

ÖQZ-24

Das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden- Betreuung

Anna Stanko, Bisserka Weber
BMSGPK
Wien, 29. Oktober 2020

Rechtliche Grundlagen der „24-Stunden-Betreuung“ in Österreich

- Hausbetreuungsgesetz BGBl. I Nr. 33/2007
- Gewerbeordnung 1994 BGBl. Nr. 194/1994
- Standes- und Ausübungsregeln für die Leistungen der Personenbetreuung BGBl. II Nr. 278/2007
- Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation der Personenbetreuung BGBl. II Nr. 397/2015

Förderung der 24-Stunden-Betreuung

- § 21b Bundespflegegeldgesetz BGBl. Nr. 110/1993
- **Voraussetzungen:**
 - Bezug von Pflegegeld ab der Stufe 3 (Pflegebedarf > 120 Std/monatl.)
 - Bedarf einer 24-Stunden-Betreuung
 - Qualifikation der Betreuungskraft
 - Einkommensgrenze – 2.500 EUR
- **Höhe:**
 - 550 EUR bzw. 1.100 EUR monatlich

Qualitätssicherung des BMSGPK in der 24-Stunden-Betreuung I

- Bedingung zur Förderung ist die Durchführung eines Hausbesuches zur Qualitätssicherung
- Organisiert durch die Sozialversicherungsanstalt der Selbständigen im Auftrag des BMSGPK – durchgeführt durch diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen
- Erhebung der Versorgungssituationen erfolgt nach einem vom Forschungsinstitut für Altersökonomie der WU Wien entwickelten Konzept in 6 Domänen
 - Funktionale Wohnsituation,
 - Körperpflege,
 - medizinisch-pflegerische Versorgung,
 - Ernährung inklusive Flüssigkeitszufuhr, hygienische Wohnsituation,
 - Aktivitäten/Beschäftigung/Sozialleben.

Qualitätssicherung des BMSGPK in der 24-Stunden-Betreuung II

- Information, Unterstützung und Beratung im Sinne von Prävention
 - Anleitung und Schulung der privaten Hauptpflegeperson
 - Beratung bei Organisation von Hilfsmitteln, Selbsthilfegruppen, ...
 - Hilfestellung, Beratung im Umgang mit Personen mit Demenz
- Jährlich Ø 5.500 Hausbesuche

Zahlen

- **Selbständige PersonenbetreuerInnen**

Quelle: WKO

- PersonenbetreuerInnen: ca. **60.000**
- Vermittlungsagenturen: ca. **890**

Quelle: SMS (Förderung der 24-Stunden-Betreuung)

- Personenbetreuerinnen: 32.458

- **Unselbständige
PersonenbetreuerInnen:**

Quelle: SMS (Förderung der 24-Stunden-Betreuung)

- PersonenbetreuerInnen: 19 (0,06%)

Das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung

- Wieso?
 - Empfehlung von verschiedenen Seiten weitere Qualitätssicherungsmaßnahmen in der 24-Stunden-Betreuung einzuführen -> Rechnungshof
 - Auszeichnung von Agenturen die über die gesetzlichen Anforderungen hinaus höhere Qualitätsstandards erfüllen

Die Entwicklung des Zertifikates I

- Basierend auf einem Konzept der Wirtschaftskammer
- Unter Einbindung von Expertinnen und Experten und Stakeholdern
- Ergebnis: „Richtlinien für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung nach dem Österreichischen Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung“
- Richtlinien bilden Grundlage für das Zertifizierungsverfahren

Entwicklung des Zertifikates II

- Mai 2018: Start der Arbeiten zum ÖQZ 24 im BMSGPK
- März 2019: ÖQZ 24 wird der Öffentlichkeit vorgestellt
- Oktober 2019: feierliche Zertifikatsverleihung an die ersten 15 erfolgreich zertifizierten Agenturen
- Aktueller Stand Oktober 2020:
 - 31 zertifizierte Agenturen
 - 10 Agenturen im Zertifizierungsverfahren

Allgemeines zum ÖQZ-24

- **österreichweit einheitliches** Qualitätszertifikat
- basierend auf **Freiwilligkeit**
- Qualitätsstandards sollen zur Sicherung, Transparenz und Qualität der Betreuungssituation beitragen
 - Bedarfserhebung durch DGKP
 - Verpflichtende Hausbesuche

Durchführung der Zertifizierung

- Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen
- Langjährige Erfahrung und Expertise im Bereich der Qualitätssicherung
 - Durchführung der Zertifizierung nach dem NQZ - Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime

Einzelne Bestimmungen aus den Richtlinien zum ÖQZ-24 I

- Unterstützung bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Delegation von Pflegeleistungen und medizinischen Tätigkeiten
- Bedarfserhebung durch diplomierte Gesundheits- und KrankenpflegerInnen
- Qualitätssicherung mind. 1 x im Quartal mittels Hausbesuchen durch diplomierte Gesundheits – und KrankenpflegerInnen

Einzelne Bestimmungen aus den Richtlinien zum ÖQZ-24 II

- Schriftliche Information an die Betreuungskräfte durch die Vermittlungsagentur über die rechtlichen Rahmenbedingungen und Verpflichtungen
 - Bei **Bedarf in der Muttersprache** der Betreuungskraft
- Agentur setzt sich für Ruhe- und Rückzugsmöglichkeiten ein und steht den Beteiligten dahingehend zur Seite
- Erreichbarkeit einer Ansprechperson – bei Bedarf in der Muttersprache
- Transparente Abrechnung
- Konfliktmanagement

Einzelne Bestimmungen aus den Richtlinien zum ÖQZ-24 III

- Der Vertrag muss bei Bedarf in der Muttersprache der Personenbetreuerin/des Personenbetreuers abgefasst sein
- Der Vertrag muss transparent gestaltet sein (Kündigungsmodalitäten, Organisationsbeiträge)
- Vermittlungsagentur ist verpflichtet für Ersatz zu sorgen, bei Ausfall der Betreuungskraft (innerhalb von 3 Tagen)

Erste Erfahrungen

- Interesse seitens der Konsumenten/Konsumentinnen ist hoch
- Umgang mit Beschwerden
- Kosten der Zertifizierung
 - gestaffelte Förderung der WKO nach Größe der Agentur
- Kosten der Agenturen -> Kosten der Klienten/Klientinnen

Ausblick

- Aktuelles Regierungsprogramm
 - Ziel: **verpflichtendes Qualitätszertifikat** für Agenturen
 - Weiterentwicklung des Qualitätszertifikats
- Reformprozess: „Taskforce Pflege“

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Anna Stanko, Bisserka Weber
BMSGPK
anna.stanko@sozialministerium.at
isserka.weber@sozialministerium.at