

Strenger als das Gesetz: Qualitäts-Zertifikat für Vermittlungs- Agenturen in der 24-Stunden-Betreuung

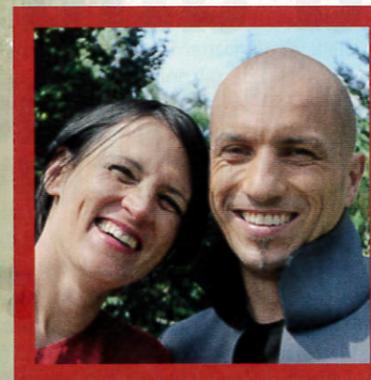
Fotos: Tasotti Privatarchiv, 123rf

Im Jahr 2011 gründeten meine Frau Bettina und ich die Agentur *Lebenswerte Seniorenbetreuung*. Unsere Vision ist heute wie damals die Schaffung und Erhaltung eines fachlich wie menschlich optimalen Betreuungsumfeldes für SeniorInnen, in dem sich alle daran Beteiligten – SeniorInnen, Angehörige und BetreuerInnen – in höchstem Maß wohlfühlen und individuell unterstützt werden.

Mir war es auch von Beginn an ein Anliegen, mich politisch für die Einführung von Qualitätsstandards in der gesamten Branche der Personenbetreuung einzusetzen. Ich habe daher bereits 2012 in der Fachgruppe der Wirtschaftskammer Wien die Projektleitung für eine geplante Qualitäts-Zertifizierung der Vermittlungsagenturen übernommen.

Die Zertifizierungskriterien sind strenger als das Gesetz

Unter Mitwirkung von vielen engagierten Brancheninsidern erarbeiteten wir seinerzeit grundlegende Qualitätsstandards, welche jedoch nicht sofort in der geplanten Zertifizierung, sondern in den gesetzlich verankerten Standes- und Ausübungsregeln für Agenturen ihre Umsetzung fanden. Wir blieben aber unserem ursprünglichen Ziel treu und entwickelten ein Zertifizierungskonzept, welches – über die gesetzliche Verpflichtung hinausgehende – Qualitätsanforderungen an Agenturen stellt und welches überdies



BETTINA und MARIO TASOTTI betreiben eine Vermittlungsagentur im Bereich SeniorInnenbetreuung. Mario ist auch stellvertretender Obmann der Fachgruppe Personenberatung und Personenbetreuung, in der Wirtschaftskammer Wien.

ÖQZ 24

Auf einen Blick: Die wichtigsten Zertifizierungskriterien:

- Die Vermittlungsagentur muss ihren Sitz in Österreich haben und über eine aufrechte österreichische Gewerbeberechtigung verfügen.
- Der Marketingauftritt, die Verträge und andere Preisdarstellungen müssen transparent sein und inhaltlich übereinstimmen.
- Die Vermittlungsagentur verpflichtet sich, bei Betreuungsstart eine Pflegeanamnese und in weiterer Folge Qualitätsvisiten durch eine/n österreichische/n DGKP* durchzuführen.
- Die Vermittlungsagentur hat erhöhte Informations- und Aufklärungspflichten gegenüber den zu betreuenden Personen und den PersonenbetreuerInnen
- Die Vermittlungsagentur muss standardisierte Prozesse in den Bereichen Erreichbarkeit, Bedarfserhebung, Notfallplan, Konfliktmanagement, BetreuerInnenauswahl etc. vorweisen.

* Abk. für: *Diplomierte/-r Gesundheits- und KrankenpflegerIn*

eine Überprüfung von unabhängigen Auditoren vorsieht.

Dieses Konzept wurde 2018 vom Sozialministerium übernommen, mit diversen anderen Stakeholdern abgestimmt und in weiterer Folge dem Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen zur Umsetzung übergeben. Dieser Verein ist auch mit der Zertifizierung von Pflegeheimen beauftragt.

Im März 2019 wurde schließlich das „ÖSTERREICHISCHE QUALITÄTS-ZERTIFIKAT FÜR VERMITTLUNGS-AGENTUREN IN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG“ – in Kurzform: das „ÖQZ-24“ – präsentiert.

Wir haben mit unserer eigenen Agentur im Sommer diesen Zertifizie-

rungsprozess durchlaufen. In einem ersten Schritt mussten wir eine umfangreiche Darstellung unserer Prozesse sowie die erforderlichen Formulare und Dokumentationen an die Zertifizierungsstelle senden – so wie alle anderen Agenturen auch.

Anfang August kam dann ein Auditor zu uns ins Büro und prüfte in einem rund fünfstündigen, strengen Audit unsere Prozesse vor Ort durch Befragung und stichprobenartige Kontrollen. Im Anschluss daran fuhr er gemeinsam mit unserer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegerin (kurz: DGKP) zu zwei per Zufallsprinzip ausgewählten KlientInnen. Diese wurden vor Ort genau befragt, ebenso die PersonenbetreuerInnen. Weiters kontrollierte er unsere Dokumentationsmappe und beobachtete die Durchführung der Qualitätssicherung durch unsere Diplomkrankenpflegerin.

Die ersten geprüften Agenturen

Unser gesamtes Team war natürlich sehr aufgeregt, da wir uns zum allerersten Mal einer externen Überprüfung unterzogen haben. Unsere Zertifizierung verlief erfreulicherweise sehr positiv. Wir freuen uns besonders darüber, zur Runde der ersten zertifizierten Vermittlungsagenturen zu gehören.

Es ist zu erwarten, dass es ab Ende 2019 bereits etwa 30 zertifizierte Vermittlungsagenturen gibt. Die Namen dieser Agenturen werden auf der Web-

Service:

Hier finden Sie alle geprüften Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung mit dem neuen Qualitätszertifikat ÖQZ-24:

www.oeqz.at

seite des ÖQZ-24 veröffentlicht, siehe Info-Kasten. Für Betreuungssuchende, die Unterstützung zu Hause benötigen und dabei großen Wert auf eine qualitätsvolle Betreuung legen, wird damit die Auswahl einer für sie passenden Vermittlungsagentur wesentlich vereinfacht.