

Karin Fürst DGKP/Akadem. Expertin (Palliative Care)

24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

SICHER. KOMPETENT. FAIR



SICHER. KOMPETENT.FAIR. Unter diesem Label haben sich die großen österreichischen Sozialorganisationen Caritas, Hilfswerk und Volkshilfe vor dem Hintergrund ihrer langjährigen Erfahrung im Bereich Pflege und Betreuung zu Hause zur Einhaltung eines gemeinsamen Qualitätsstandards in der 24-Stunden-Betreuung verpflichtet.

In der 24-Stunden-Betreuung gibt es sehr große Unterschiede in den Angeboten. Daher ist diese Form der Betreuung immer wieder großer Kritik ausgesetzt. Das System grundsätzlich in Frage zu stellen, würde jedoch die Betreuung vieler älterer Menschen zu Hause gefährden.

Die 24-Stunden-Betreuung ist seit ihrer Legalisierung 2007 zu einem unverzichtbaren Bestandteil der österreichischen Betreuungslandschaft geworden. Derzeit werden etwa 27.000 Menschen regelmäßig so betreut. Das sind 6% aller pflegebedürftigen Personen in Österreich. Etwa 57.000 Personenbetreuer/innen sind derzeit in Österreich tätig. Seriöse Agenturen, die sich um faire Vertragsverhältnisse und Bedingungen für die Personenbetreuer/innen ebenso bemühen wie um eine laufende Qualitätssicherung und Begleitung beim Kunden, stehen in Konkurrenz zu Agenturen, die die 24-Stunden-Betreuung in erster Linie als Weg zum schnellen Geld sehen – meist durch Ausbeutung der Personenbetreuer/innen und anderer unseriöser Geschäftspraktiken.

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 1 von 8

Um den Kunden einen besseren Überblick zu geben, haben sich Caritas, Hilfswerk und Volkshilfe auf einen hohen gemeinsamen Standard verpflichtet und zeigen dies auch mit einem gemeinsamen Label: „SICHER. KOMPETENT. FAIR.“ Am 17. November 2015 fand in Wien eine gemeinsame Pressekonferenz von Hilfswerk, Caritas und Volkshilfe, bei der die Selbstverpflichtung zu Qualität, Transparenz und Sicherheit im Rahmen der 24 Stunden Betreuung präsentiert wurde.



SICHER. KOMPETENT. FAIR

Der Qualitätsstandard von Caritas, Hilfswerk und Volkshilfe

Für eine sichere, kompetente und faire Personenbetreuung verpflichten wir uns zur Einhaltung hochwertiger Qualitätskriterien in der Vermittlung von 24-Stunden-Betreuung. Dadurch gewähren wir eine Dienstleistung, die das Wohl der zu betreuenden Personen und ihrer Angehörigen ins Zentrum rückt und die erforderliche Fairness für die Personenbetreuer/innen sicherstellt.

Caritas, Hilfswerk und Volkshilfe verfügen über jahrelange Erfahrung in der Langzeitpflege - sowohl in der mobilen Betreuung zu Hause als auch in Pflegeeinrichtungen. Seit es in Österreich legal möglich ist, bieten wir auch die Vermittlung und Begleitung von Personenbetreuung („24-Stunden-Betreuung“) an. Als gemeinnützige Organisationen verfolgen wir damit keine Gewinnabsicht. Wir wollen als Ergänzung zu unseren anderen Angeboten dazu beitragen, betreuungsbedürftigen Menschen einen angenehmen und sicheren Lebensabend in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen.

Vor dem Hintergrund mehrerer Millionen Hausbesuche in der mobilen Pflege pro Jahr kennen wir die Anforderungen an gute Pflege und Betreuung zu Hause. Daher streben wir auch in der 24-Stunden-Betreuung nach einer möglichst hohen Qualität. Als Organisationen mit hoher sozialer Verantwortung sind uns auch faire Rahmenbedingungen für die Personenbetreuer/innen ein Anliegen.

