

Agentur Helfende Hände
Dipl. GKP Ewald Schweiger
3671 Marbach, Granzer Gasse 10
Tel.: 0676 / 92 080 35, Fax: 01 253 3033 9013
Mail: post@24h-betreuung.org



Podręcznik organizacyjny

Opiekuj się innym tak, jakbyś chciał, żeby oni opiekowali się Tobą

Starzeć się – w domu – z godnością

Szanowna Kandydatko !

Szanowny Kandydacie !

Poniżej znajdują się pomocne informacje na temat opieki osób starszych w Austrii, naszej agencji oraz ogólnych wytycznych i wskazówek dotyczących pracy z podopiecznymi.

Proszę je uważnie przeczytać a w razie pytań skontaktować się z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie.

E-Mail: job@pomocne-dlonie.com

Telefon: +43 (0)7413 20857

Wstęp

Dokument ten opracowywano przez lata i uzupełniano. Powstał w wyniku licznych sytuacji i najczęściej stawianych pytań. Stanowi nie tylko przewodnik przed pierwszym przyjazdem, lecz jest również poradnikiem pomocnym w trakcie sprawowania opieki. Na końcu znajduje się indeks, który ułatwi szybsze znalezienie danego tematu.

Ogólne wymagania dotyczące udanego pośrednictwa:

- Znajomość języka niemieckiego w zakresie komunikacji
- Zaświadczenie o niekaralności (bez wpisów o karalności)
- Doświadczenie w opiece z weryfikowalnymi referencjami (nazwisko, nr telefonu)
- Zaświadczenie o ukończeniu kursu opieki z 200 godzinami teoretycznymi i praktycznymi. Pośrednictwo jest możliwe bez zaświadczenia, ale kurs należy ukończyć w ciągu 6 miesięcy, o czym poinformujemy i wskażemy miejsce szkoleń.
- Ukończony kurs pierwszej pomocy

Warunki osobiste:

- Zdolność do kompromisu
- Szacunek do wieku i respektowanie tego, że osoby starsze są mniej elastyczne
- Cierpliwość i spokój wewnętrzny
- Umiejętność pracy w zespole
- Elastyczność
- Uczciwość

1. Działalność gospodarcza

Osoba starająca się o pracę w Austrii jako opiekun musi zarejestrować własną działalność gospodarczą z rodzajem wykonywanej czynności „Opieka osób starszych“. Staje się wtedy przedsiębiorcą prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą. Rejestracji dokonuje agencja.

1.1. Niezbędne dokumenty do rejestracji działalności

- ❖ Dokument tożsamości: dowód osobisty lub paszport – z datą ważności
- ❖ Zaświadczenie o niekaralności w języku polski i niemieckim, ważne nie dłużej niż 3 miesiące i okazane w oryginale w dniu przyjazdu
- ❖ Pełnomocnictwo i zaświadczenie o zameldowaniu wystawia agencja przed rozpoczęciem pierwszej opieki.

1.2. Koszty

Rejestracja pierwszej działalności gospodarczej jest bezpłatna, natomiast w przypadku posiadania wcześniejszej działalności na terenie Austrii ponowna rejestracja kosztuje ok. 90,- Euro.

1.3. Siedziba działalności

Adres na który zarejestrowana jest działalność. Jest to adres agencji. Korespondencja wtedy nie zginie, nawet jak zmieni się klient.

1.4. Zawieszenie/ wznowienie działalności

W przypadku zakończenia opieki (kiedy umowa zostanie wypowiedziana lub podopieczny umrze) należy zawiesić działalność. Gdy przerwa w działalności trwa a rozpoczyna się nowa opieka należy wznowić działalność. Zawieszeniem i wznowieniem działalności zajmuje się agencja zgodnie z jej wyraźnymi instrukcjami. Do tego służy formularz „Gewerbeänderung“ (zmiana działalności) (załącznik A).

- ✓ Uwaga: W chwili zawieszenia lub wznowienia działalności kończy się lub rozpoczyna ubezpieczenie zdrowotne/ubezpieczenie emerytalno-rentowe. Aby zachować ciągłość ubezpieczenia lub nie być zmuszonym do opłacania składek samemu należy jeszcze w tym samym miesiącu po zakończeniu opieki przyjąć nową ofertę pracy.
- ✓ Wskazówka: Praca u podopiecznego poleconego przez nas nie jest możliwa bez umowy z agencją. Wypowiedzenie umowy przez klienta powoduje automatyczne zwolnienie i zawieszenie działalności opiekuna.

1.5. Przeszkoda w wykonywaniu pracy / prawo do zastępstwa

W przypadku przeszkody w sprawowaniu opieki masz prawo do zastępstwa przez odpowiednią osobę. Agencja musi sprawdzić, czy ta osoba rzeczywiście się nadaje. Z reguły jest to drugi opiekun/druga opiekunka zleceniodawcy. Z nim/z nią należy się rozmówić i zgłosić agencji aktualne zmiany turnusu wynikające z zastępstwa. Następnie agencja informuje zleceniodawcę.

W razie nieprzewidywalnego zdarzenia (np. z powodu wypadku) agencja zorganizuje krótkoterminową opiekę zastępczą. Nie dotyczy to jednak prywatnych terminów lub chorób członków rodziny. Koszty z tym związane (dodatkowe koszty podróży, dodatkowe składki na ubezpieczenie, czas pracy) ponosi opiekun.

Z uwagi na fakt, że praca opiekuna jest dobrze zaplanowana możesz ustalić terminy i urlopy w perspektywie długoterminowej, tak aby nie przypadły one na czas pracy, tylko na wolny czas. Ważne, żeby było jak najmniej zmian i przesunięć.

2. Izba Gospodarcza – składka (składka podstawowa): (załącznik B)

Izba Gospodarcza reprezentuje interesy przedsiębiorców i firm w Austrii. Zajmuje się np. rejestracją działalności i pomaga w sprawach organizacyjnych. Każdy przedsiębiorca w Austrii musi być jej członkiem (obowiązkowe członkostwo).

- ❖ Składka członkowska (składka na Izbę Gospodarczą) jest składką wymaganą przez ustawę i płaci ją sam przedsiębiorca raz w roku.
- ❖ W Dolnej Austrii wynosi ona obecnie 90,- € /rocznie (2024), w innych krajach związkowych może być wyższa (nawet do 110,- €).
- ❖ Przenosząc siedzibę firmy do innego kraju związkowego może się zdarzyć, że w obydwu regionach trzeba będzie zapłacić składkę.

3. Ubezpieczenie społeczne (SVS) – ubezpieczenie zdrowotne i emerytalno-rentowne

3.1. Składka ubezpieczeniowa

Składka ubezpieczeniowa wynosi pomiędzy 150,- a 175,- Euro miesięcznie i jest kalkulowana rocznie przez SVS. Twój klient płaci wyłącznie składkę podstawową za każdy miesiąc trwania umowy i czas pobytu u niego.

3.2. Podleganie ubezpieczeniom społecznym

Ubezpieczenia społeczne to ubezpieczenie chorobowe, emerytalno-rentowe i wypadkowe.

3.3. Szczegóły dot. płatności

Na okres trwania umowy z podopiecznym składki są opłacane przez niego. W przypadku choroby lub nieobecności spowodowanej czymś innym składkę za ten czas opłaca sam opiekun.

3.4. Kontrola płatności – wyciąg z konta SVS

Składka ubezpieczeniowa jest opłacana przez klienta co miesiąc na konto agencji. Monitorujemy płatności ubezpieczeniowe, a w razie potrzeby wysyłamy przypomnienia o płatności lub wezwania do zapłaty.

Miesięczną składkę SVS przelewamy, gdy przyjadą Państwo do klienta w danym miesiącu lub zakończą swój turnus. Po zakończeniu kwartału mogą Państwo otrzymać drogą mailową potwierdzenie płatności lub wyciąg z konta SVS.

