

weekend

24-STUNDEN-BETREUUNG

MAGAZIN

FOTO: KATARZYNA BALASIEWICZ/ISTOCK/THINKSTOCK



ZU HAUSE IST'S AM SCHÖNSTEN

HAND IN HAND.

Ein Lebensabend in vertrauter Umgebung: Was selbstständige PersonenbetreuerInnen für Sie und Ihre Angehörigen tun können und welche Unterstützung Agenturen dabei bieten.

Mit allen Infos zum neuen Gütesiegel für Vermittlungsagenturen





Zu Hause bleiben

Unterstützung. Selbstständige PersonenbetreuerInnen ermöglichen ein Leben in vertrauter Umgebung.

Manchmal geht es schnell. Ein älteres Familienmitglied kommt eigentlich noch gut mit dem eigenen Haushalt zurecht. Doch dann ein Sturz mit anschließendem Krankenhausaufenthalt. Oder es lassen sich einfach Kraft und Beweglichkeit merkbar nach. Und schon stellt sich die Frage: Was nun? In ein Pflegeheim übersiedeln? Das will kaum jemand. Wenn die eigene Kraft nicht mehr reicht, um

die Herausforderungen des täglichen Lebens zu bewältigen, wünschen sich die meisten WienerInnen einfach die nötige Hilfe, um ihr Leben weiterhin in vertrauter Umgebung führen zu können.

Kernkompetenz Mitgefühl.

Selbstständige PersonenbetreuerInnen bieten diese Hilfe, von der punktuellen Unterstützung bis hin zur umfassenden 24-Stunden-Betreuung, und stehen ihren KundInnen im täglichen Le-

ben liebevoll zur Seite. Sie helfen etwa beim An- und Auskleiden und bei der Körperpflege, erledigen Einkäufe, bereiten Mahlzeiten zu oder kümmern sich um die Kleidung und Wäsche. Die angenehme Gestaltung des Alltags ist eine weitere wichtige Aufgabe, der PersonenbetreuerInnen nachkommen: Das kann das gemeinsame Kreuzworträtsel ebenso sein wie ein Spaziergang. Auch pflegerische und ärztliche Tätigkeiten (z. B. Anlegen von Ver-

bänden oder Injektionen) können ihnen übertragen werden, allerdings nur nach Unterweisung durch medizinisches Fachpersonal.

Im Rhythmus. In der 24-Stunden-Betreuung wechseln einander zwei PersonenbetreuerInnen ab, meist im 14-Tages-Rhythmus. Sie brauchen natürlich Pausen und Ruhezeiten, leben aber im Haushalt ihrer KundInnen, um umfassend für sie da sein zu können. ■

GEFÖRDERTE 24-STUNDEN-BETREUUNG

Für die 24-Stunden-Betreuung gibt es keine Fixpreise, sondern das Honorar ist individuell zu vereinbaren. Die Kosten hängen dabei sowohl vom gesundheitlichen Zustand des betreuungsbedürftigen Menschen und seinen Bedürfnissen als auch von der Ausbildung, der Erfahrung und den Deutschkenntnissen der BetreuerInnen ab.

Wer rund um die Uhr Betreuung benötigt, Pflegegeld der Stufe 3 oder höher und ein monatliches Nettoeinkommen von nicht mehr als 2.500 Euro bezieht, kann für die Inanspruchnahme selbstständiger Personenbetreuung eine Förderung des Sozialministeriums in der Höhe von 550 Euro monatlich beantragen. Die Kosten können zudem steuerlich abgesetzt werden.

Informationen zur Förderung:
www.sozialministeriumservice.at

RECHENBEISPIEL

Tageshonorar	
85 Euro x 30,5 Tage:	2.592,50 Euro
abzüglich Pflegegeld Stufe 5	-920,30 Euro
abzüglich Förderung des Sozialministeriums, 2 BetreuerInnen:	-550 Euro
Eigenleistung:	1.122,20 Euro



Bibiána Kudziová ist Personenbetreuerin und Teamleiterin in einer Vermittlungsagentur und vertritt die selbstständigen PersonenbetreuerInnen in der Wirtschaftskammer Wien.