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 2 von 8

Unsere Qualitätskriterien

- Als qualitätsorientierte Vermittlerorganisationen bekennen wir uns zur Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen, zu darüber hinausgehenden Qualitätsstandards und kundenorientierter und qualifizierter Information und Beratung. Wir bieten transparente und faire Vertragsbedingungen für Kunden und Kundinnen und Personenbetreuer/innen. Damit wird sichergestellt, dass betreuungsbedürftige Menschen solange als möglich im häuslichen Umfeld die notwendige Unterstützung und Betreuung erhalten.
- Das Recht auf Selbstbestimmung, der respektvolle Umgang und der möglichst lange Erhalt von Selbständigkeit sind die Basis unserer Grundhaltung. Als qualitätsorientierte Vermittlungsagenturen achten wir im Besonderen auf die Möglichkeiten und Grenzen der Personenbetreuung. Wir legen Wert auf stabile, sichere Betreuungsverhältnisse unter Einbezug der Familie und anderer Bezugspersonen sowie auf die Miteinbindung anderer Versorgungsstrukturen.
- Unser zentrales Anliegen als qualitätsorientierte Vermittlungsorganisationen besteht nicht nur in der Vermittlung von Personenbetreuung, sondern umfasst vielmehr auch die laufende Beratung, Begleitung und Information von Personenbetreuer/innen und Kunden und Kundinnen. Diese Maßnahmen werden durch Fachpersonal aus dem Gesundheits- bzw. Sozialbereich sichergestellt.
- Wir achten auf adäquate Rahmenbedingungen, Grenzen (wie z.B. Anleitung und Unterweisung von pflegerischen Tätigkeiten) und Ressourcen für eine qualitätsorientierte Personenbetreuung. Zu den erforderlichen Rahmenbedingungen für Personenbetreuer/innen gehören angemessene Räumlichkeiten mit Möglichkeiten des Rückzugs, eine ausreichende Verpflegung, definierte und angemessene Freizeitmöglichkeiten sowie ein angemessenes Entgelt. Bei den durch uns vermittelten Personenbetreuer/innen achten wir auf entsprechende Eignung, wie beispielsweise angemessene Sprachkenntnisse oder eine erforderliche Mindestqualifikation.

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 3 von 8

Zu einer qualitätsorientierten Vermittlung zählen ebenfalls Hilfestellung und Unterstützung im Rahmen der Einführung und die Fallbegleitung der Personenbetreuer/innen.

1. Information & Beratung

- Aktuelles Informationsmaterial für Kunden und Kundinnen und Personenbetreuer/innen (auch in Muttersprache)
- Information über gesetzliche Rahmenbedingungen und Unterstützung bei deren Einhaltung (z.B. Anleitung und Unterweisung von Pflegetätigkeiten,...)
- Definierte Erreichbarkeit mittels Telefon und Mail
- Persönliche Beratung vor Ort
- Aktueller Websiteauftritt mit transparenten Informationen für Kunden und Kundinnen und Personenbetreuer/innen

2. Die Aufnahme von Kunden

- Erstgespräch vor Ort bei betreuter Person durch Fachpersonal zur Situations- und Umfeld Einschätzung sowie der Festlegung des Betreuungsbedarfs
- Abklärung ob die Personenbetreuung die geeignete Betreuungsform ist – gegebenenfalls Verweis auf geeignetere Betreuungsformen (z.B. mobile Pflege und Betreuung)
- Erstellung eines Anforderungsprofils für die Auswahl einer/eines geeigneten Personenbetreuerin/Personenbetreuers
- Information und Beratung für z.B. Gestaltung des häuslichen Umfelds, Beschaffung von erforderlichen Hilfsmittel ,Wohnraumanpassungen oder Sturzprävention.

3. Aufnahme und Auswahl der Personenbetreuerinnen

- Prüfung formeller Voraussetzungen (EU-Bürger, Arbeitsberechtigung, Strafregisterauszug...)
- Standardisiertes Auswahlverfahren
- Überprüfung der Sprachkenntnisse
- Erhebung der Mindestausbildung (200 Std. Kurs im Heimatland – Heimhilfeähnliche Ausbildung) und Praxiserfahrung

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 4 von 8

- Persönliche Eignungseinschätzung und Erfassung weiterer Zusatzqualifikationen (Demenz...)
- Information der Personenbetreuer/innen über die Rahmenbedingungen der Personenbetreuung in Österreich

4. Verträge:

Es gibt für alle Vertragsverhältnisse schriftliche, standardisierte Verträge mit klaren Vertragsinhalten

Vertragsarten:

- a.) Schriftlicher Vertrag zwischen Kunden und Kundinnen und Vermittlungsorganisation (Vermittlungsvertrag)
- b.) Schriftlicher Vertrag zwischen Kunden und Kundinnen und Personenbetreuer/innen (Werkvertrag)
- c.) Vertrag zwischen Organisation und Personenbetreuer/innen (Organisationsvertrag)

Vertragsgestaltung:

- Alle Verträge sind schriftlich und vorher einsehbar
- Klare Vertragsinhalte über Leistungsumfang und Zahlungsmodalitäten, Vertragsbeendigung/Kündigung, Handlungsleitlinien, Honorar, Verschwiegenheit, Geschenkannahme...
- Verträge sind in der Regel für die Personenbetreuer/innen in der Muttersprache verfügbar
- Personenbetreuer/innen erhalten das Bruttohonorar direkt vom Kunden
- Faire Vertragsvermittlung mit transparenten Vereinbarungen und einer transparenten Geschäftsgebarung – keine versteckten Kosten

5. Beginn Betreuung

- Sicherstellung der Gewerbeanmeldung der Personenbetreuer/innen bzw. Meldung bei der Sozialversicherung
- Individuelle Informationen an die Personenbetreuer/innen über die tatsächlichen Erfordernisse beim Kunden

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 5 von 8

- Die persönliche „Einführung“ der Betreuungskräfte im Zuge des Betreuungsbegins unter Einbeziehung von Angehörigen und Bezugspersonen durch eine Fachkraft
- Unterstützung bei der Vertragsgestaltung / Werkvertrag, Förderantrag und administrativen Erledigungen vor Ort

6. Qualitätssicherung und Fallbegleitung

- Während des Betreuungsverhältnisses erfolgt eine Fallbegleitung, die regelmäßige Betreuungsvisiten vor Ort durch qualifiziertes Fachpersonal gewährleistet
- Dokumentation der Betreuungsvisiten (auf Verlangen vom Kunden einsehbar)
- Die Organisation unterstützt die Kunden und Kundinnen und Personenbetreuer/innen bei Fragen und Problemen im Betreuungsverhältnis sowie bei Konflikten
- Bedarfsorientierte Beratung und Unterstützung hinsichtlich weiterer erforderlicher Dienstleistungsangebote wie z.B. medizinische Hauskrankenpflege oder therapeutische Angebote
- Unterstützung des Betreuungssettings durch qualifiziertes Fachpersonal bei der Anleitung pflegerischer Tätigkeiten (gemäß § 3b (2) Gesundheits- und Krankenpflegegesetz) und Unterstützung bei der Übertragung von ärztlichen Tätigkeiten (gemäß § 50 Ärztegesetz und § 15 Abs. 7 Gesundheits- und Krankenpflegegesetz)
- Beratung bei Fragen zur Betreuungsdokumentation
- Unterstützung der Personenbetreuer/innen bei administrativen Angelegenheiten (SVA, Gewerbeangelegenheiten...)
- Muttersprachliche Anlaufstelle für Personenbetreuer/innen
- Sicherstellung von Ersatzvermittlungen bei Ausfall von Betreuungskräften inkl. der damit verbundenen Organisations- und Einführungsleistungen
- Unterstützung bei der Weiterentwicklung fachlicher Kompetenzen von Personenbetreuer/innen sowie zur Verfügungsstellung von fachlichem Informationsmaterial in Muttersprache

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 6 von 8

7. Sicherheit/Haftpflicht

- Information und Beratung zur Vermeidung von Gefahrenquellen und Risiken
- Risikoeinschätzung im Rahmen der Begleitung und gegebenenfalls Unterstützung bei erforderlichen Maßnahmen im Sinne von Vorbeugung durch Fachpersonal
- Organisation einer Haftpflichtversicherung für Personenbetreuer/innen

Über die Autorin:

Karin Fürst DGKP/Akademische Expertin (Palliative Care)

Ausbildung und Studium:

1977: Diplom in der allgemeinen Krankenpflege;

1977-1979: Theoretische/praktische Ausbildung zur Operationsschwester;

2002: Absolvierung des Interdisziplinären Basislehrganges für Palliative Care;

2003-2004: Absolvierung des Universitätslehrganges „Palliative Care“;

2007-2008: Absolvierung des Lehrganges für „systemisches und Lösungsorientiertes Coaching“

Berufsausübung:

1977-1990: Tätigkeit als Operationsschwester mit Schwerpunkt: Gynäkologie und Geburtshilfe, Mund- und Kieferchirurgie, Plastische- und Wiederherstellungschirurgie;

1997-2013: tätig im extramuralen Pflege- und Betreuungsbereich als Produktmanagerin, Projektleitung Palliative Care (2003-2006) und regionale Pflegedienstleitung beim Niederösterreichischen Hilfswerk.

Von Juli 2013 bis August 2015 Fachliche Leitung Gesundheit, Familie & Soziales beim Hilfswerk Österreich und

seit Juli 2013 – lfd. Geschäftsführerin der Hilfswerk Personaldienstleistungs GmbH für 24 h Betreuung und Lebens- und Sozialberatung.

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autorin: Karin Fürst

© Februar 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · 24-Stunden-Betreuung: Qualität wird sichtbar

Seite 8 von 8