3.5. Koszty własne / Koszty leczenia / konto zdrowia (załącznik C)

Wysokość wkładu własnego za wizytę u lekarza wynosi w Austrii 20%. Bezpłatne są działania ratunkowe i leczenie w ambulatorium lub szpitalu. Za wkład własny opiekun otrzyma od agencji list z wyodrębnionym rachunkiem do zapłaty. Państwa klient płaci tylko składkę podstawową !

- ✓ Uwaga: W przypadku przewiezienia karetką do szpitala za transport trzeba zapłacić samemu (60 – 80 Euro), chyba że karetkę wezwała osoba trzecia i jest to faktycznie nagły przypadek.

3.6. Formularz E106 / wniosek o stałe leczenie w kraju pochodzenia (załącznik D)

Z austriackiego ubezpieczenia chorobowego można też korzystać w Polsce. Na Twoje życzenie składny jest wniosek o stałe leczenie w kraju pochodzenia. Austriacki ubezpieczyciel przekaze bezpośrednio polskiemu, że jesteś ubezpieczony w Austrii. Wtedy koszty leczenia w Polsce pokryje ubezpieczenie austriackie. Z reguły trwa to ok. 6-8 tygodni od chwili zarejestrowania działalności do momentu powiadomienia polskiego ubezpieczyciela. W międzyczasie, w przypadku leczenia w Polsce można kazać sobie wystawić rachunek i przedstawić go ubezpieczycielowi w Austrii lub poprosić lekarza w Polsce, żeby poczekał, aż austriacki ubezpieczyciel poinformuje polskiego. Można także ubezpieczyć dzieci/mążonka. We wniosku w Austrii nie musi się jednak od razu ich podawać, wystarczy późniejsze zgłoszenie w polskim zakładzie ubezpieczeń.

3.7. Przerwa w ubezpieczeniu

W chwili zawieszenia działalności gospodarczej kończy się również ochrona ubezpieczeniowa. Przy wznowieniu działalności należy ponownie złożyć formularz E106 !

- ✓ Uwaga: Agencja udzieli odpowiedzi na ewentualne pytania związane z ubezpieczeniem, działalnością gospodarczą i Izłą Gospodarczą. Proszę nie pytać klientów, gdyż oni na ogół nie znają się na tych sprawach.

4. Umowa organizacyjna

Niniejsza umowa, wymagana przez ustawę, jest zawierana pomiędzy agencją a opiekunem. Wzór został przekazany w trakcie ubiegania się o posadę opiekuna. Treść jest również regulowana przez ustawę i powinna zawierać: przedmiot umowy, strony umowy, początek i czas trwania, zakres usług, koszty i okresy wypowiedzenia.

4.1. Zakres usług

- Ustalenie zakresu opieki
- Organizacja i/lub realizacja przyjazdu/wyjazdu
- Doradztwo w przypadku problemów opiekuńczych
- Wizyty kontrolne u klientów co 4-8 tygodni i/lub w razie potrzeby
- Wsparcie przy problemach z klientem, po tym jak sam próbowałeś znaleźć rozwiązanie
- Przeprowadzenie wszystkich czynności administracyjnych (np.: rejestracja działalności gospodarczej, zgłoszenie do ubezpieczeń)
- Przekazanie dokumentacji dot. opieki

4.2. Opłata agencyjna/ opłata za usługi

- Opłata za pośrednictwo i bieżące usługi wynosi 15,- Euro z 20% VAT miesięcznie. W przypadku udanego pośrednictwa przez agencję należy zapłacić 60,- Euro trzy razy w roku.
- Pocztą na adres podopiecznego otrzymasz rachunek. Można poprosić klienta, żeby uregulował rachunek lub dana suma zostanie potrącona z następnego honorarium. Koniecznie zachowaj potwierdzenie przelewu.

5. Umowa o pracę

Umowa o pracę zawierana jest między klientem a opiekunem i jest ustawowo wymagana. Do tego używa się wyłącznie umowy o dzieło dostarczonej przez agencję. Wzór został przekazany w trakcie ubiegania się o posadę opiekuna. Umowa o pracę reguluje prawa i obowiązki opiekuna i klienta oraz zawiera:

- Czynności, które mają być przeprowadzane i te, których nie należy robić
- Strony umowy, data rozpoczęcia i zakończenia umowy, okresy wypowiedzenia
- Prawo do przedstawicielstwa i swoboda wydawania instrukcji
- Opłaty i ubezpieczenie społeczne
- Unikanie niebezpieczeństw i kontakty alarmowe
- Zapewnienie materiałów pielęgnacyjnych i urządzeń pomocniczych
- Czas odpoczynku
- Honorarium i sposób płatności

5.1. Czynności opiekuńcze

Czynności, które należy wykonać są regulowane przez austriacką ustawę o opiece domowej. Są to przede wszystkim:

- ❖ Pomoc w prowadzeniu domu, prace domowe, załatwianie sprawunków
- ❖ Sprzątanie użytkowanych pomieszczeń, w tym zamykanie i mycie podłóg, czyszczenie różnego rodzaju powierzchni, mycie okien, utrzymanie w czystości łazienki i toalety
- ❖ Czyszczenie środków leczniczych i pomocniczych (dozownik leków, kaczka sanitarna, krzesło sedesowe, itp.)
- ❖ Pranie i prasowanie bielizny, zmiana pościeli
- ❖ Przygotowanie posiłków i motywowanie do jedzenia i picia
- ❖ Podejmowanie gości
- ❖ Opieka nad zwierzętami domowymi i pielęgnowanie roślin
- ❖ Lekka praca w ogrodzie (podlewanie kwiatków, plewienie)
- ❖ Dbanie o zwierzęta domowe (zmiana piasku w kuwecie, wyjście na spacer, karmienie)
- ❖ Palenie w kominku (drewnem)
- ❖ Konieczna obecność ze względu potrzebę opieki
- ❖ Towarzyszenie przy załatwianiu różnych spraw urzędowych lub wizytach u lekarza
- ❖ Towarzyszenie w różnych zajęciach rekreacyjnych

Jeśli nie ma przeciwwskazań medycznych lub opiekuńczych:

- ❖ Pomoc przy jedzeniu i picu oraz przyjmowaniu lekarstw
- ❖ Pomoc w przeprowadzaniu higieny osobistej w łóżku lub nad umywalką/w prysznicu
- ❖ Pomoc przy ubieraniu/rozbieraniu się
- ❖ Pomoc przy korzystaniu z toalety i krzesła sedesowego, w tym pomoc przy zmianie produktów używanych w nietrzymaniu moczu i sprzątanie toalety
- ❖ Pomoc w wstawaniu, kładzeniu się, siadaniu lub chodzeniu

W indywidualnych przypadkach: określone czynności pielęgniarские i lekarskie w prywatnym gospodarstwie domowym osoby wymagającej opieki można przeprowadzić tylko na podstawie pisemnego polecenia lub pouczenia wydanego przez lekarza lub wykwalifikowany personel medyczny i pielęgniarский.

5.2. Obowiązek współpracy

Opiekun powinien opiekować się tylko jednym klientem na raz. Jest to szczególnie ważne z tego względu, że osoba wymagająca opieki składa wniosek o dodatek do zasiłku pielęgnacyjnego, który jest przyznawany na opiekuna i na miesiąc tylko raz. W przypadku opieki dwóch podopiecznych, obydwoje nie otrzymują dodatku lub muszą go oddać !

6. Wypowiedzenie i okres wypowiedzenia

Okres wypowiedzenia wynosi 4 tygodnie i odbywa się na koniec miesiąca. Oznacza to, że umowa kończy się z upływem miesiąca. Chcąc, żeby umowa uległa zakończeniu z dniem 30/31 danego miesiąca należy ją wypowiedzieć najpóźniej 3 dnia tego samego miesiąca. Jeśli umowa zostanie wypowiedziana 20 dnia miesiąca, to rozwiązuje się ją dopiero na koniec następnego miesiąca. Turnus rozpoczynający się w okresie wypowiedzenia musi być zakończony.

