

15 Tipps für die Organisation einer 24-Stunden-Betreuung

Menschen mit Demenz benötigen für ihren Alltag verschiedene Arten von Unterstützung. Oft braucht es sogar eine ständige Betreuung. Eine 24-Stunden-Betreuung ist daher manchmal die beste Lösung und ermöglicht den Betroffenen trotz zunehmender Einschränkungen ein Leben im eigenen Haushalt mit der Betreuungsperson.

In Österreich gibt es noch keine staatliche Kontrolle im Bereich 24-Stunden-Betreuung.

Eine Zertifizierung für Vermittlungsagenturen von 24-Stunden-Betreuung ist jedoch ab sofort möglich. Nähere Informationen zum Zertifizierungsverfahren, zu zertifizierten Agenturen und Gesetzestexte, Landesregeln und Vertragsmuster erhalten Sie auf der Webseite der [ÖQZ24](#).

Vor Vertragsabschluss

Tipp 1: Achten Sie darauf:

24-Stunden-Betreuung bietet Betreuung an – KEINE Pflegeleistungen!

Die Tätigkeiten von Personenbetreuer*innen sind über die Webseite der Wirtschaftskammer Tirol abrufbar: www.daheimbetreut.at

Tipp 2: Suchen Sie frühzeitig!

Es bestehen zwei unterschiedliche Wege zur Organisation einer 24-Stunden-Betreuung:

- Über Vermittlungsagenturen: Die durchschnittliche Organisationszeit beträgt 10 bis 14 Tage.
- Persönlicher Kontakt und Empfehlung

Tipp 3: Holen Sie 2 bis 3 Angebote zum Vergleichen ein!

Vereinbaren Sie dafür persönliche Gespräche über Inhalt, Kosten sowie Rechte und Pflichten der Personenbetreuung.

Bei konkreten Preisbeispielen achten Sie darauf, dass die Gesamtkosten für **ALLE Leistungsinhalte** angegeben sind.

Tipp 4: Übersicht Vermittlungsagenturen

Eine Übersicht über verschiedene Vermittlungsagenturen finden Sie auf der Webseite der Wirtschaftskammer www.daheimbetreut.at.

Finden Sie Anbieter*innen auch über die Tirol-Landkarte der Webseite www.demenz-tirol.at.

Tipp 5: Informieren Sie sich über aktuelle Gewerbeberechtigungen der Vermittlungsagenturen und Personenbetreuer*innen!

Über die Webseite der Wirtschaftskammer Tirol sind Gewerbeberechtigungen abrufbar. firmen.wko.at

Tipp 6: Informieren Sie sich über die Möglichkeit von Förderungen!

Auf der Webseite der Wirtschaftskammer www.daheimbetreut.at steht u.a. ein Förderrechner (siehe Menüpunkt Vermittlungsagentur) zur Ihrer Verfügung.

Bei Vertragsabschluss

Tipp 7: Welche Verträge schließen Sie als Angehörige ab?

Bei Organisation über eine Vermittlungsagentur:

- Vermittlungsvertrag (Vermittlungsagentur & zu Betreuender/ Angehörige/ Vertretungsbefugte Person)

Zusätzlich benötigen Sie jedenfalls einen Vertrag mit der Betreuungsperson:

- Betreuungsvertrag (Personenbetreuer & zu Betreuender/ Angehörige/ Vertretungsbefugte Person)

Die Verträge müssen schriftlich abgeschlossen werden. Sie erhalten jeweils ein Exemplar.

Tipp 8: Was muss im Vermittlungsvertrag vom Anbieter stehen?

- Name und Adresse der Vertragspartner*innen
- Beginn und Dauer der Betreuung
- Detaillierte Beschreibung aller Leistungen (Achten Sie zum Beispiel auf: Vermittlung von **Ersatzkräften**, **Informationen zur Qualitätssicherung** etc...)
- Kosten, Zahlungsvereinbarung
- Vereinbarung zur Vertragsbeendigung
- Kündigungsfrist von 14 Tagen (Monatsende)
- Erreichbarkeit einer Kontaktperson

Tipp 9: Welche Pflichten hat die Vermittlungsagentur?