„SIE IST DAHEIM RICHTIG AUFGEBLÜHT“

Bibianá Kudziová über die Leistungen selbstständiger PersonenbetreuerInnen.

Was ist der Vorteil der 24-Stunden-Betreuung?

Kudziová: Es gibt keinen strikten Tagesablauf wie in Heimen, sondern wir können unsere Leistungen individuell an die Bedürfnisse unserer KundInnen anpassen. Gute BetreuerInnen schauen, was ihre KundInnen brauchen und gerne tun, und erstellen mit ihnen und ihren Angehörigen gemeinsam den passenden Tagesablauf. Manche Menschen stehen zum Beispiel gerne um 6 Uhr auf, andere erst um 10 Uhr. Darauf stellen sich die BetreuerInnen ein.

Die täglichen Abläufe sind das eine ...

Kudziová: Die müssen natürlich reibungslos klappen. Aber noch viel, viel wichtiger ist die persönliche Zuwendung. Wir reden viel mit unseren KundInnen, lesen mit ihnen die Zeitung oder kochen gemeinsam. Und wir schauen drauf, dass sie am Leben teilnehmen, sich mit FreundInnen und Bekannten treffen oder zum Beispiel Konzerte besuchen.

Die 24-Stunden-Betreuung kann sehr herausfordernd sein ...

Kudziová: Ja, und deswegen verdienen meine KollegInnen Anerkennung und Wertschätzung. Wir erfahren aber auch viel menschliche Wärme und bekommen manchmal eine zweite Familie. Und man erlebt auch sehr schöne Geschichten wie die von einer älteren Dame, die nach dem Sturz in ein Heim kam, weil sie keine Angehörigen hatte. Sie merkte aber: Das ist nichts für mich. Mit einer 24-Stunden-Betreuung ist sie dann daheim richtig aufgeblüht. Sie hat Freunde besucht, Ausflüge gemacht und mithilfe ihrer Betreuerin sogar wieder im Garten gearbeitet.



So wichtig wie Dienstleistungen im Haushalt: zuhören, Gesellschaft leisten, auch einmal ausgehen.



So finden Sie Ihre Betreuungskraft

Profis. Vermittlungsagenturen bieten umfassende Unterstützung.

Die passende Personenbetreuerin oder den passenden Personenbetreuer findet man oft über persönliche Kontakte oder Empfehlungen. Bei einem unverbindlichen Gespräch kann man die konkrete Betreuungssituation besprechen und sich über Leistungen und Preise informieren. Vor allem, wenn es schnell

gehen muss, kann man sich auch an eine Vermittlungsagentur wenden, die in der Regel über ein Netzwerk an selbstständigen PersonenbetreuerInnen verfügt. Eine professionelle Vermittlungsagentur muss sich in Österreich an strenge gesetzliche Regeln halten und bietet umfassende Leistungen: Sie macht sich ein genaues Bild von der zu betreuenden

Person und den häuslichen Verhältnissen und schätzt auf dieser Basis den Betreuungsbedarf genau ein. Vereinbarungen werden schriftlich abgeschlossen. Bei administrativen Fragen wie Förderanträgen gibt es kompetente Unterstützung. Die Betreuung startet mit einer persönlichen Einführung, danach gibt es regelmäßige Kontrollbesuche.

Bei Pflgetätigkeiten wird auf die genaue Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben geachtet. Bei Fragen der KundInnen wie auch der BetreuerInnen ist die Agentur gut erreichbar und sorgt in Notfällen für rasche Hilfe. Weitere Informationen und eine Liste der Vermittlungsagenturen in Ihrer Nähe finden Sie auf: www.daheimbetreut.at ■

Die ersten Zertifikate wurden bereits durch das Sozialministerium verliehen.



Noch strenger als das Gesetz

ÖQZ-24. Das neue Zertifikat für Vermittlungsagenturen garantiert höchste Qualität.

Wer auf besonders qualitätsvolle Betreuung Wert legt, sollte auf das „Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung“, kurz: ÖQZ-24 achten. Das neue Gütesiegel wurde von der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung in der Wirtschaftskammer Wien initiiert und mitent-

wickelt. In die vom Sozialministerium festgelegten Richtlinien flossen das Wissen und die Erfahrung vieler BranchenexpertInnen ein.