Przykłady:

- wypowiedzenie 2.4. -> koniec umowy 30.4.
- wypowiedzenie 12.4. -> koniec umowy 31.5.
- wypowiedzenie 20.4. -> koniec umowy 31.5.

O zaplanowanym wypowiedzeniu należy w pierwszej kolejności powiadomić agencję. Następnie osobiście składa się wypowiedzenie u klienta przed dniem odjazdu.

Zmiany w opiece

W przypadku zmian warunków opieki lub odstępstw od wcześniej przekazanego profilu klienta należy niezwłocznie poinformować agencję. Odwiedzimy wtedy klienta i określimy zmiany. Sprawdzimy również, czy honorarium i długość turnusu są adekwatne do sytuacji opieki.

- ✓ **Uwaga:** Nie informując w porę agencję o zaistniałej sytuacji, będziemy mogli dopiero wtedy wypowiedzieć umowę, gdy problem z klientem pomimo prób nie zostanie rozwiązany (patrz również pkt. 11/ reguła 2 turnusu).
- ✓ Należy koniecznie przestrzegać okresu wypowiedzenia, by zachować ciągłość opieki, gdyż odpowiedzialność ciąży na Tobie, a nie agencji.
- ✓ W przypadku nie zachowania okresu wypowiedzenia, agencja może zastosować świadczenie zastępcze zgodnie z umową organizacyjną pkt. 5.

Jeśli klient zapyta, czy chcesz pracować dla niego bez pośrednictwa, zgłoś to niezwłocznie agencji i przemyśl, że my ...

- ... pomagamy opiekunom w problemach przy opiece
- ... załatwiamy wszystkie sprawy urzędowe
- ... zapewniamy wszystkie płatności klienta, również po zakończeniu opieki
- ... udostępniamy wszystkie dokumenty
- ... szkolimy w przypadku szczególnych wymogów opieki
- ... pośredniczymy w szybkim znalezieniu nowego klienta, jeśli opieka się zakończy.

7. Urząd meldunkowy

- ❖ W ciągu 3 dni roboczych od momentu rozpoczęcia opieki opiekun/ka musi być zameldowany w miejscu zamieszkania klienta. Jeśli pobyt nie jest dłuższy niż 3 miesiące, tzw. zezwolenie na pobyt dla obywateli UE nie jest konieczne.
- ❖ Zameldowania w urzędzie meldunkowym mogą Państwo dokonać samodzielnie lub może to zrobić klient albo agencja.
- ❖ Pozostają Państwo zameldowani u klienta przez cały okres obowiązywania umowy opieki. Wymeldowaniem adresu pobytu tymczasowego zajmuje się agencja.

8. Ubezpieczenie OC

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej opłacane jest automatycznie ze składki izby WKO (składka obowiązkowa). Jeśli masz pytania dotyczące ubezpieczenia OC, zadzwoń do WKO: +43 2742 851 0

9. Urząd skarbowy/ podatek

W Austrii dochody do kwoty 11.000 Euro są nieopodatkowane. Dlatego nie ma potrzeby składania zeznania podatkowego, dopóki nie przekroczy się powyższego kryterium dochodowego. Jeśli jednak złożyłeś zeznanie podatkowe, nie zapłacisz wprawdzie podatku, ale podwyższy się podstawa obliczenia twojej miesięcznej składki ubezpieczeniowej (!) Po trzecim roku zatrudnienia zostaniesz wezwany do dopłaty i miesięczna składka ubezpieczeniowa będzie wyższa. Te dodatkowe koszty musisz pokryć sam. Dlatego też powinieneś odkładać miesięcznie min. 100,- Euro, jeśli zdecydujesz się na złożenie zeznania podatkowego.

10. Przyjazd / wyjazd

Przyjazd i wyjazd zostają przeprowadzone i zorganizowane przez agencję.

10.1. Przyjazd

Pierwszy przyjazd odbywa się zawsze do agencji, mamy tam skromny pokój. Dopiero następnego dnia pojedziesz z pracownikiem agencji do klienta po załatwieniu wszystkich formalności w biurze związanych z rejestracją działalności i zgłoszeniu do ubezpieczeń. Potem przyjeżdżasz już bezpośrednio do klienta.

10.2. Dodatkowy transport w razie wystąpienia przeszkody w wykonywaniu pracy
Sprawca sam płaci za transport. Jeśli wcześniej przerwiesz turnus z powodów osobistych, sam będziesz musiał zapłacić za transport.

10.3. Przyjazd własnym samochodem lub innym środkiem transportu

- ❖ Za podróż własnym samochodem agencja zwraca maks. 70,- w jedną stronę. Mając na względzie ochronę środowiska zaleca się przejazdy autobusem !
- ❖ W przypadku korzystania z innego środka transportu niż zaproponowanego przez agencję, koszty podróży zostaną zwrócone do maks. kwoty 80,- Euro za przejazd po przedstawieniu paragonu. Płatność jest dokonywana wyłącznie w formie przelewu na podane przez opiekuna konto.
- ❖ W razie możliwości skontaktujemy się chętnie z zaproponowanym przez ciebie przedsiębiorstwem transportowym, żeby dokonać bezpośredniej płatności.

10.4. Rozliczenie kosztów podróży

Zasadniczo koszty podróży opiekunów są w pełni refundowane. Ponieważ zależą one od miejsca zamieszkania, klientom naliczana jest stała miesięczna opłata za koszty podróży. Jest ona obliczana na podstawie średniej rocznej wszystkich kosztów podróży i zapewnia, że przy 13 zmianach rozliczane są tylko 12 przejazdów (przyjazdów i wyjazdów).

Dzięki temu rozwiązaniu wszyscy opiekunowie otrzymują pełen zwrot kosztów podróży, a klienci nie są narażeni na zmieniające się co miesiąc stawki. Ponadto opłata za koszty podróży obejmuje nie tylko sam transport, ale także dodatkowe wydatki, takie jak koszty pojazdu, paliwa, wynagrodzenia personelu i inne opłaty.

10.5. Wyjazd/zmiana

- ❖ Zmiana i tym samym wyjazd odbywa się z reguły w wtorek lub piątek.
- ❖ Przy każdej zmianie należy przekazać nowemu opiekunowi ważne informacje.
- ❖ Gdy zjawi się nowy opiekun należy poinformować go o codziennym przebiegu dnia i zwyczajach domu. Agencja pozostawia na to co najmniej godzinę czasu przed odbiorem.
- ❖ Proszę liczyć się z tym, że ze względów organizacyjnych wyjazd może nastąpić dopiero ok. południa. Dlatego też opłacone są połowa dnia przyjazdu i połowa dnia wyjazdu. W celu uniknięcia komplikacji liczenia połówek ustalono, że przyjeżdżający opiekun otrzyma zapłatę za cały dzień a wyjeżdżający nie policzy tego dnia.

10.6. Obowiązek zabezpieczenia opieki

Jeśli opiekun/ka nie zjawi się (np. z powodu krótkotrwałej choroby lub wypadku w dniu przyjazdu), należy zostać u klienta do chwili przybycia zastępcy. Klient nie może w żadnym wypadku zostać sam ! Agencja postara się jak najszybciej znaleźć odpowiednie zastępstwo.

11. Turnusy

11.1. Długość turnusu

Turnus standardowy trwa 4 tygodnie na zmianę z drugim opiekunem i należy go kontynuować bez względu na dni wolne od pracy (Święta Bożego Narodzenia/Wielkanoc). W przypadku, gdy opieka okaże się bardzo obciążająca psychicznie lub fizycznie zalecamy naszym klientom skrócenie turnusu do 3 lub 2 tygodni. Podczas wizyty opiekunów stwierdza się konieczność tego działania. Inne zmiany długości turnusu są możliwe wyłącznie po konsultacji z agencją i zleciennodawcą.

