

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА «Патронажной службы» Каритас

«Предоставление средств реабилитации во временное пользование»

1. Введение

1.1. Настоящий документ устанавливает стандарт качества оказания услуги «Предоставление средств реабилитации во временное пользование» (далее по тексту – услуга).

Стандарт разработан сотрудниками центров «Патронажная служба» Каритас для повышения качества и профессионализма предоставляемых услуг в рамках программы «Патронажная служба» Каритас.

1.2. Стандарт введен в действие впервые совместным распоряжением координаторов программы «Патронажная служба» Каритас в России от 15 апреля 2011 года.

Срок действия стандарта: с 15 апреля 2011 года до окончания срока действия программы «Патронажная служба» Каритас в России.

Настоящий стандарт качества включен в раздел «Организация работы» системы документации центров «Патронажная служба» Каритас и должен находиться в свободном доступе для любого адресата стандарта.

1.3. Стандарт качества адресован сотрудникам центров «Патронажная служба» Каритас, целевой группе и партнерам программы «Патронажная служба» Каритас в России.

1.4. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас при предоставлении услуги ориентируются на следующие основные ценности: уважение человеческого достоинства, служение, взаимопонимание, любовь, терпение, солидарность и социальная справедливость, милосердие.

1.5. Предоставление услуги не противоречит действующему законодательству.

2. Область применения

2.1. Стандарт распространяет свое действие на деятельность сотрудников центров «Патронажная служба» Каритас в Барнауле, Волгограде, Ишиме, Калининграде, Омске, Санкт-Петербурге, Саратове, Тихвине и Челябинске.

2.2. Настоящий стандарт применяется при оказании услуги следующим лицам:

- нуждающиеся в уходе на дому больные, пожилые люди и инвалиды;
- ухаживающие родственники;
- медсестры;
- социальные работники государственных и муниципальных учреждений;
- сотрудники частных патронажных агентств;
- соседи, знакомые, квартиранты и другие ухаживающие лица без соответствующего образования;
- добровольцы.

2.3. Центры «Патронажная служба» Каритас оказывают услугу независимо от национальности, социального статуса, мировоззрения, пола и вероисповедания клиентов.

3. Термины и определения

Патронажная служба – социальная деятельность в рамках благотворительной программы Каритас по подготовке к уходу за больными на дому.

Клиент – это лицо, обратившееся за помощью по вопросам ухода за больными на дому в центр «Патронажная служба» Каритас, в том числе лицо, непосредственно нуждающееся в уходе, а также лица, осуществляющие уход, с медицинским и без медицинского образования.

Консультирование по подбору средств реабилитации – это процесс выявления, понимания потребности клиента в конкретном средстве реабилитации и / или предмете ухода и практический совет / рекомендация по подбору средства реабилитации и / или предмета ухода.

Обучение пользованию средством реабилитации – это процесс приобретения и усвоения навыков и умений использования средства реабилитации путем проведения теоретического и практического занятия-тренинга.

Предоставление средства реабилитации во временное пользование – комплексная услуга центра «Патронажная служба» Каритас, включающая в себя консультирование по подбору средства реабилитации, обучение пользованию средством реабилитации, выдачу средства реабилитации во временное пользование на договорной основе, пользование средством реабилитации, возврат средства реабилитации.

4. Содержание

4.1. Цель предоставления услуги – повышение качества жизни людей с частичной или полной утратой способности к самообслуживанию, укрепление и развитие ресурсов клиентов, уменьшение зависимости от посторонней помощи.

4.2. Результат предоставления услуги – лицо с частичной или полной утратой способности к самообслуживанию получило квалифицированную помощь по уходу и/или пользованию средствами реабилитации.

4.3. Методы, используемые при предоставлении услуги: беседа, передача знаний по уходу, демонстрация, отработка практических приемов и навыков ухода, действий по использованию средств реабилитации, рекомендации по уходу.

4.4. Услуги предоставляются сотрудниками центров «Патронажная служба» Каритас, имеющими дипломы государственного образца об образовании не ниже среднего медицинского, а также сертификаты, дающие право проводить консультации и обучение в области ухода за больными на дому и активизации людей, нуждающихся в уходе и посторонней помощи, и регулярно подтверждающими медицинскую квалификацию в установленном действующим российским законодательством порядке.

5. Порядок и условия предоставления услуги

5.1. Оказание услуги осуществляется в центрах «Патронажная служба» Каритас, по месту проживания ее получателя, в медицинских и социальных учреждениях.

5.2. Услуга предоставляется на платной и безвозмездной основе.

5.2.1. При платном предоставлении услуги её стоимость рассчитывается на основании прейскуранта цен, утвержденного национальным координатором программы «Патронажная служба» Каритас в России.