- Erhebung der Betreuungssituation
- Dokumentation der Bedarfserhebung
- Sicherstellung der Eignung der Betreuungsperson
- Übergabe einer Mitschrift des Erstgesprächs (auf Anfrage)
- Transparenz bei der Kostenaufstellung

Tipp 10: Fragen Sie nach zusätzlichen Leistungen!

- Telefonbereitschaft
- Erstellung eines Notfallplans
- Organisation von Ersatzbetreuung
- Unterstützung bei administrativem Aufwand
- Hilfe bei der Beantragung von Pflegegeld und Förderungen
- Visiten & Kontrollen
- Qualitätssicherung

Tipp 11: Was muss im Betreuungsvertrag mit den Personenbetreuer*innen stehen?

- Name und Adresse der Vertragspartner*innen
- Beginn und Dauer der Betreuung
- Detaillierte Beschreibung der Leistungen (Aufgaben der Betreuungspersonen, Führung eines Haushaltsbuches...)
- Informationen über Tätigkeiten, die Ärzt*innen oder Pflegepersonal an die Betreuungsperson übertragen (z. B. Unterstützung bei Medikamenteneinnahme, bei der Körperpflege, Anlegen von Verbänden...)
- Handlungsleitlinien für den Alltag und den Notfall: Was passiert zum Beispiel, wenn sich der Zustand der zu Betreuenden verschlechtert? Welche Ärzt*innen muss man verständigen? Regelung für die Vertretung der Betreuer*innen bei Ausfall etc.
- Kosten der Betreuung
- Vereinbarung zur Vertragsbeendigung

Tipp 12: Lassen Sie sich beraten!

Lesen Sie den Vertrag gut durch und lassen Sie sich eventuell rechtlich beraten. Dabei helfen:

- Wirtschaftskammer Tirol
- Verein für Konsumenteninformation - Tirol
- Bürger*innenservice des Sozialministeriums

Während der Betreuung

Tipp 13: Eine zusätzliche Begleitung durch Profis kann sinnvoll sein. Kümmern Sie sich daher bei Bedarf rechtzeitig um weitere Unterstützung durch Fachkräfte!

Nehmen Sie Kontakt mit einer mobilen Pflege- und Betreuungsorganisation (z.B. Sozial- und Gesundheitssprengel) in Ihrer Region auf.

Tipp 14: Informieren Sie sich über den Umfang der Betreuung!

Die Tätigkeiten von Personenbetreuer*innen sind über die Webseite der Wirtschaftskammer abrufbar: www.daheimbetreut.at

Für die gesamte Dauer und Inhalt der Betreuung besteht für die Betreuungsperson absolute Verschwiegenheitspflicht.

Tipp 15: Achten Sie auf Maßnahmen der Qualitätssicherung!

- Sind die Maßnahmen der Qualitätssicherung im Betreuungsvertrag erfasst?
- Haushaltsbuch über Ausgaben
- Handlungsleitlinien für den Alltag und Notfall
- Sind die Voraussetzungen für die Übertragung von ärztlichen oder pflegerischen Tätigkeiten erfüllt? Lesen Sie unter www.daheimbetreut.at nach.
- Schriftliche Dokumentation – Einsicht möglich
- Verpflichtende Hausbesuche zur Qualitätssicherung des Bundesministeriums in der häuslichen Pflege. Informationen dazu auf der Webseite der SVS. www.svs.at

Haben Sie Fragen zur Betreuung oder treten Unstimmigkeiten und/oder Konflikte zwischen der Betreuungsperson und der zu betreuenden Personen auf? Kontaktieren Sie umgehend Ihre Vermittlungsagentur!

Weiterführende Links

- WKO Personenberatung & Personenbetreuung www.daheimbetreut.at
- Pflege (BMASGK) www.sozialministerium.at
- Sozialministeriumservice (früher: Bundessozialamt) www.sozialministeriumservice.at
- WKO Firmen A-Z – Personenbetreuung (Wirtschaftskammer Österreich) firmen.wko.at
- Oesterreich.gv.at www.oesterreich.gv.at