11.2. Zmiany turnusów

Zmiany i przesunięcia turnusu z powodu zaplanowanych terminów (np. na Święta Bożego Narodzenia/Wielkanoc) należy samemu omówić z drugim opiekunem a wynik tych ustaleń przekazać agencji.

Drugi opiekun musi być powiadomiony o krótkoterminowych zmianach (w ciągu tygodnia przed przyjazdem), żeby przedłużyć turnus do chwili przybycia zmiennika.

11.3. Reguła 2 turnusów

Zaleca się, żeby odbyć co najmniej 2 turnusy u tego samego klienta. Często potrzeba czasu w pierwszym turnusie, żeby się lepiej poznać i omówić drobne niejasności. Z doświadczenia wiemy, że drugi turnus przebiega sprawniej a potem już nic nie stoi na przeszkodzie, żeby opieka trwała dłużej.

- ✓ **Uwaga:** Jeśli opiekun po jednym turnusie zmieni klienta bez istotnego powodu może się okazać, że klient nie otrzyma dotacji w wysokości 400,- Euro i będzie wymagał od odchodzącego opiekuna zwrotu tej sumy.

12. Honorarium

12.1. Wysokość honorarium

Stawka dzienna wynosi co najmniej 65,- Euro i zostaje ustalona indywidualnie u każdego klienta przed rozpoczęciem opieki podczas pierwszej rozmowy. Wysokość honorarium ustala się w dniu roboczym.

Podwyżka jest możliwa tylko po przeprowadzeniu konsultacji z agencją i odbyciu wizyty.

12.2. Obliczenie honorarium / rachunek (załącznik E)

Zalecamy zapisywanie honorarium co 2 tygodnie (w każdy czwartek).

Formularze do obliczenia znajdują się w teczce z dokumentami. Puste druki dostarczy agencja.

- Rachunek należy wystawić w dwóch egzemplarzach, po jednym dla zleceniodawcy i dla siebie.
- Ze zleceniodawcą można ustalić zapłatę w formie przelewu na konto. W tym przypadku również wystawić rachunek z adnotacją „płatność przelewem”. Przed odjazdem koniecznie poprosić o potwierdzenie przelewu.

12.3. Dodatkowe honorarium

Dopominanie się o „dodatkowe honorarium” za pojedyncze czynności jest bez wcześniejszych ustaleń z agencją niedozwolone.

12.4. Przyjmowanie prezentów

W Austrii generalnie zabrania się przyjmowania prezentów od osób wymagających opieki. Osoby starsze często pragną się odwdzińczyć swoim opiekunom darując im prezent, o czym później zapominają i obwiniają ich o kradzież. Dlatego choćby z tego powodu lepiej nie przyjmować prezentów.

13. Plan awaryjny (załącznik F)

Plan awaryjny znajdujący się w załączniku sporządza się razem z rodziną na początku opieki. Jest on pomocny w przypadkach kryzysowych i pozwala zachować kontrolę.

U każdego klienta znajduje sięteczka z dokumentami dot. opieki. W przypadku nagłego wypadku medycznego wszystkie potrzebne numery można odszukać na pierwszej stronie dokumentacji. Proszę uwzględnić następujący przebieg:

1. Udzielić pierwszej pomocy

2. Powiadomić lekarza dyżurnego / pogotowie ratunkowego (telefon alarmowy 144)
3. Otworzyć drzwi
4. Udzielać dalszej pomocy i czekać na przybycie służb ratunkowych
5. Jeśli jest to możliwe przygotować piżamę, pantofle, bieliznę i kosmetyki
6. Przygotować eCard i listę leków
7. Poinformować agencję i rodzinę

- ✓ **Uwaga: Absolutnie niezbędne jest, żeby wiedzieć i potrafić wypowiedzieć nazwisko i adres klienta oraz jego numer ubezpieczenia. Tylko wtedy można prawidłowo zareagować i szybko wezwać pomoc w nagłych przypadkach. Wszystkie niezbędne informacje na temat planu awaryjnego znajdują się na pierwszej stronie dokumentacji o opiece.**

14. Jak postępować w określonych sytuacjach

14.1 Klient dodatkowo zachoruje (grypa, kaszel, gorączka, zmęczenie,)

- ❖ Niezwłocznie poinformować członków rodziny i/lub lekarza rodzinnego

14.2 Klient za mało pije lub jest coraz bardziej zmęczony

- ❖ Proszę zwracać uwagę na to, żeby klient pił dziennie przynajmniej 1,5 litra i wystarczająco dużo jadł. Za mało płynów (mniej niż 1 litr dziennie) może doprowadzić do sytuacji zagrażających życiu (odwodnienie).
- ❖ Klient jest diabetikiem? Możliwe, że poziom cukru we krwi jest za wysoki lub za niski ? Proszę to kontrolować lub poinformować krewnych i/lub lekarza rodzinnego.

14.3 Problemy przy przełykaniu – kaszel po przyjęciu płynów

- ❖ Gdy pojawiają się problemy przy połykaniu lub klient po wypiciu często kaszle może to oznaczać zaburzenia połykania, co w efekcie może spowodować zapalenie płuc. Dlatego też niezwłocznie powiadomić krewnych i/lub lekarza rodzinnego
- ❖ Klient powinien przyjmować jedzenie i picie w pozycji pionowej, żeby lepiej połykać i uniknąć niebezpieczeństwa zachłyśnięcia się.

14.4 Niepokojący zapach i kolor moczu (bardzo ciemny)

- ❖ niezwłocznie powiadomić krewnych i/lub lekarza rodzinnego
- ❖ być może klient pije za mało i/lub ma zapalenie pęcherza
- ❖ jeśli klient posiada cewnik moczowy, należy zawsze zwracać uwagę na to, aby worek do zbiórki moczu był umieszczony poniżej pęcherza. Wracający się mocz może powodować zapalenie pęcherza.
- ❖ należy unikać naprężenia worka moczowego/cewnika
- ❖ aby zapobiec uszkodzeniu skóry nie należy wkładać worka moczowego pod nogę,
- ❖ w razie niepokoju z powodu zapachu i koloru moczu zawiadomić krewnych i lekarza rodzinnego. Podawać herbatkę moczopędną i dużo do picia.

14.5 Klient upadł – jak zachować się w nagłym wypadku

Najlepiej być ostrożnym i unikać upadków. Nie zawsze jest to jednak możliwe. Czasami stojąc nawet 3 kroki za klientem, może się on przewrócić. Istotnym jest, żeby potem odpowiednio postąpić. Podczas złamania szyjki kości udowej często można dalej chodzić i nie odczuwa się dolegliwości. Dopiero po paru godzinach mogą się pojawić nawet zaburzenia świadomości. A niejednokrotnie dopiero w następnym dniu dochodzi do stanu zagrażające życiu.

- ❖ Nie podnosić samemu osoby, która upadła. Może spowodować to kolejne urazy.
- ❖ Podłożyć coś miękkiego osobie leżącej na podłodze i przykryć ją.
- ❖ Powiadomić pogotowie i rodzinę. Sanitariusze pomogą podnieść osobę z podłogi.
- ❖ W razie potrzeby przewiezie się ją do szpitala i wykona prześwietlenie.

14.6 Stosowanie środków higieny w domu

- ✓ Proszę zawsze używać rękawiczek lateksowych pomagając klientowi w pielęgnacji ciała, w toalecie lub przy zmianie pieluch.
- ✓ Mając oznaki grypy, katar czy coś podobnego proszę nosić maseczkę, myć często ręce i trzymać się możliwie daleko od klienta i krewnych.
- ✓ Dezynfekcja rąk (informacja w załączniku X)
W przypadku wystąpienia objawów choroby (przeziębienie, biegunka, wysypka) proszę regularnie i starannie myć ręce mydłem przez co najmniej 30 sekund i potem je zdezynfekować.
- ✓ Regularnie dezynfekować środki pomocnicze i klamki w celu uniknięcia rozprzestrzeniania się zarazków.

