



Стандарт обслуживания Marta kodu

Настоящий стандарт обслуживания разработан для руководства сотрудниками, жителями, их близкими и партнерами Marta kodu. Стандарт описывает принципы работы, требования к качеству, ценности и основу предоставления услуг Marta kodu.

Цель стандарта обслуживания — обеспечить безопасную, достойную и благоприятную среду проживания для людей с синдромом деменции, а также общее понимание того, какой уход, поддержка и отношение предлагает Marta kodu.

Marta kodu специализируется на уходе и поддержке людей с синдромом деменции. Вся наша деятельность основана на личностно-ориентированном подходе, который фокусируется на достоинстве, индивидуальности, сохраненных способностях и праве жителей на максимально независимую и осмысленную жизнь.

Видение Marta kodu

Стать ведущим домом для людей с синдромом деменции в Эстонии, где каждый человек чувствует себя окруженным заботой, ценным и в безопасности, и где профессиональный уход поддерживает качество жизни жителей на каждом этапе жизни.

Миссия Marta kodu

Мы предлагаем людям с синдромом деменции уютную, безопасную и благоприятную среду проживания, где уход основан на знаниях, опыте, эмпатии и уважении к жизненной истории и личности человека.

Ценности Marta kodu

Мы относимся к каждому жителю с уважением, заботой и достоинством, независимо от состояния его здоровья или потребности в поддержке.

1. Мы основываемся на пожеланиях, привычках, жизненном опыте и индивидуальных потребностях жителя.
2. Мы создаем среду, которая поддерживает физическое, психическое и эмоциональное благополучие жителей.
3. Мы ценим открытое общение между жителями, их близкими, сотрудниками и партнерами.
4. Мы постоянно совершенствуем свои знания и навыки, чтобы предоставлять высококачественный и основанный на доказательствах уход.

Обещание бренда Marta kodu

Marta kodu — это больше, чем просто служба по уходу. Marta kodu — это дом. Наша цель — предложить людям с синдромом деменции среду, где они могут жить с достоинством, в безопасности и, насколько это возможно, в соответствии со своим обычным ритмом жизни. Будучи надежным партнером, мы вселяем уверенность как в жителей, так и в их близких.



Документы, описывающие стандарты обслуживания

- Видение, миссия и ценности
- Брендинговая книга Marta kodu
- Процедура оценки рисков для клиентов
- Руководство по управлению качеством
- Правила внутреннего распорядка
- Руководство по этичному поведению сотрудников
- Программа адаптации новых жильцов
- Руководство по организации работы
- Руководство по эвакуации и управлению кризисными ситуациями
- Руководство по профилактике падений
- Руководство по профилактике, уходу и лечению пролежней
- Процедура приема и обращения с лекарственными препаратами
- Процедура подачи и рассмотрения жалоб и предложений
- Принципы обработки персональных данных и защиты данных
- Инструкции по действиям в чрезвычайных ситуациях
- Ежегодный план действий и обучения

Стандарт обслуживания является ежедневным рабочим инструментом для сотрудников Marta kodu и частью системы управления качеством организации.

Соблюдение стандарта помогает обеспечить предоставление высококачественного, последовательного и ориентированного на человека обслуживания. Стандарт обслуживания регулярно пересматривается и, при необходимости, дополняется в соответствии с изменениями в законодательстве, развитием отрасли, потребностями жильцов и тенденциями развития организации.