



**ÖQZ-24 - ÖSTERREICHISCHE  
QUALITÄT SZERTIFIZIERUNG  
FÜR PERSONENBETREUUNG**

8291 Burgau 67  
Mobil: +43 (0) 676 84132428  
Email: office@oeqz.at  
Web: www.oeqz.at

ÖQZ-24 Zertifizierungseinrichtung

## **Häufig gestellte Fragen zum ÖQZ-24 und Antworten aus der Sendung**

**„Bewusst Gesund“, ORF 2 vom 14.03.2026**

- 1. Für viele ist der Begriff ‚ÖQZ-24‘ neu. Können Sie uns einfach erklären, was genau hinter diesem Qualitätszertifikat steckt?**

ÖQZ-24 ist das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung.

Das Sozialministerium hat gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Richtlinien definiert, die eine qualitätsorientierte Agentur erfüllen muss. Und wir überprüfen die Einhaltung dieser Richtlinien, aber ganz generell auch anderer gesetzlicher Grundlagen.

- 2. Wenn ich eine Agentur suche, die dieses Zertifikat trägt – welchen ganz praktischen Vorteil habe ich als betroffener Angehöriger davon?**

Sie wissen, dass Sie eine überprüfte Agentur haben. Die Fachpflege ist eingebunden. Beim Ausfall der Betreuerin bekommen sie innerhalb einer Garantiezeit einen Ersatz vermittelt. Sie haben transparente Verträge, klar geregelte Kosten.

Mit einem Wort: Vertragstreue, Transparenz und Professionalität der Agentur.



**3. Ein wichtiger Punkt beim ÖQZ-24 ist die Einbindung von  
diplomiertem Pflegepersonal. Warum ist das für die Sicherheit  
zu Hause so entscheidend?**

Weil es zumeist nicht nur um Betreuung geht, sondern zunehmend um sehr herausfordernde und komplexe Pflegesituationen.

Damit es hier zu keiner Gefahr für Leib und Leben bei den betroffenen Personen kommt, braucht es die Fachpflege. Das ist ein entscheidender Vorteil bei zertifizierten Agenturen. Und wenn es zu einer gesundheitlichen Krise kommt, haben sie immer eine fachliche Expertin zur Hand.

Nicht zu unterschätzen ist der Vorteil für die Betreuerinnen, die ja zumeist keine pflegerische Ausbildung haben. Sie können sich jederzeit Hilfe und Unterstützung durch die Fachpflege holen.

**4. Wir hören oft, dass die Kosten für die Betreuung eine enorme  
Belastung sind. Führt ein höheres Qualitätszertifikat nicht  
zwangsläufig dazu, dass die Pflege noch teurer wird?**

Die Kosten der Personenbetreuung sind tatsächlich eine große Belastung für die Betroffenen. Aber der Nutzen auch. Und bei schwierigen Pflegesituationen immer mehr.

In der Industrie aber auch im Gesundheitswesen gibt es das Qualitätsmanagement, um die Kosten von Fehlern zu vermeiden, und hier sprechen wir schon von Gefahren für die Gesundheit einer vulnerablen Gruppe.

Das ist im Feld der Personenbetreuung nicht anders, gerade wenn eine so wichtige Arbeit von dafür nicht ausgebildeten Personen durchgeführt wird.

Darum fordern wir von der Politik auch eine entsprechende finanzielle Unterstützung. Gerade auch dafür, dass pflegende



Tätigkeiten in der Laienpflege unter fachlicher Anleitung gemacht werden können. Die Politik darf hier nicht länger wegschauen, wenn das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz aus finanziellen Überlegungen nicht eingehalten werden kann! Das betrifft nun nicht nur den Bund, sondern auch die Länder, die ja für das Langzeitpflegesystem zuständig sind.

**5. Was sind die häufigsten Fehler, die Familien bei der Auswahl einer Vermittlungsagentur machen, und wie schützt das Zertifikat davor?**

- Einseitig auf die Kosten schauen
- „Schwindlige“ Verträge unterschreiben
- Kein Ausfallsszenario berücksichtigen
- Keinen Fokus auf die Sprachkenntnisse legen
- Und eine Agentur ohne diplomierte Pflegepersonen wählen.

**6. Blick in die Zukunft: Ihr Ziel ist es, diese Standards verpflichtend für alle Agenturen zu machen. Was würde das für die Qualität der Pflege in Österreich bedeuten?**

Ich würde es so formulieren: Es ist das Ziel der Bundesregierung, so steht es im Regierungsprogramm!

Es würde bedeuten, dass es klare und transparente Regeln für alle gibt: die betroffenen Familien, die Betreuerinnen, die Agenturen und die Sozialpolitik: dass sie sich nicht länger vor den Kosten drücken können und diesen so wichtigen Bereich der Daseinsvorsorge nicht länger auf die Schultern der Familien packen.

Mag. Johannes Wallner  
Vereinsvorsitzender