14.7 Pomoc w nocy

Trzeba pamiętać, że w starszym wieku potrzeba snu ulega zmniejszeniu. Do tego dochodzą jeszcze zmiany i choroby prowadzące do częstego oddawania moczu w nocy. **Dlatego nie jest nic nadzwyczajnym, że klientowi pomaga się 2-3 razy w korzystaniu z toalety nocą.** Jet to normalna czynność opiekuńcza.

Jeśli jednak dochodzi do nocnych przerw z powodu korzystania z toalety więcej niż 3 razy lub trwają one dłużej niż 10 do 15 minut, należy zgłosić to agencji. Przyjdziemy wtedy z wizytą i spróbujemy znaleźć rozwiązanie możliwe do zaakceptowania przez wszystkich zainteresowanych.

Nie jest jednak dobrym rozwiązaniem zerwanie umowy z tego powodu, traktowanie źle klienta lub nie udzielenie mu pomocy. Nie świadczy to dobrze o Twojej pracy a poza tym może narazić klienta.

14.8 Brak mobilności / brak ruchu

Szybko lub w ciągu kilku dni obniżona mobilność może wskazywać na ciężką chorobę.

- ❖ Powiadomić krewnych i/lub lekarza.
- ❖ Mobilność jest ważnym czynnikiem pozwalającym uniknąć odleżyn lub zakrzepicy. Człowiek leżący w łóżku staje się chorym. Z tego też powodu należy motywować klienta do opuszczenia łóżka i ew. mu przy tym pomóc.
- ❖ Nie można jednak wymagać od opiekuna, że sam będzie podnosił dorosłą osobę i sadzał ją na krześle. O tym należy niezwłocznie poinformować agencję, która zorganizuje odpowiedni środek pomocniczy i przeszkoli opiekuna w poprawnym użytkowaniu (tablica transferowa, technika transferu, podnośnik).

Jeśli klient ma nagłe problemy medyczne (duszność, gwałtowne nudności, zmienioną mowę, dreszcze, niespodziewane bóle itd. ...) należy natychmiast zadzwonić po lekarza lub pogotowie i potem w odpowiednim czasie powiadomić rodzinę i agencję !

15. Zachowanie u klienta

Klient i jego godność zajmują kluczowe miejsce !

Traktuj klienta tak, jak sam chciałbyś być traktowany

Nawet wtedy, kiedy chcesz zakończyć opiekę, powinieneś zachowywać się uprzejmie, pokażesz również nam, że potrafisz pracować profesjonalnie i jesteś odporny.

Klienci są różni !

Opiekunowie również !

- ✓ Niektórzy klienci chcą rodzinnej i przyjaznej atmosfery, czasami nawet z przytulaniem. Inni przedkładają dystans. Dlatego też odradzamy, żeby przy pierwszym kontakcie obejmować klienta.

- ✓ Do profesjonalnego podejścia należy również forma zwracania się do klienta, na pewno nie przez „babciu” lub „dziadku”. Proszę na początku opieki zapytać, jak zwracać się do klienta. Zwykle chcą, żeby mówić do nich po imieniu.
- ✓ Na początku należy też wyjaśnić, czy klient chce często kontaktu z opiekunem, czy też pragnie w międzyczasie być sam.
- ✓ Próbujemy dowiedzieć się możliwie dokładnie, co klient oczekuje. Im staranniej spełniamy życzenia klienta, tym bardziej możemy liczyć na jego przychyłność.
- ✓ Zakaz alkoholu: Wszelkie spożywanie alkoholu w czasie turnusu jest zabronione i skutkuje wypowiedzeniem umowy z rekompensatą kosztów.
- ✓ W żadnym wypadku nie wolno być agresywnym w stosunku do klienta – następstwem są natychmiastowe rozwiązanie umowy i złożenie wniosku o wykreślenie działalności gospodarczej z rejestru !
- ✓ W przypadku problemów u klienta poinformuj agencję i poproś o pomoc w rozwiązaniu problemu.
- ✓ Jeśli klient wymaga czegoś, co wydaje się niemożliwym, niebezpiecznym, nieludzkim i niemoralnym natychmiast poinformuj agencję a u klienta, o ile to możliwe, zachowuj się nadal profesjonalnie i uprzejmie !
- ✓ Jeśli zmieni się zapotrzebowanie na opiekę lub pogorszy się stan zdrowia klienta niezwłocznie poinformuj krewnych, agencję i ew. lekarza rodzinnego !
- ✓ Miej zawsze na uwadze fakt, że Twoje zachowanie ma wpływ na innych opiekunów i agencję. Zachowując się poprawnie, zasługujesz na rekomendację, a agencja szybciej znajdzie nowych klientów dla Ciebie i innych opiekunów.

15.1. Wygląd zewnętrzny:

Klienci mają zawsze określone wyobrażenia, jak powinien wyglądać opiekun/opiekunka. Najczęściej chodzi o bardzo konserwatywne pojęcia. Żeby pierwsze wrażenie było pozytywne, należy zwrócić uwagę na:

- ❖ Normalny wygodny ubiór – nie za szykowny bądź za sexy.
- ❖ Lekki makijaż i „normalne” fryzury.
- ❖ Mało biżuterii. Przede wszystkim bez pierścionków w czasie opieki !
- ❖ Bez długich paznokci, szczególnie gdy klient potrzebuje pomocy przy higienie czy zmianie zaopatrzenia w przypadku inkontynencji. Może dojść do urazów a poza tym długie paznokcie są niehigieniczne, ponieważ gromadzą się pod nimi brud i zarazki.

Pomyśl o tym, że opiekujesz się starszymi osobami, które są bardziej konserwatywne niż Twoja generacja. Zachowawcza postawa często pomaga.

15.2 Komunikacja:

- ❖ Wszyscy klienci życzą sobie doświadczonych i dobrze mówiących po niemiecku opiekunów. Nie podoba się rodzinie, gdy na wstępie okaże się, że źle mówisz po niemiecku. Wszyscy klienci chcą mieć opiekuna z dobrą znajomością języka niemieckiego.
- ❖ Nie pomaga również, kiedy próbując ukryć swoją nerwowość na początku opieki mówisz, że jeszcze tego nigdy nie robiłeś (...)

Po pierwsze to się nie zgadza, gdyż w tym wypadku nie pośredniczylibyśmy w Twoim zatrudnieniu lub po prostu nas oszukałeś. Po drugie nie świadczy to dobrze o nas jako pośredniczącej agencji.

- ❖ Zapytaj jeszcze raz, kiedy czegoś nie rozumiesz a nie odpowiadaj zawsze „tak” !
- ❖ Staraj się być otwartym na klientów i ich rodzinę i sam rozpoczynaj rozmowę.
- ❖ W trakcie pobytu próbuj uczyć się niemieckiego jak często się da !

15.3 Samodzielna praca

Jedną z najważniejszych kompetencji opiekuna jest „kompetencja interpersonalna”. O posiadaniu jej świadczy przede wszystkim umiejętność obchodzenia się z podopiecznymi i podporządkowania się ich życzeniom.

Oprócz tego wymaga się od opiekuna, że samodzielnie ustali, co ma robić i jak często. Dotyczy to czynności opiekuńczych, jak i podawania jedzenia i picia, sprzątanía domu i robienia prania oraz utrzymywania w czystości swojego pokoju.

Proszę sobie wyobrazić stolarza, któremu zlecono zrobienie stołu a który się pyta, jak powinien ciąć drzewo. Pasuje to, czy nie ?

15.4 Wizyty prywatne

Zasadniczo nie jest pożądane, żeby odwiedzali Cię krewni lub przyjaciele w domu klienta. Gdy przyjaciel, przyjaciółka lub jakiś krewny znajdzie się w pobliżu, proszę spotkać się z nim w czasie przerwy w pobliskiej kawiarni.

