

Zertifizierte Qualität

Was ist das ÖQZ-24?

ÖQZ-24 ist das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung. Es wurde vom Sozialministerium gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Österreich sowie den Wohlfahrtsträgern (wie Hilfswerk und Caritas) entwickelt.



Das vom Sozialministerium und der Wirtschaftskammer ins Leben gerufene ÖQZ-24 ist somit das einzige Qualitätszertifikat im Bereich der 24-Stunden-Betreuung in Österreich. Es leistet einen wesentlichen Beitrag zur Lebensqualität der betreuungsbedürftigen Personen und ihrer Familien.

Im Mittelpunkt der ÖQZ-24 Qualitätsstandards steht eine gelingende und stabile Betreuungssituation: für Kundinnen und Kunden, Angehörige und Betreuungskräfte, in Zusammenarbeit mit den Vermittlungsagenturen.

Die ÖQZ zertifizierten Agenturen achten auf die Ausgewogenheit der Interessen zwischen Kundinnen und Kunden, Angehörigen, Betreuungspersonen und der Agenturtätigkeit zum Wohle der betreuten Person und zur Zufriedenheit aller Beteiligten.

Die übernommenen Verpflichtungen werden nach den Grundsätzen der Vertragstreue, Transparenz und Professionalität erfüllt.

Die ÖQZ zertifizierten Vermittlungsagenturen unterziehen sich freiwillig einer regelmäßigen externen Überprüfung. PflegeexpertInnen prüfen dabei die Einhaltung der Qualitätsstandards und die Managementprozesse der Vermittlungsagenturen.

Eines der wichtigsten Merkmale ist die Einbindung der diplomierten Fachpflege von Beginn an, laufend durch regelmäßige Qualitätsvisiten und falls erforderlich, die Übertragung von pflegerischen Tätigkeiten an die PersonenbetreuerInnen sowie die Kontrolle der durchgeführten Maßnahmen.

Was sind die zentralen Qualitätsmerkmale einer ÖQZ-24 zertifizierten Vermittlungsagentur?

Immer wieder werden fehlende Transparenz und Qualität im Zusammenhang mit der 24-Stunden-Betreuung erwähnt. Eine klare Antwort auf die Frage nach der Transparenz der Leistungen und der Qualitätsstandards gibt dazu das ÖQZ-24.

Das bekommen die Kundinnen und Kunden einer zertifizierten Vermittlungsagentur:

- Dokumentierte und nachvollziehbare Leistungen
- Transparenz in den Verträgen
- Qualitätssicherung durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen ab Beginn der Betreuung sowie mindestens einmal im Quartal
- Bei Bedarf: Übertragung pflegerischer Tätigkeiten („Delegation“) an die PersonenbetreuerInnen
- Ein umfangreicher Notfallplan liegt vor, damit alle Beteiligten bei unvorhersehbaren Ereignissen rasch reagieren können
- Bei Ausfall der Personenbetreuerin bzw. des Personenbetreuers wird eine Ersatzbetreuung innerhalb von drei Tagen sichergestellt

- Die Vermittlungsagentur kümmert sich bei Differenzen zwischen der betreuungsbedürftigen Person und der Personenbetreuerin bzw. des Personenbetreuers um eine rasche und nachhaltige Lösung
- Klare Rahmenbedingungen für PersonenbetreuerInnen

Wo finde ich eine ÖQZ-zertifizierte Agentur?

Sie finden die zertifizierten Agenturen und auch die Angaben, in welcher Region bzw. Bundesland diese tätig sind, auf der Webpage des Vereins unter: <https://oeqz.at/zertifizierte-vermittlungsagenturen>

Mittlerweile sind es 40 zertifizierte Vermittlungsagenturen. Und damit rund ein Drittel aller Betreuungsverträge in Österreich, die über eine Vermittlungsagentur zustande kamen.



JOHANNES WALLNER ist Mitbegründer des „Vereins zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen“ und ehrenamtlicher Geschäftsführer für den Bereich ÖQZ-24. Er ist seit mehr als drei Jahrzehnten im Management von Altenpflegeeinrichtungen tätig.

Foto: SeneCura (Portrait Wallner)