

# **Richtlinien für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung nach dem Österreichischen Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung (ÖQZ-24)**

# Inhalt

<b>1 Qualitätsstandards</b> .....	<b>3</b>
1.1 Allgemeines.....	3
1.1.1 Rechtsgrundlagen für das Gewerbe „Organisation von Personenbetreuung“ .....	3
1.1.2 Übereinstimmung des Werbeauftrittes mit den Verträgen.....	4
1.1.3 Gewerbeberechtigung und Standort.....	4
1.2 Vermittler <-> Personenbetreuer .....	4
1.2.1 Die Aufklärungspflicht.....	4
1.2.2 Delegation von Pflegetätigkeiten und medizinischen Tätigkeiten .....	5
1.2.3 Rahmenbedingungen der Betreuung .....	5
1.2.4 Erreichbarkeit und Ansprechperson .....	5
1.2.5 Abrechnung.....	5
1.2.6 Betreuungsdokumentation.....	6
1.2.7 Ordnungsgemäßer Notfallplan für Klientinnen und Klienten sowie Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer .....	6
1.2.8 Konfliktmanagement .....	6
1.2.9 Organisationsvertrag.....	6
1.3 Vermittler <-> Betreuungsbedürftige Person.....	7
1.3.1 Bedarfserhebung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen .....	7
1.3.2 Die Kompetenz der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer.....	7
1.3.3 Aufklärung über die Förderung der 24-Stunden-Betreuung.....	7
1.3.4 Aufklärung über die Betreuungsverträge .....	7
1.3.5 Qualifikation der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer.....	8
1.3.6 Qualitätssicherung .....	8
1.3.7 Ordnungsgemäßer Notfallplan für Klientinnen und Klienten sowie Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer .....	8
1.3.8 Ersatz der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer .....	9
1.3.9 Konfliktmanagement .....	9
1.3.10 Anforderungen an die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer .....	9
1.3.11 Zusätzliche Inhalte im Vermittlungsvertrag.....	9
<b>2 Zertifizierungsprozess</b> .....	<b>10</b>

# 1 Qualitätsstandards

## Präambel

Im Mittelpunkt dieser Qualitätsstandards steht eine gelingende und stabile Betreuungssituation für Kundinnen und Kunden, Angehörige und Betreuungskräfte in Zusammenarbeit mit den Agenturen. Die zugrundeliegenden Leitwerte bilden mit den Ausübungs- und Standesregeln für die Organisation von Personenbetreuung die Ausgangsbasis der hier beschriebenen Qualitätsstandards.

Eine qualitäts-, personen- und serviceorientierte Vermittlungsagentur achtet auf die Ausgewogenheit der Interessen zwischen Kundinnen und Kunden, Angehörigen, Betreuungskräften und der Agenturtätigkeit zum Wohle der betreuten Person und zur Zufriedenheit aller Beteiligten. Übernommene Verpflichtungen werden nach den Grundsätzen der Vertragstreue, Transparenz und Professionalität erfüllt. Die hier festgesetzten Qualitätsstandards sind eine Grundvoraussetzung zur Erlangung des Qualitätszertifikates. Darüber hinaus ist zur Sicherstellung der Qualität in den Zeiträumen zwischen den Zertifizierungen bzw. Rezertifizierungen die Erfüllung auch weiterer qualitätssichernder und qualitätsentwickelnder Kriterien erforderlich.

## 1.1 Allgemeines

### 1.1.1 Rechtsgrundlagen für das Gewerbe „Organisation von Personenbetreuung“

Die rechtliche Grundlage für die Ausübung des Gewerbes der Organisation von Personenbetreuung bilden die §§ 159 bis 161 Gewerbeordnung 1994, BGBl. Nr. 194/1994, in der geltenden Fassung und die Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation von Personenbetreuung, BGBl. II Nr. 397/2015. Die Verpflichtung zur Einhaltung dieser Bestimmungen ergibt sich aus dem Gesetz selbst und wird durch die vorliegenden Qualitätsstandards nicht berührt. Die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zur Erlangung des Qualitätszertifikates wird als selbstverständlich vorausgesetzt.

### **1.1.2 Übereinstimmung des Werbeauftrites mit den Verträgen**

Vermittlungsagenturen haben in ihren Werbeauftritten auf ihre Vermittlungseigenschaft hinzuweisen und eine Kontaktadresse (Telefonnummer oder E-Mail Adresse) anzugeben. Preisangaben in Foldern, Broschüren, Webseiten und Verträgen müssen transparent dargestellt werden. Für die Kundinnen und Kunden müssen die Dienstleistungen und die Kosten leicht nachvollziehbar sein. Ein wesentlicher Teil der Transparenz ist die getrennte Darstellung des Bruttohonorars der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer sowie des Honorars der Vermittlungsagentur.