5.2.2. При безвозмездном оказании услуги клиенту рекомендуется сделать пожертвование в пределах денежных сумм, указанных в прейскуранте цен, утвержденном национальным координатором программы «Патронажная служба» Каритас в России. Отказ от внесения пожертвования не является основанием для отказа в предоставлении услуги.

5.2.3. Полное или частичное освобождение клиента от оплаты услуг либо снижение размера рекомендуемого пожертвования или полный отказ от его приема допускается в случаях, когда клиент относится к малоимущим слоям населения, находится в сложной

жизненной ситуации и не имеет достаточных финансовых средств для оплаты услуги, что должно подтверждаться документально и / или в ходе личной беседы с клиентом.

5.3. Обратиться за услугой можно лично или через доверенное лицо непосредственно в центр «Патронажная служба» Каритас или по телефону.

5.3.1. При обращении клиента в центр «Патронажная служба» Каритас за услугой сотрудники центра выявляют ситуацию и ресурсы клиента, его ожидания. Клиенту предоставляется информация о государственной индивидуальной программе реабилитации инвалида и разъясняются его права (российское законодательство, брошюра по индивидуальной программе реабилитации).

5.3.2. Сотрудники центра «Патронажная служба» Каритас знакомят клиента с условиями предоставления средств реабилитации (договорная основа, срок до 3 месяцев с возможностью продления срока действия договора, вносится пожертвование в рекомендуемом размере или оплата согласно утвержденному прейскуранту цен).

5.3.3. Сотрудники центра «Патронажная служба» Каритас знакомят клиента со средствами реабилитации, имеющимися в центре, используя каталог или ассортимент, представленный в демонстрационном зале центра.

5.3.4. Индивидуальный подбор средств реабилитации осуществляется, исходя из потребностей и возможностей клиента.

5.3.5. После произведенного клиентом выбора средства реабилитации проводится индивидуальное обучение пользованию данным средством реабилитации.

5.3.6. Сотрудники центра проводят инструктаж по эксплуатации (сборка-разборка средства, обработка, условия хранения).

5.3.7. Выдача средства реабилитации клиенту производится после заключения договора. Договор оформляется при наличии у клиента документов, удостоверяющих личность. Договор заключается в двух экземплярах, один из которых выдается клиенту, а другой хранится в центре «Патронажная служба» Каритас. Клиенту разъясняются права и обязанности сторон, условия предоставления средства реабилитации во временное пользование (сроки использования, оплата, возмещение ущерба).

5.3.8. После заключения договора сотрудник центра «Патронажная служба» Каритас разъясняет порядок оплаты услуги или внесения пожертвования.

5.3.9. Сотрудник центра «Патронажная служба» Каритас информирует клиента о возможности обращения в центр при возникновении у клиента вопросов относительно использования предоставленного ему средства реабилитации или в случае, если средство реабилитации ему не подходит в эксплуатации.

5.3.10. Доставку средства реабилитации клиент осуществляет самостоятельно. По предварительной договоренности и при наличии возможности доставка может быть осуществлена центром «Патронажная служба» Каритас.

5.3.11. Сотрудники центра «Патронажная служба» Каритас осуществляют контроль за целесообразным использованием средства реабилитации, выезжая на дом к клиенту не менее одного раза в течение срока действия договора.

5.3.12. При необходимости срок действия договора может быть продлен на время ожидания по индивидуальной программе реабилитации инвалида (ИПР), в этом случае заполняется приложение к договору о продлении срока, вносится оплата или делается пожертвование.

5.3.13. При возврате средства реабилитации сотрудник центра «Патронажная служба» Каритас проверяет его целостность и санитарное состояние и заполняет приложение к договору о возврате.

5.3.14. Сотрудники центра «Патронажная служба» Каритас проводят механическую и санитарную обработку возвращенного клиентом средства реабилитации с применением дезинфекционных средств в специально отведенном помещении.

5.3.15. В случае возврата средства реабилитации в неисправном состоянии или средства, не подлежащего ремонту, клиент возмещает ущерб согласно условиям договора.

5.3.16. Текущий ремонт средств реабилитации осуществляется клиентом, у которого находится средство реабилитации в пользовании. Текущий ремонт средств реабилитации, находящихся в центре «Патронажная служба» Каритас осуществляется сотрудниками и добровольцами центра «Патронажная служба» Каритас.

5.4. При обращении клиента за услугой по телефону сотрудники центра выявляют ситуацию и ресурсы клиента, его ожидания.

5.4.1. Клиенту предоставляется информация о государственной программе ИПР и разъясняются его права.

5.4.2. Сотрудник центра информирует об условиях предоставления средств реабилитации (договорная основа, срок, оплата или рекомендуемое пожертвование).

5.4.3. При приглашении в Каритас – см. пункты 5.3.1.-5.3.16.