W poszczególnych przypadkach można zapytać się klienta, czy prywatna wizyta jest możliwa. Jeśli sobie tego nie życzy, należy koniecznie go posłuchać.

15.5 Internet, Telefon i TV:

- ❖ Proszę telefonować i korzystać z Internetu tylko w przerwach lub wieczorem po pracy ! W międzyczasie komputer wyłączyć i schować.
Proszę zajmować się klientem: grać, czytać, spacerować lub po prostu z nim być i rozmawiać.
- ❖ Internet jest często w domu do dyspozycji i nie generuje żadnych kosztów.
- ❖ Jeśli klient nie posiada Internetu można samemu postarać o modem USB, którego doładowanie kosztuje ok. 25,- Euro miesięcznie.
- ❖ Telefony za granicą ze stacjonarnego telefonu są w Austrii bardzo drogie. Dlatego prosimy przeprowadzać krótko tylko konieczne rozmowy z telefonu klienta. Klient może pokryć do maks. 20 Euro miesięcznie za rozmowy telefoniczne opiekuna. Wyższe koszty będą do zwrotu.
- ❖ Załatwianie interesów przez Internet przebywając z klientem jest niedozwolone.

16. Zakupy:

16.1 Zakupy przez rodzinę:

- ❖ Zrób listę zakupów
- ❖ Klient zapłaci także za rzeczy osobistego użytku (żel pod prysznic, pasta do zębów itp.). Ale tylko konieczne rzeczy i tylko w normalnych ilościach !
- ❖ Drogie kosmetyki lub drogie nadzwyczajne produkty spożywcze musisz kupić sobie sam.

16.2 Zakupy przez opiekuna – zeszyt kasowy

- ❖ Z reguły zakupy dla dwóch osób kosztują tygodniowo ok. 90 Euro. Naturalnie bez środków pielęgnacyjnych (pieluchomajtki, maści, lekarstwa, ...)
- ❖ Zeszyt kasowy (**załącznik G**)
W dokumentacji dot. opieki znajduje się formularz "Kassabuch". Zgodnie z ustawą o działalności gospodarczej należy dokumentować wszystkie wydatki w imieniu klienta w książce przychodów i rozchodów.
W zeszycie kasowym podpisuje się otrzymanie pieniędzy, dokumentuje każdy wydatek i oprócz tego zbiera paragony.
- ❖ Zeszyt kasowy zostaje w teczce, proszę nie zabierać go do domu.
- ❖ Resztę pieniędzy na zakupy proszę przekazać przed wyjazdem następnej opiekunce, która musi to również pokwitować.

17. Segregacja śmieci w Austrii

W Austrii wyróżniamy kontenery na różne śmieci.

- Czarne kontenery / odpady: wszystko co nie pasuje do innego kontenera i musi być specjalnie utylizowane (np. baterie, chemikalia itp.)
- Czerwony kontener: papier i karton
- Żółty kontener: plastik i tworzywa sztuczne
- Brązowy kontener: odpady bio

17.1 Kary w przypadku złej segregacji

Jeśli w domu znajdują się czerwony, żółty lub brązowy kontener należy poprawnie segregować śmieci. W przypadku, gdy kierowca śmieciarki zobaczy, że np. w kontenerze na odpady bio znajdują się pieluchomajtki, osoba, które je tam wrzuciła, będzie musiała zapłacić karę.

17.2 Utylizacja środków pielęgnacyjnych

Maski, produkty do inkontynencji, rękawiczki należy wrzucać do odpadów nie nadających się do powtórnego przetworzenia (czarny kontener).

18. Jazda autem klienta:

- ❖ Jeździsz autem klienta na własne ryzyko. Jeśli spowodujesz wypadek jesteś osobiście za niego odpowiedzialny !
- ❖ Obowiązkowe ubezpieczenie zawodowe nie pokryje żadnych szkód samochodu.

19. Dokumentacja dot. opieki (załącznik H)

W Austrii opiekunowie są zobowiązani do dokumentowania przeprowadzonych czynności i obserwacji chorego. Każdy klient otrzymuje od nas w chwili rozpoczęcia opieki teczkę z dokumentacją. W niej opiekunowie dokumentują codziennie wykonane czynności.

- ❖ Dokumentację może skontrolować wykwalifikowany personel i należy ją przedstawić oraz udzielić informacji.
- ❖ Klient lub zleceniodawca mają również prawo do jej wglądu.
- ❖ Dokumentacja musi pozostać u klienta i nie wolno jej zabrać do domu.
- ❖ Puste kartki do prowadzenia dokumentacji może skopiować zleceniodawca lub można je zamówić w agencji telefonicznie lub mailowo.
- ❖ Kartki do dokumentacji są chronione i nie można ich przekazywać osobom trzecim.

20. Wizyty nadzorcze

- ❖ Co 4-8 tygodni odbywa się rutynowa wizyta kontrolna przeprowadzona przez wykwalifikowany personel.
- ❖ Jeśli w międzyczasie zmieniają się potrzeby klienta lub masz pytania odnośnie opieki można poprosić agencję o dodatkową wizytę.

21. Zachowanie w przypadku wystąpienia problemów

Jako samodzielny opiekun możesz wspólnie z klientem zaplanować i omówić codzienny rytm dnia. Często konieczne są kompromisy. W zasadzie powinieneś podporządkować się życzeniom klienta. Naturalnie wiemy, że to nie jest proste.

Jeśli dojdzie do konfliktów, zalecamy następujące sposoby:

- ❖ Zawsze być miłym.
- ❖ Postawić się w miejscu klienta. Co chciałbyś, gdybyś był klientem ?
- ❖ Chodzi o demencję ? Ludzie z demencją zachowują się często nielogicznie lub impulsywnie. Odczekaj 10 minut i spróbuj ponownie.
- ❖ Nie zmuszaj klienta do wykonania czynności, których nie chce, np. higieny ciała. To powoduje tylko większy opór. Zamiast tego zmień temat i spróbuj znowu nieco później.

Przykład 1: Klient z demencją chce opuścić dom

Problem: Im więcej się go przekonuje, żeby wrócił do domu, tym bardziej chce wyjść.

Możliwe rozwiązanie: Proszę się z nim kawałek przejść. Po kilku metrach powiedz: Zapomniałem, że później przychodzi syn (lub krewny lub lekarz). Musimy przygotować kawę. Pomoże mi Pan/Pani ? Najczęściej osoba zawróci i uda się do domu.

Przykład 2: Klient nie chce się umyć i założyć świeżego ubrania

Problem: Klient pachnie brzydko, nie chce się umyć, istnieje ryzyko uszkodzenia skóry. Im więcej mu powiesz, tym bardziej będzie agresywny i nie będzie chciał wykonać tej czynności.

Możliwe rozwiązanie: Proszę trochę skłamać i powiedzieć, że dziś przed południem przychodzi lekarz. Najczęściej osoby chcą być czyste i mieć na sobie świeże ubranie, gdy są badane przez lekarza.

- ✓ **Uwaga !** Jeśli sytuacja Cię przerasta i nie dajesz sobie rady z problemem, zadzwoń do agencji i poproś o wizytę kontrolną. Pomożemy w rozwiązaniu problemu.

