



Aufwertung der 24-Stunden-Pflege

Das Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung (ÖQZ-24) schafft für Betroffene, Angehörige und Betreuungspersonal mehr Transparenz und hohe Standards.

Der sorgsame Umgang mit pflegebedürftigen Menschen ist ein aktuelles Thema, das in Zukunft an Brisanz gewinnen wird. Immerhin werden derzeit in Österreich rund 80 Prozent der Betroffenen zuhause gepflegt – hauptsächlich von Angehörigen. Der Prozentsatz der durch 24-Stunden-Betreuung versorgte Menschen bewegt sich im einstelligen Bereich, Tendenz steigend. Bis zum Jahr 2050 wird der Anstieg pflegebedürftiger Menschen von derzeit 450.000 auf 750.000 prognostiziert. Insgesamt sind rund 800 Vermittlungsagen-

turen in Österreich tätig. Um die bestmögliche Qualität sicherzustellen, hat das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz gemeinsam mit der Wirtschaftskammer und Experten Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung (ÖQZ-24) erarbeitet.

Es ist eine Ergänzung zum 2016 eingeführten Qualitätssiegel für Agenturen und beruht auf Freiwilligkeit. Hat man nach eingehender Prüfung das Zertifikat erhalten,

darf man es für drei Jahre führen. Die Begutachtung erfolgt in der Vermittlungsagentur. Es werden Gespräche mit allen relevanten Partnern geführt und Einsicht in innerbetriebliche Aufzeichnungen genommen. Nach 1,5 Jahren erfolgt ein Management-Review durch die Agentur selbst. Nach Ablauf der drei Jahre ist eine Rezertifizierung nötig. Das Ziel ist es, klare Rahmenbedingungen und überprüfbare Kriterien zu schaffen: „Diese Vorgaben haben wir gemeinsam erreicht. Unsere Agenturen können nun ihre gute Arbeit im Sinne von

Fotos: Shutterstock/Diego Cervio, Regina Aigner/BKA

zu betreuenden Personen, Angehörigen, und den Personenbetreuern selbst ausweisen. Damit unterstützen wir – zusätzlich zu den bestehenden Vorgaben im Bereich der 24-Stunden-Betreuung – einen Qualitätswettbewerb, der beste Betreuung und die hervorragende Arbeit der Personenbetreuer unterstreicht“, so Andreas Herz, Obmann des Fachverbandes der Personenbetreuer in der WKÖ.

Eckpunkte für das Erlangen des Zertifikats

Um das ÖQZ-24 zu erhalten, sind beispielsweise regelmäßig qualitätssichernde Hausbesuche durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger, ein zusätzlicher Notfallplan, Transparenz in der Abrechnung und der erbrachten Betreuungstätigkeiten, ein Nachweis über die Ausbildung und Praxis sowie soziale Kompetenz und Sprachkenntnisse der Betreuer verpflichtend. Die Verständigung in der gewünschten Sprache ist wichtig. Im Detail sind bezüglich der Betreuungsqualifikation drei Wege möglich: Eine theoretische Ausbildung, die der einer Heimhilfe entspricht, ein Pflegekurs eines Ausbildungsinstituts mit mindestens 200 Stunden Theorie und Praxis, oder pflegerische und/oder ärztliche Tätigkeiten nach Anordnung unter der Kontrolle eines diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegers oder eines Arztes. Wichtig für die Kontinuität der Betreuung ist auch, dass die Vermittlungsagentur garantiert, innerhalb von drei Tagen bei einem Ausfall des Betreuers eine Ersatzperson zur Verfügung zu stellen.

Verleihungspremiere war am 21. Oktober 2019

Anlässlich der ersten Zertifikatsverleihung Ende Oktober 2019 wurden von Bundesministerin Brigitte Zarfl 15 Vermittlungsagenturen ausgezeichnet, 19 weitere befanden sich zu diesem Zeitpunkt im Zertifizierungsprozess. „Diese Agenturen ha-



Am 21. Oktober 2019 verlieh Sozialministerin Brigitte Zarfl (ganz re.) die ersten ÖQZ-24-Zertifizierungen an 15 Vermittlungsagenturen.

ben nicht nur unter Beweis gestellt, dass sie die hohen Anforderungen des Österreichischen Qualitätszertifikates für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung erfüllen, sondern auch ihre Bereitschaft gezeigt an einem neuen Prozess zur Verbesserung der Situation pflege- und betreuungsbedürftiger Menschen teilzunehmen“, so Zarfl. Einer der ausgezeichneten Betriebe ist die Caritas, die gemeinsam mit anderen Hilfsorganisationen seit Jahren eine Gesamtreform der Pflege fordert und auch den unübersichtlichen Wildwuchs an Agenturen thematisiert. Anlässlich der Verleihung zeigte sich Caritas-Präsident Michael Landau erfreut: „Dieses Gütesiegel bedeutet mehr Transparenz, mehr Vergleichbarkeit und mehr Sicherheit für die Betroffenen und ihre Angehörigen, aber auch für tausende Personenbetreuer in ganz Österreich. Wir freuen uns auch, dass das Angebot der Caritas zu den ersten gehört, denen die Einhaltung eigens festgelegter Qualitätskriterien bescheinigt werden.“

Bewerben können sich Unternehmen, die eine österreichische Gewerbeberechtigung „Organisation von Personenbetreuung“ und ihren Firmensitz in Österreich haben. Auskünfte über den aktuel-

len Stand erhält man beim „Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen“.

Weiterführende Links:

www.sozialministerium.at
www.oeqz.at
www.firmen.wko.at – Rubrik Personenbetreuung

Bisher zertifizierte Betreuungsagenturen:

www.annette-pflege.at (Röthelstein)
www.straphael.at (Klagenfurt)
www.24-stunden-betreuung.at (Gaaden)
www.bestcare24.at (Wien)
www.caritas-rundumbetret.at (Wien)
www.diepflege.at (Klagenfurt)
www.hc24.at (Wolfsberg)
www.hilfswerk.at (Wien)
www.lebeninwuerde.at (Seiersberg)
www.lebens-werte.at (Wien)
www.malteser.care (Wien)
www.senecura-24stunden.at (Wien)
www.sensivita.at (Wien)
www.team-eichmann.at (Villach)
www.pflegegruppe.at (Wien)