5.4.4. При выезде на дом с необходимым средством реабилитации (если в результате телефонных переговоров определено средство реабилитации, в котором нуждается клиент) – см. пункты 5.3.4.-5.3.16.

5.4.5. При выезде на дом без средства реабилитации производится: оценка жизненного пространства больного; демонстрация средств реабилитации по каталогу; доставка средства реабилитации (самостоятельно или по договоренности с центром «Патронажная служба» Каритас) – см. пункты 5.3.4-5.3.16.

5.4.6. При выезде в медицинское учреждение с необходимым средством реабилитации – см. пункты 5.3.4.-5.3.16.

6. Оснащение центра для представления средств реабилитации

6.1. В каждом центре Патронажной службы Каритас имеется демонстрационный зал, где наглядно представлены: модель обустройства жизненного пространства больного; типовой ассортимент средств реабилитации; предметы ухода; средства ухода; методический материал.

6.1.1. Модель обустройства жизненного пространства больного.

6.1.1.1. Укомплектованная функциональная кровать расположена с учетом свободного доступа для больного и ухаживающего (по возможности выбрано удобное место расположения кровати, чтобы больной мог видеть входящего или смотреть в окно). Кровать оснащена: полимерным матрасом в чехле, поверх которого находится клеенка и простынь, несколькими подушками разного размера, формы и наполнения, одеялом в пододеяльнике, веревочной лестницей.

6.1.1.2. У кровати находятся судно и мочеприемники, подставка для ног, тапочки, коврик, бак для сбора грязного белья, ведро для мусора.

6.1.1.3. Прикроватная тумбочка (со встроенным прикроватным столиком по возможности) расположена около кровати. Рекомендуемое содержимое тумбочки: зеркало, расческа, очки, колокольчик, поильник, салфетки, полотенце, контейнер для лекарств, медицинский термометр, книга или газета, активный захват, контейнер для зубных протезов.

6.1.1.4. Стул-туалет, кресло-коляска, ходунки и другие средства реабилитации.

6.1.1.5. На стене у кровати висят ночник, часы, календарь, семейные фотографии, картина и др.

6.1.2. Типовой ассортимент средств реабилитации:

- функциональная кровать;
- инвалидные коляски;
- ходунки различных модификаций;
- стул-туалет;
- костыли;
- трости;
- стул для душа или сиденье для ванны;
- поручни;
- насадка для унитаза;
- доска для перемещения больного;
- подставки под спину;
- прикроватный столик;
- противопролежневые средства реабилитации;
- средство для застегивания пуговиц;
- активный захват для ключей;
- столовые приборы для постинсультных больных;
- эспандеры и массажеры.

6.1.3. Предметы ухода:

- компрессионное белье;
- эластичные бинты;
- абсорбирующее белье;
- фиксирующие трусики;
- предметы личной гигиены: мочалки, полотенце;
- тазик, кувшин;
- безопасная бритва;
- зубная щетка;
- ножницы, пилочка;
- лоток.

6.1.4. Средства ухода:

- шампунь;
- гель для тела;
- крем для тела и рук;
- лосьон;
- присыпка;
- мыло;
- туалетная бумага;
- вата и ватные палочки;
- салфетки (сухие и влажные);
- перевязочный материал.

6.1.5. Методический материал:

- 30 видов тематических брошюр;
- наглядно-информационные материалы (плакаты);
- учебник по уходу;
- видео- и фотоматериал;
- папка с методическим материалом;
- каталог средств реабилитации.

7. Учет средств реабилитации

7.1. При покупке или поступлении средств реабилитации в ПС каждому средству присваивается инвентарный номер и заводится инвентаризационная карта, в которой указывается ФИО клиента, номер договора, дата выдачи средства, срок возврата и поступление на склад.

7.2. В случае возврата неисправного средства реабилитации делается отметка в инвентаризационной карте.

7.3. Инвентаризационные карты хранятся в папке «Средства реабилитации», разграниченной по видам средств реабилитации. В отдельной папке хранятся технические паспорта на имеющиеся средства реабилитации, которые предоставляются клиенту для ознакомления при выдаче средства.

7.4. Ежегодно проводится плановая инвентаризация средств реабилитации.

8. Ведение документации

8.1. При выдаче средств реабилитации составляется договор в двух экземплярах, один из которых выдается клиенту, а другой хранится в центре «Патронажная служба» Каритас.

8.2. Средства реабилитации выдаются сроком не более чем на 3 месяца с возможностью продления срока договора (основание: ожидание получения средства реабилитации по ИПР или тяжелое состояние здоровья больного).

8.3. В договоре изложены контактные и паспортные данные клиента, права и обязанности обеих сторон, дата выдачи и возврата, наименование и количество выданных средств реабилитации, их балансовая стоимость, контактные данные центра «Патронажная служба» Каритас, а также подписи клиента, получившего средства реабилитации и сотрудника центра «Патронажная служба» Каритас, выдавшего средство.