22. Ochrona danych – Obowiązek zachowania tajemnicy

Poufności/ochronie danych podlegają następujące dane:

- ❖ Nazwiska i adresy klientów
Proszę nigdy nie opowiadać nowemu klientowi lub koleżance (w busie), gdzie wcześniej byłeś lub jak się nazywał klient lub co u niego robiłeś !
 - ❖ Informacje o chorobach, sytuacji finansowej lub wydarzeniach rodzinnych nie należy przekazywać dalej ! Nikt nie chciałby, żeby Twoi pracownicy wszędzie o Tobie opowiadali.
 - ❖ Również informacje o agencji, jak np. wysokość honorarium lub specjalne ustalenia podlegają obowiązkowi zachowania tajemnicy.
 - ❖ Teczka z dokumentami i znajdujące się w niej formularze agencji nie mogą być przekazane osobom trzecim i muszą być oddane do agencji po zakończeniu opieki.
 - ❖ Zastępstwo
W przypadku zastępstwa z powodu choroby opiekunki nigdy nie mów, kim się normalnie opiekujesz. Najlepiej nie podawaj nazwiska klienta i dat podróży oraz odeślij do agencji, która udzieli informacji na temat ochrony danych. W przypadku zastępstwa musisz najpierw poświadczyć, że nie zostaniesz u tego klienta, chociaż to miejsce pracy może być lepsze od Twojego. W innym wypadku usługi zastępstwa nie będą dobrze funkcjonowały i będziemy zmuszeni je zlikwidować.
- ✓ **Uwaga!** Nie opowiadaj nigdy np. sąsiadce klienta, jaki on jest męczący i trudny. Osoba ta może być jego najlepszą przyjaciółką lub córką ?

W razie dodatkowych pytań proszę skontaktować się z nami za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Nr telefonu znajduje się w dokumentacji dot. opieki.

Adres e-mailowy to:: service@24h-betreuung.org

**Cieszymy się na dobrą współpracę !
Agentur Helfende Hände**

Vorname, Nachname, / *Imię i nazwisko*

Versicherungsnummer / *Numer ubezpieczenia*

Agentur Helfende Haende
Granzer Gasse 10
3671 Marbach,

Data

Ich bitte um folgende Gewerbeänderung / *Proszę o następującą zmianę**:

- ☐ Gewerbe in Pause melden (bitte schreiben wie lange das dauern wird und Grund)
Zawieszenie gewerby (proszę o podanie na jak długo i przyczynę)

- ☐ Gewerbe schließen ab / zamknięcie gewerby od:

Information:

- Ruhendmeldung des Gewerbes erfolgt immer mit dem letzten Tag des betreffenden Monats. *Powiadomienie o zawieszeniu własnej działalności następuje z ostatnim dniem danego miesiąca.*
- Bei Ruhendmeldung endet auch die Krankenversicherung mit Ende des Monats.
W przypadku zgłoszenia przerwy w działalności, ubezpieczenie zdrowotne kończy się wraz z końcem danego miesiąca.
- Zusatzversicherung und Formular E106 sind ebenfalls beendet und müssen bei Wiederbetrieb neu beantragt werden. Wartefristen beginnen erneut.
Dodatkowe ubezpieczenie oraz formularz E106 kończy się wraz z końcem miesiąca. W przypadku wznowienia własnej działalności należy ponownie złożyć wniosek o dodatkowe ubezpieczenie oraz o formularz E106.
- Kammerumlage ist trotz Ruhendmeldung weiterhin zu bezahlen. Wenn das Gewerbe alle 12 Monate in Pause ist, zahlt man nur die halbe Kammerumlage
Pomimo nieaktywnej działalności, opłata roczna musi być uiszczona. W przypadku przerwy 12 miesięcznej, opłata wynosi połowę.
- Bei Löschung des Gewerbes müssen sie bei einer späteren erneuten Gewerbeanmeldung ein neues Leumundszeugnis vorlegen. Die weitere Gewerbeanmeldung ist kostenpflichtig.
W przypadku odnowienia własnej działalności po usunięciu firmy z krajowego rejestru, należy ponownie przedłożyć zaświadczenie o niekaralności oraz uiścić płatę.

Ich habe die Information zur Ruhendmeldung oder Abmeldung des Gewerbes gelesen und verstanden und bitte um Durchführung.

Oświadczam, iż zapoznałam (em) się z powyższymi informacjami i wyrażam zgodę na wdrożenie ich w życie.

Unterschrift / *Podpis*

Umlagenreferat

Wirtschaftskammer-Platz 1 | 3100 St. Pölten
 T 02742/851, DW 15410
 F 02742/851/15499
 E umlagen@wknoe.at
 UID-Nr: ATU38136708
<https://www.wko.at/service/datenschutzerklaerung.html>

Abs: Wirtschaftskammer Niederösterreich, Wirtschaftskammer-Platz 1,
 3100 St. Pölten

~~Kundenkonto~~
 Granzer Gasse 10
 3671 Granz

408956



Vorschreibung Grundumlage

Mitgliedsnummer ~~408956~~
 Geburtsdatum ~~27.03.1969~~

St. Pölten, am 17.07.2020

Vorschreibung

Innerhalb eines Monats fällig

Jahr	Fachorganisation	Teilbetrag in €	Betriebsstätte	Betrag in €
2020	127 - FG Personenberatung und Personenbetreuung 127A - Personenbetreuer	38,00	Granzer Gasse 10, 3671 Granz	38,00

zu zahlender Betrag 38,00

INFORMATIONEN AUF DER RÜCKSEITE

Bankverbindung: IBAN AT74530001155008551 BIC HYPNATWW

ZAHLUNGSANWEISUNG
AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

AT

ZAHLUNGSANWEISUNG

Empfängerin (Name/Firma) Wirtschaftskammer Niederösterreich Grundumlagen	
IBAN (Empfängerin) AT74 5300 0011 5500 8551	
BIC (SWIFT Code) der Empfängerbank HYPNATWW	
EUR	Betrag *****38,00
Zahlungsreferenz 20000003800	
IBAN KontoinhaberIn/AuftraggeberIn	
Verwendungszweck Grundumlagen Mitgliedsnr.: XXXXXX	

Empfängerin (Name/Firma) Wirtschaftskammer Niederösterreich Grundumlagen	
IBAN (Empfängerin) AT74 5300 0011 5500 8551	
BIC (SWIFT Code) der Empfängerbank HYPNATWW	Kann bei Zahlungen inner- halb EU/EWR entfallen
EUR	Betrag *****38,00
Zahlungsreferenz 20000003800	
Verwendungszweck Bitte bei E-Banking Überweisungen ausschließlich 20000003800 in das Feld	
Zahlungsreferenz eintragen. Nur so kann Ihre Zahlung zugeordnet werden. Danke	
IBAN KontoinhaberIn/AuftraggeberIn	
KontoinhaberIn/AuftraggeberIn (Name/Firma) XXXXXXXXXXXX	
Unterschrift Zeichnungsberechtigter	
Betrag 00000003800 < 30	


 (2)
 Frau
~~Agnieszka Biskupska~~
 Granzer Gasse 10
 3671 Granz

 VSNR
~~1335960688K~~

 Datum
 25.07.2020

Mein Gesundheitskonto

 Sehr geehrte Frau ~~Biskupska~~

Die nachfolgende Aufstellung gibt Ihnen detailliert Auskunft über Leistungen der gewerblichen SVS-Gesundheitsversicherung, der Krankenanstalten sowie über die jeweils anfallenden Kosten.

Leistungsinformation

Nachstehende Aufstellung dient ausschließlich zu Ihrer Information. **Es sind keine Kostenanteile angefallen**, weil alle Leistungen befreit sind.

Agnieszka Biskupska

VSNR 7878 270369

Vertragspartner und Fachgebiet	Beh. Zeitr.	Kosten	Kostenanteil
Dachverband der SV-Träger Anderer Vertragspartner	20.07.2018	0,12	0,00
Dachverband der SV-Träger Anderer Vertragspartner	13.02.2019 - 27.02.2019	48,32	0,00
Summe aller angeführten Kosten und Kostenanteile		48,44 €	0,00 €

ANTRAG AUF DAUERBETREUUNG IM WOHSITZSTAAT
**Anspruch auf Sachleistungen aus der Krankenversicherung -
 Dauernder Aufenthalt in einem EU/EWR-Staat oder in der Schweiz**

Familienname	Vorname	Versicherungsnummer
Kowala	Barbara	0123 123456

Bitte nur ausfüllen, wenn Sie als Angehöriger eine Dauerbetreuung beantragen:

Name der Versicherten Person	VSNR dieser Person	Verwandtschaftsverhältnis

Straße, Hausnummer: ul. Straße 1 / 2 / 3	Postleitzahl/Ort: 123-456 Krakow
Staat: Polen	Telefon: 0048 12345678

Ich beantrage die Dauerbetreuung im Wohnsitzstaat bei folgendem Versicherungsträger:

Vollständiger Name des ausländischen Versicherungsträgers	Adresse	Versicherungsnummer bei dem Träger
ZUS	123-456 Krakow ul.zus 1/2/3	PESEL (!)