### **1.1.3 Gewerbeberechtigung und Standort**

Vermittlungsagenturen mit Sitz in Österreich müssen eine aufrechte österreichische Gewerbeberechtigung „Organisation von Personenbetreuung“ vorweisen können.

Die Überprüfung hat am Sitz des Unternehmens in Österreich stattzufinden.

## **1.2 Vermittler <-> Personenbetreuer**

### **1.2.1 Die Aufklärungspflicht**

Die Vermittlungsagentur klärt die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer, die erstmalig als Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer tätig bzw. erstmalig von dieser Vermittlungsagentur vermittelt werden, nachweislich vor Vertragsabschluss über die gesetzlich vorgegebenen Rechte und Pflichten einer Personenbetreuerin oder eines Personenbetreuers auf, die Pflichten nach § 2 der Standes- und Ausübungsregeln für Leistungen der Personenbetreuung, BGBl. II Nr. 278/2007 in der jeweils geltenden Fassung, bleiben unberührt.

Ergänzend händigt die Vermittlungsagentur den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern eine schriftliche Information über die Regelungen der §§ 159 bis 161 Gewerbeordnung 1994, der Verordnung über Standes- und Ausübungsregeln für Leistungen der Personenbetreuung sowie der Verordnung über Maßnahmen, die Gewerbetreibende, die das Gewerbe der Personenbetreuung ausüben, zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben oder Gesundheit bei der Erbringung ihrer Dienstleistung zu setzen haben, BGBl. II 152/2007, aus.

Die Aufklärung hat entweder schriftlich oder im Rahmen eines persönlichen oder telefonischen Gesprächs bei Bedarf in der Muttersprache der Personenbetreuerinnen und

Personenbetreuer (mit anschließender Niederschrift und deren Zustellung an die Vertragspartnerin bzw. den Vertragspartner) zu erfolgen. Der Nachweis dieser Aufklärung ist mittels eines standardisierten Dokuments vorzunehmen.

### **1.2.2 Delegation von Pflegetätigkeiten und medizinischen Tätigkeiten**

Die Vermittlungsagentur hat im Bedarfsfall die Notwendigkeit der Delegation von pflegerischen und/oder medizinischen Tätigkeiten durch eine in Österreich zur Berufsausübung berechnigte diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin bzw. Ärztin oder durch einen in Österreich zur Berufsausübung berechnigten diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger bzw. Arzt gemäß § 3b GuKG bzw. § 50b ÄrzteG 1998 abklären zu lassen, bei Bedarf die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer sowie Kundinnen und Kunden darauf hinzuweisen sowie die Umsetzung geeigneter Maßnahmen zu unterstützen und selbiges zu dokumentieren.

### **1.2.3 Rahmenbedingungen der Betreuung**

Die Vermittlungsagentur setzt sich vor Beginn für adäquate Rahmenbedingungen der Betreuung insbesondere der Unterbringung und von Ruhe- und Rückzugsmöglichkeit der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer ein und steht den Beteiligten dahingehend beratend zur Seite.

### **1.2.4 Erreichbarkeit und Ansprechperson**

Die Vermittlungsagentur sorgt dafür, dass für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer während der Bürozeiten (Montag bis Freitag mindestens 6 Stunden täglich) eine Ansprechperson zur Verfügung gestellt wird.

Bei Bedarf wird in den oben angeführten Bürozeiten eine muttersprachliche Ansprechperson zur Verfügung gestellt.

### **1.2.5 Abrechnung**

Agenturen, die sich von ihren Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern auch mit der Abwicklung der Abrechnung betrauen lassen, haben dies gegenüber den Kundinnen und Kunden offenzulegen, sämtliche Verrechnungsvorgänge transparent zu dokumentieren und sowohl den Kundinnen und Kunden als auch den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern umfassende Einsichtsmöglichkeiten zu gewähren. Den Kundinnen und Kunden ist jeweils eine übersichtlich und verständlich gestaltete Aufschlüsselung der einzelnen

Rechnungsposten zur Verfügung zu stellen, aus welcher jedenfalls das den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern zustehende Einkommen, die zu leistenden gesetzlichen Abgaben und die sonstigen Kosten und Gebühren hervorzugehen haben.