Qualitätssicherung. Die Richtlinien zielen auf eine gelingende und stabile Betreuungssituation ab, im Mittelpunkt steht das Wohl der KundInnen und deren Angehöriger sowie die Zufriedenheit aller Beteiligten. Die Kri-

terien gehen dabei weit über die gesetzlichen Erfordernisse hinaus:

- Die Vermittlungsagentur muss ihren Sitz in Österreich haben.
- Bei Leistungen und Preisen sowie sämtlichen Verträgen muss höchste Transparenz herrschen.
- Sowohl gegenüber KundInnen als auch gegenüber BetreuerInnen bestehen >>



ZERTIFIZIERTE VERMITTLUNGSAGENTUREN IN WIEN

BestCare24 GmbH
Sechskrügelgasse 2/Top 13
1030 Wien
T 01 235 05 24
www.bestcare24.at

Caritas Rundum Zuhause betreut
Mommsengasse 35
1040 Wien
T 01 376 02 14
www.caritas-rundumbetreut.at

Hilfswerk Personaldienstleistungs GmbH
Schönbrunnerstraße 297–307/4. OG/Top 3
1120 Wien
T 01 522 48 47
www.hilfswerk.at

Lebens Werte Seniorenbetreuung
Sonnwendgasse 23
1100 Wien
T 01 877 74 82
www.lebens-werte.at

Malteser Care GmbH
Margaretenstraße 22/1/3
1040 Wien
T 01 361 97 88
www.malteser.care

SeneCura Hauskrankenhilfe GmbH
Lassallestraße 7a/Unit 4/Top 8
1020 Wien
T 0676 841 324 12
www.senecura-24stunden.at

Sensivita GmbH
Fleischmarkt 1
1010 Wien
T 0699 190 949 63
www.sensivita.at

Verein Pflegegruppe
Otto-Probst-Straße 32/A2/EG
1100 Wien
T 05 780 111 80
www.pflegegruppe.at

Weitere Vermittlungsagenturen befinden sich im Zertifizierungsprozess und werden auf www.oeqz-24.at laufend ergänzt.



„Auf eine zertifizierte Agentur kann man sich zu 100 % verlassen. Sie wurde auf Herz und Nieren geprüft.“

Mario Tasotti, Stv. Obmann der Fachgruppe
Personenberatung und Personenbetreuung
in der Wirtschaftskammer Wien

strenge Informations- und Aufklärungspflichten.

- Die Agentur muss alle Prozesse (Bedarfserhebung, Auswahl der BetreuerInnen usw.) sinnvoll und effizient organisieren.

- Die Qualitätssicherung erfolgt durch diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal.

- Bei Konflikten zwischen der betreuten Person und den Betreuungskräften bemüht sich die Vermittlungsagentur um eine rasche und nachhaltige Lösung.

- Es gibt einen umfangreichen Notfallplan.

- Bei Ausfall einer Betreuungskraft sorgt die Agentur

innerhalb von drei Tagen für Ersatz.

Die Zertifizierung erfolgt durch externe PrüferInnen. Dabei werden nicht nur die Unterlagen und Abläufe am Standort der Agentur streng geprüft. Es werden auch per Zufallsprinzip ausgewählte KundInnen und deren BetreuerInnen besucht und genau befragt. Die ersten Zertifikate wurden Ende 2019 verliehen, viele weitere Agenturen befinden sich bereits im Zertifizierungsprozess oder in den Vorbereitungen.

Weitere Informationen:
www.oeqz-24.at



Hohe Zufriedenheit

Wirtschaftskammer. Harald Janisch über den Weg zu höchstmöglicher Qualität in der 24-Stunden-Betreuung.



ANZEIGE FOTO: WWW.OLIVER.ZEHNER.COM

Herr Janisch, immer mehr Menschen nehmen 24-Stunden-Betreuung in Anspruch. Worauf führen Sie das zurück?
Harald Janisch: Auch wenn sie im Alltag Unterstützung brauchen, wollen die allermeisten ÖsterreicherInnen in den eigenen vier Wänden bleiben. Die 24-Stunden-Betreuung macht das möglich, und zwar flexibel und leistbar. Und wie wir aus Umfragen wissen, sind mehr als 90 Pro-

höchstmöglicher Qualität anbieten können, im Interesse ihrer KundInnen, aber auch in ihrem eigenen.