Ich erkläre:

- ☒ Ich habe an der oben angeführten Adresse meinen Hauptwohnsitz. Dort befindet sich der Mittelpunkt meiner Lebensinteressen.

Ich beachte:

- ☒ Der Anspruch auf Sachleistungen im Wohnsitzstaat besteht nur, solange ich bei der SVA versichert bin.
- ☒ Ich muss jede Änderung in meinen persönlichen Verhältnissen und jenen meiner Angehörigen innerhalb von zwei Wochen bei der SVA melden. Dazu zählen zum Beispiel die Verlegung des Wohnsitzes, oder der Beginn einer anderen Erwerbstätigkeit.
- ☒ Unvollständige oder falsche Angaben haben rechtliche Auswirkungen. Zu Unrecht erhaltene Leistungen muss ich zurückzahlen.

HINWEIS!

Sie können sich wegen der Dauerbetreuung im Wohnsitzstaat auch direkt an den Versicherungsträger in Ihrem Wohnsitzstaat wenden. Dieser setzt sich dann mit uns in Verbindung. Dadurch wird das Anmeldeverfahren beschleunigt.

Datum

Unterschrift

 Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 13 Datenschutz-Grundverordnung finden Sie auf unserer Homepage unter www.svagw.at/vvt.

PLAN AWARYJNY

Ważne numery telefonów:

Straż Pożarna	122
Policja	133
Pogotowie	144

Postępowanie w sytuacjach kryzysowych

1. W ramach możliwość udzielić **Pierwszej Pomocy** i zadzwonić po **pogotowie pod 144**.

2. Przygotować odpowiedzi na następujące pytania:

a) Dokąd ma przyjechać karetka ?

Podać nazwisko, nr ubezpieczenia i dokładny adres.

Nazwisko: _____ Nr ubezpieczenia: _____

Adres: _____

b) Jaki jest mój nr telefonu: _____

c) Co się stało ?

d) Czy osoba jest świadoma ?

e) Oddycha on/ona ?

3. Odłożyć słuchawkę dopiero wtedy, gdy pogotowie ratunkowe ma wszystkie dane i powie „jedziemy”. Potem powiadomić rodzinę.

4. W ramach możliwość udzielić **Pierwszej Pomocy** do przyjazdu pogotowia ratunkowego.

Ważne kontakty:

Rodzina:

Lekarz rodzinny:

Agencja pośrednicząca :

Wymogi informacyjne

A) Nagły wypadek = znaczne pogorszenie się stanu zdrowia

Przykłady: duszność, silne mdłości, omdlenie, oznaki porażenia, drgawki, bóle w okolicy serca itp.

1. Wezwać pogotowie ratunkowe
2. Zadzwoić do rodziny
3. Zadzwoić do lekarza rodzinnego

B) Pogorszenie się stanu zdrowia lub choroba.

1. Zadzwoić do rodziny
2. Zadzwoić do lekarza rodzinnego

C) Zmiana opiekuna/opiekunki

1. Powiadomić krewnych
2. Poinformować agencję
3. Przekazać informacje na temat stanu zdrowia klienta następnej opiekunce

D) Niestawienie się opiekuna/opiekunki

Poinformować agencję, która zorganizuje zastępstwo w ciągu 3 dni

Kassabuch

Kundenname	Antonia Kundin	Datum	2021	Blatt	1
Betreuerin	Barbara Kowala				

[illegible]

Die Belege bitte nummerieren und sammeln!

[illegible]

→ sollte zwischen 1200 ml und 2000 ml sein

Indeks

Wstęp	2
1. Działalność gospodarcza.....	3
1.1. Niezbędne dokumenty do rejestracji działalności.....	3
1.2. Koszty	3
1.3. Siedziba działalności	3
1.4. Zawieszenie/ wznowienie działalności.....	3
1.5. Przeszkoda w wykonywaniu pracy / prawo do zastępstwa	3
2. Izba Gospodarcza – składka (składka podstawowa): (załącznik B).....	4
3. Ubezpieczenie społeczne (SVS) – ubezpieczenie zdrowotne i emerytalno-rentowne.....	4
3.1. Składka ubezpieczeniowa.....	4
3.2. Podleganie ubezpieczeniom społecznym.....	4
3.3. Szczegóły dot. płatności	4
3.4. Kontrola płatności – wyciąg z konta SVS	5
3.5. Koszty własne / Koszty leczenia / konto zdrowia (załącznik C)	5
3.6. Formularz E106 / wniosek o stałe leczenie w kraju pochodzenia (załącznik D).....	5
3.7. Przerwa w ubezpieczeniu	5
4. Umowa organizacyjna	6
4.1. Zakres usług.....	6
4.2. Opłata agencyjna/ opłata za usługi	6
5. Umowa o pracę	6
5.1. Czynności opiekuńcze.....	7
5.2. Obowiązek współpracy.....	7
6. Wypowiedzenie i okres wypowiedzenia	8
7. Urząd meldunkowy.....	9
8. Ubezpieczenie OC.....	9
9. Urząd skarbowy/ podatek	9
10. Przyjazd / wyjazd	9
10.1. Przyjazd.....	9
10.2. Dodatkowy transport w razie wystąpienia przeszkody w wykonywaniu pracy	9
10.3. Przyjazd własnym samochodem lub innym środkiem transportu	9
10.4. Rozliczenie kosztów podróży	10
10.5. Wyjazd/zmiana	10
10.6. Obowiązek zabezpieczenia opieki	10
11. Turnusy	10
11.1. Długość turnusu.....	10

11.2.	Zmiany turnusów.....	10
11.3.	Reguła 2 turnusów.....	11
12.	Honorarium	11
12.1.	Wysokość honorarium.....	11
12.2.	Obliczenie honorarium / rachunek (załącznik E).....	11
12.3.	Dodatkowe honorarium	11
12.4.	Przyjmowanie prezentów.....	11
13.	Plan awaryjny (załącznik F).....	11
14.	Jak postępować w określonych sytuacjach	12
14.1	Klient dodatkowo zachoruje (grypa, kaszel, gorączka, zmęczenie,)	12
14.2	Klient za mało pije lub jest coraz bardziej zmęczony	12
14.3	Problemy przy przełykaniu – kaszel po przyjęciu płynów	12
14.4	Niepokojący zapach i kolor moczu (bardzo ciemny)	12
14.5	Klient upadł – jak zachować się w nagłym wypadku	13
14.6	Stosowanie środków higieny w domu.....	13
14.7	Pomoc w nocy	13
14.8	Brak mobilności / brak ruchu	13
15.	Zachowanie u klienta.....	14
15.1.	Wygląd zewnętrzny:	15
15.2	Komunikacja:	15
15.3	Samodzielna praca	16
15.4	Wizyty prywatne.....	16
15.5	Internet, Telefon i TV:.....	16
16.	Zakupy:	17
16.1	Zakupy przez rodzinę:.....	17
16.2	Zakupy przez opiekuna – zeszyt kasowy	17
17.	Segregacja śmieci w Austrii	17
17.1	Kary w przypadku złej segregacji.....	17
17.2	Utylizacja środków pielęgnacyjnych.....	17
18.	Jazda autem klienta:.....	18
19.	Dokumentacja dot. opieki (załącznik H).....	18
20.	Wizyty nadzorcze.....	18
21.	Zachowanie w przypadku wystąpienia problemów	18
22.	Ochrona danych – Obowiązek zachowania tajemnicy	19