### **1.2.6 Betreuungsdokumentation**

Die Vermittlungsagentur stellt als Serviceleistung und als Unterstützung für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer eine klar verständliche, praxisorientierte und standardisierte Dokumentationsvorlage bereit und gewährleistet so die umfassende Dokumentation der erbrachten Betreuungstätigkeiten.

### **1.2.7 Ordnungsgemäßer Notfallplan für Klientinnen und Klienten sowie Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer**

Die Vermittlungsagentur stellt als Serviceleistung und im Sinne einer Hilfestellung einen Notfallplan einerseits für Klientinnen und Klienten und andererseits für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer zur Verfügung oder unterstützt bei der Erstellung.

### **1.2.8 Konfliktmanagement**

Die Vermittlungsagentur unterstützt als Serviceleistung und im Sinne einer Hilfestellung die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer objektiv bei Unstimmigkeiten, die im Rahmen der Tätigkeit von Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern zwischen ihnen und den betreuungsbedürftigen Personen bzw. deren Angehörigen entstehen können.

### **1.2.9 Organisationsvertrag**

Die Vermittlungsagentur stellt für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer den Organisationsvertrag nachweislich und zeitgerecht vor dessen Unterzeichnung bereit.

Die Vermittlungsagentur stellt den Organisationsvertrag für Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer bei Bedarf zusätzlich in deren Muttersprache zur Verfügung und lässt diesen von den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern auch in deren Muttersprache unterzeichnen. Weiters werden sämtliche andere zu unterzeichnende Formulare (Vollmachten mit Haftungsdetails etc.) bei Bedarf als Kopie in der Muttersprache beigelegt.

Der Organisationsvertrag verfügt über transparente Regelungen, beispielsweise angemessene Kündigungsmodalitäten und Organisationsbeiträge.

Im Organisationsvertrag muss zwingend die ausschließliche Anwendbarkeit des österreichischen Rechts vereinbart werden.

## **1.3 Vermittler <-> Betreuungsbedürftige Person**

### **1.3.1 Bedarfserhebung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen**

Die Vermittlungsagentur verpflichtet sich dazu eine Pflegeanamnese durch eine in Österreich zur Berufsausübung berechnigte diplomierte Gesundheits- und Krankenpfelegerin oder durch einen in Österreich zur Berufsausübung berechnigten diplomierten Gesundheits- und Krankenpfeleger spätestens am Tag des Betreuungsstarts durchföhren zu lassen.

### **1.3.2 Die Kompetenz der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer**

Die Vermittlungsagentur vergewissert sich über die Kompetenz und fachliche Qualifikation der ausgewählten Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer im Rahmen eines persönlichen oder audiovisuellen Gesprächs und dokumentiert diese. Dabei wird vor allem auf die Ausbildung und Praxis – worüber ein Nachweis vorzulegen ist -, Sprachkenntnisse (=gesicherte Verständigung in der gewünschten Sprache) sowie soziale Kompetenz der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer geachtet.

### **1.3.3 Aufklärung über die Förderung der 24-Stunden-Betreuung**

Die Vermittlungsagentur klärt die betreuungsbedürftigen Personen über den Tätigkeitsbereich der Personenbetreuung sowie über die Möglichkeit zur Erlangung von Förderung auf und leistet administrative Unterstützung bei deren Ansuchenstellung oder allfälligen Wechselmeldungen.

### **1.3.4 Aufklärung über die Betreuungsverträge**

Die Vermittlungsagentur klärt die betreuungsbedürftigen Personen über die Notwendigkeit des Abschlusses eines Betreuungsvertrages zwischen der Personenbetreuerin oder dem Personenbetreuer und der betreuungsbedürftigen Person (=Betreuungsvertrag) auf und leistet dabei administrative Unterstützung.

Die Vermittlungsagentur darf ausschließlich Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer vermitteln die in den Verträgen mit den betreuungsbedürftigen Personen (Betreuungsvertrag) die Anwendbarkeit österreichischen Rechts vorsehen.

### **1.3.5 Qualifikation der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer**

Es werden ausschließlich Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer vermittelt, die

- über eine theoretische Ausbildung verfügen, die im Wesentlichen jener einer Heimehelferin/eines Heimehelfers entspricht (bzw. die mindestens einen Pflegekurs eines Ausbildungsinstitutes im Umfang von mindestens 200 Stunden Theorie und Praxis nachweisen können), oder
- seit mindestens sechs Monaten die Betreuung der pflegebedürftigen Person sachgerecht durchgeführt haben (im Sinne des Hausbetreuungsgesetzes oder gemäß § 159 Gewerbeordnung 1994) oder
- bestimmte pflegerische und/oder ärztliche Tätigkeiten nach Anordnung, Unterweisung und unter der Kontrolle einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerin oder eines diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegers bzw. einer Ärztin oder eines Arztes ausüben (Befugnis gemäß § 3b oder § 15 Abs. 6 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes oder gemäß § 50b des Ärztegesetzes 1998).