8.4. После заполнения договора сотрудник центра «Патронажная служба» Каритас при внесении пожертвования в центре оформляется квитанция о принятии денежного пожертвования в 2-х экземплярах, один из которых выдается клиенту, а другой хранится в центре.

8.5. При внесении пожертвования в кассу региональной Каритас клиенту выдается приходно-кассовый ордер.

8.6. Ежемесячно составляется отчет о пожертвованиях. Данные в отчет вносятся после поступления очередного денежного пожертвования. На основании отчета о денежных пожертвованиях составляется акт приема пожертвований, который вместе с собранными денежными пожертвованиями сдается в кассу организации ежемесячно.

8.7. В случае оплаты услуги документооборот осуществляется в порядке, установленном региональной Каритас, в рамках которой действует центр «Патронажная служба» Каритас.

8.8. В случае возврата или продления договора оформляется приложение к договору с указанием даты возврата или срока продления. Приложение к договору составляется в 2-х экземплярах, один из которых выдается клиенту, а другой хранится в центре «Патронажная служба» Каритас.

8.9. Если средство реабилитации после возврата не подлежит ремонту, составляется акт списания.

8.10. В случае несвоевременного возврата средства реабилитации сотрудники «Патронажная служба» Каритас связываются с клиентом любыми доступными способами (телефон, переписка, посещение), информируя об окончании срока договора, предлагают произвести возврат средства или продлить договор при наличии обстоятельств, указанных в пункте 8.2.

8.6. За ведение документации по выдаче, возврату, хранению средств реабилитации ответственность несут сотрудники центра «Патронажной службы» Каритас.

9. Защита прав клиента

9.1. Сведения о клиенте, которые стали известны сотрудникам центров «Патронажная служба» Каритас во время предоставления услуги, в том числе сведения о состоянии здоровья, факте обращения за услугой, финансовом положении, составе семьи, а также личные сведения клиента, не подлежат разглашению.

При оказании услуги по отношению к клиентам не допускаются ограничение прав, установленных действующим законодательством, а также действия (бездействия), унижающие человеческое достоинство.

9.2. Неперсонифицированные данные клиента могут использоваться при составлении статистических, аналитических отчетов, ведении внутренней документации центров «Патронажная служба» Каритас.

9.3. Передача данных клиента другим лицам может осуществляться либо с письменного разрешения клиента, либо только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

9.4. Фото-, видеосъемка клиента и его окружения могут проводиться только с устного согласия клиента и его родственников. Если предполагается дальнейшее публичное использование данных фото- и видеоматериалов, необходимо получить письменное согласие клиента и его родственников по установленной форме.

9.5. При наличии жалоб и предложений по качеству оказываемых услуг клиент вправе по своему выбору:

9.5.1. сделать запись в Книге отзывов и предложений центра «Патронажная служба» Каритас;

9.5.2. обратиться в дирекцию Каритас центра «Патронажная служба» с заявлением. Порядок рассмотрения заявления регулируется Внутренними установлениями Каритас.

9.6. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас прилагают все усилия, чтобы решить споры и недоразумения с клиентами путем переговоров.

9.7. Сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас не оказывают транспортные и медицинские услуги, не проводят медицинские процедуры, не дают рекомендации медицинского характера, не осуществляют ремонтные работы. Ремонт средств реабилитации, предоставленных центром Патронажной службы, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктом 5.3.16.

9.8. За лечение клиента несет ответственность его лечащий врач и сам клиент.

10. Улучшение качества услуги

10.1. Выполнение всех положений настоящего стандарта свидетельствует о качественном предоставлении услуги.

10.2. В целях улучшения качества услуги сотрудники центров «Патронажная служба» Каритас:

10.2.1. Не реже двух раз в год участвуют в обучающих семинарах Каритас в целях развития административных, коммуникативных, методических, практических и иных навыков работы с клиентами;

10.2.2. Еженедельно проводят тренинги по отработке практических навыков ухода продолжительностью не менее 60 минут и занятия по самоподготовке;

10.2.3. 1 раз в пять лет подтверждают в установленном порядке медицинскую квалификацию;

10.2.4. Участвуют в стажировках в социальных учреждениях Каритас в России и за рубежом.

10.2.5. Отзывы, предложения и заявления клиентов анализируются и используются для улучшения услуги.

10.2.6. Осуществляется сотрудничество с ортопедическими салонами и предприятиями для получения информации о последних достижениях в области средств реабилитации и предметов ухода, по возможности регулярно обновляется ассортимент центров «Патронажная служба» Каритас.

10.2.7. Поддерживается взаимодействие со специалистами лечебно-профилактических учреждений для обмена опытом и информацией по уходу.