Was tun Sie dafür konkret?

Harald Janisch: Eine ganze Menge! In den letzten Jahren haben wir zum Beispiel dafür gesorgt, dass strenge gesetzliche Regeln für Vermittlungsagenturen eingeführt wurden. Auf der anderen Seite haben wir mit unserer „PersonenbetreuerInnen-Akademie“ ein gesundheitsförderndes und

„Eine bessere Förderung der 24-Stunden-Betreuung kommt allen zugute: Betroffenen, pflegenden Angehörigen, Betreuungskräften und nicht zuletzt den SteuerzahlerInnen.“

Harald G. Janisch

Obmann der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung in der Wirtschaftskammer Wien

zent der Menschen, die selbstständige Personenbetreuung in Anspruch nehmen, damit auch zufrieden oder sehr zufrieden.

Sie vertreten die selbstständigen PersonenbetreuerInnen und die Vermittlungsagenturen. Was sind Ihre Aufgaben?

Harald Janisch: Unter anderem unternehmen wir große Anstrengungen, damit unsere Mitglieder ihre Leistungen in

übrigens auch gut genutztes Aus- und Weiterbildungsangebot etabliert. Und wir haben uns lange um ein Qualitätsgütesiegel für Agenturen bemüht, das es mit dem ÖQZ-24 nun auch gibt. Es freut mich sehr, dass es bei den Agenturen auf großes Interesse stößt, obwohl für sie damit ein beträchtlicher Aufwand verbunden ist. Die gemeinsamen Anstrengungen tragen auch Früchte: Bei >>



Auf einen Blick: Die Wirtschaftskammer setzt sich intensiv für höchste Qualität in der selbstständigen Personenbetreuung ein. Vieles konnte bereits umgesetzt werden, an weiteren Schritten wird gearbeitet.

mehreren Tausend Kontrollbesuchen im letzten Jahr wurden in 98 % keinerlei Mängel festgestellt.

Was sind die nächsten Schritte?

Harald Janisch: Wir arbeiten intensiv an einer Schlichtungsstelle, um Konflikte im Dreieck Familien – BetreuerInnen – Agenturen rasch lösen oder bestenfalls sogar vermeiden zu helfen. Mein größtes Anliegen ist es derzeit aber, dass die Politik im Zuge der anstehenden Pflegereform die staatliche Förderung für die 24-Stunden-Betreuung spürbar verbessert, wie immer das konkret aussieht. Nur so wird dafür gesorgt, dass die Menschen für Betreuungsleistungen in hoher Qualität auch angemessene Honorare zahlen können. Und wenn die Betreuung noch leistbarer wird, trägt das auch zur Entlastung pflegender Angehöriger bei. Nicht zu vergessen: Wenn weniger Menschen in die viel, viel teureren Heime müssen, sparen letztlich auch die SteuerzahlerInnen sehr viel Geld.

Weitere Informationen zur Arbeit der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung: www.personenbetreuung.wien



FAIRNESS UND WERTSCHÄTZUNG

Wo Menschen 24 Stunden am Tag zusammenleben, sind Konflikte normal. Auch in der 24-Stunden-Betreuung. Arbeiten PersonenbetreuerInnen mit einer Vermittlungsagentur zusammen, kann diese beratend unterstützen. Oft geht es um Missverständnisse, die sich rasch klären lassen.

Damit auch schwerer wiegende Probleme nachhaltig gelöst werden können, ist Zuzana Tanzer, die selbst über jahrelange Erfahrungen als Betreuerin verfügt und eine Agentur leitet, im Auftrag der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung dabei, eine Schlichtungsstelle für die 24-Stunden-Betreuung zu etablieren. Sie wird KundInnen und deren Familien, BetreuerInnen und Agenturen gleichermaßen offenstehen und sich darum bemühen, dass Bestimmungen eingehalten werden und alle Beteiligten fair und wertschätzend miteinander umgehen.

Arbeitet an einer Schlichtungsstelle für die 24-Stunden-Betreuung: Zuzana Tanzer



ANZEIGE FOTOS: KAROL HREBICEK