### **1.3.6 Qualitätssicherung**

Die Vermittlungsagentur organisiert eine Qualitätssicherung mittels Hausbesuchen durch eine in Österreich zur Berufsausübung berechnigte diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin oder einen in Österreich zur Berufsausübung berechnigten diplomierten Gesundheits- und Krankenpfleger in regelmäßigen Abständen, mindestens jedoch ein Mal pro Quartal.

### **1.3.7 Ordnungsgemäßer Notfallplan für Klientinnen und Klienten sowie Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer**

Die Vermittlungsagentur stellt einen Notfallplan einerseits für Klientinnen und Klienten sowie andererseits für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer zur Verfügung oder unterstützt bei der Erstellung.



### **1.3.8 Ersatz der Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer**

Die Vermittlungsagentur garantiert innerhalb von drei Tagen die Organisation einer Ersatz-Personenbetreuung bei einem Ausfall der Betreuerinnen und Betreuer. Dies wird auch entsprechend im Notfallplan vermerkt.

### **1.3.9 Konfliktmanagement**

Die Vermittlungsagentur unterstützt objektiv die betreuungsbedürftigen Personen bzw. deren Angehörige bei Unstimmigkeiten, die während der Personenbetreuung zwischen ihnen und den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern entstehen können.

### **1.3.10 Anforderungen an die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer**

Die Vermittlungsagentur stellt sicher, dass die vereinbarten Anforderungen seitens der betreuungsbedürftigen Person an die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer nachweislich abgeklärt und akzeptiert wurden.

### **1.3.11 Zusätzliche Inhalte im Vermittlungsvertrag**

Die Vermittlungsagentur achtet darauf, dass die Punkte 5 – 10 schriftlich im Vermittlungsvertrag verankert sind.

Zusätzlich muss im Vermittlungsvertrag die ausschließliche Anwendbarkeit österreichischen Rechts vereinbart werden.

## 2 Zertifizierungsprozess

- Gewerbetreibenden, die das Gewerbe Organisation von Personenbetreuung ausüben (=Vermittlungsagenturen), soll auf freiwilliger Basis die Möglichkeit eröffnet sein, ihre Fähigkeiten, die Anforderungen dieser Richtlinie zu erfüllen, gegenüber unabhängigen Dritten (Zertifizierungsstelle) nachzuweisen und dafür eine Auszeichnung in Form eines Qualitätszertifikates zu erlangen.
- Das Recht zur Führung des Qualitätszertifikates wird für den Zeitraum von 3 Jahren erteilt.
- Danach ist eine Rezertifizierung möglich.
- Die Begutachtung erfolgt in der Vermittlungsagentur und umfasst Gespräche mit allen relevanten Partnerinnen und Partnern sowie Einsichtnahme in innerbetriebliche Aufzeichnungen:
  - Erstbegutachtung (nach Annahme des Antrages durch die Zertifizierungsstelle)
  - Nach Ablauf von 18 Monaten gerechnet vom letzten Tag der Letztbegutachtung erfolgt eine Zwischenüberprüfung mittels einer von der Vermittlungsagentur selbst durchzuführenden Managementreview/Selbstevaluierung.
  - Verlängerungs-/Erneuerungsbegutachtung nach Ablauf von 3 Jahren gerechnet vom letzten Tag der Erstbegutachtung
- Bei Verstoß gegen die Bedingungen der Richtlinie, Insolvenz, gravierendem oder wiederholtem Missbrauch der Verwendung des Qualitätszertifikat erfolgt ein sofortiger Entzug des Qualitätszertifikates, der der Vermittlungsagentur schriftlich mitgeteilt wird.
- Bei Beanstandungen, die Dritte gegenüber Inhabern des Qualitätszertifikat erheben:
  - sind schriftlich an die Zertifizierungsstelle zu richten
  - sind im entsprechenden Firmenakt zu dokumentieren
  - beanstandete Organisation ist zur Stellungnahme aufzufordern
  - nach Einlangen der Stellungnahme entscheidet die Zertifizierungsstelle, ob die Beanstandung weiter verfolgt wird (Weiterverfolgung: außerordentliche Begutachtung oder Überprüfung der Beanstandung im Zuge der nächsten Begutachtung; liegt ein Entzugstatbestand vor, wird der Entzug des Qualitätszertifikat eingeleitet.)