INFORMATIONSBROSCHÜRE
für KUNDEN/KUNDINNEN der 24h.Betreuung

Inhalt:

Seite 2	Allgemeine Information über die 24h.Betreuung
Seite 3 und 4	Verantwortungsbereich der Kundin/des Kunden und/oder der Angehörigen
Seite 5 bis 7	Verantwortungsbereich der 24h.Betreuungs-Organisation
Seite 7 bis 10	Alles über die Betreuungskräfte

24H.BETREUUNG

Für das gute Gelingen und Zusammenleben im Zuge der 24h.Betreuung ist eine offene und verständnisvolle Grundhaltung vonseiten der Kunden/Kundinnen, der Angehörigen und der Betreuungskräfte nötig. Obwohl die Unterstützungsleistungen vertraglich geregelt sind, befinden wir uns im Dienstleistungsbereich, somit sind minimale Abweichungen und Änderungen aufgrund der individuellen Persönlichkeiten und Bedürfnisse aller Beteiligten möglich.

Das Diakoniewerk fungiert als Bindeglied zwischen Kunden/Kundin, Angehörigen und Betreuungskraft und steht mit Beratung und Information unterstützend zur Seite.
Mit diesem Informationsblatt sollen die einzelnen Verantwortungsbereiche der verschiedenen Akteure (Kunde/Kundin, Angehörige, Betreuungskraft, Diakoniewerk) und die damit einhergehenden Rechte und Pflichten dargestellt werden.

Der Name 24-Stunden-Betreuung (=24h.Betreuung) bedeutet nicht, dass die Betreuungskräfte 24 Stunden am Tag für die Kunden/Kundinnen Tätigkeiten verrichten, sondern steht für die Bereitschaft der Betreuungskräfte, für die Kunden/Kundinnen 24 Stunden in der Nähe erreichbar zu sein und dort zu unterstützen, wo Hilfe notwendig ist.

- Die 24h.Betreuung ist eine Betreuungsform, welche über Jahrzehnte in Österreich besteht und die Möglichkeit gibt, zuhause mit Betreuungskräften in den eigenen vier Wänden zu leben und betreut zu werden.
- 2007 wurde eine Rechtsgrundlage geschaffen damit gewährleistet wird, dass eine Betreuung in privaten Haushalten auf legaler Basis möglich ist. Für die Betreuungskräfte wird dadurch ein legales Handeln in Rechtssicherheit garantiert.
- Voraussetzung für die Betreuungskräfte ist die Anmeldung des freien Gewerbes „Personenbetreuung“ nach dem Hausbetreuungsgesetz und der Gewerbeordnung § 159.
- Ausbildungsregelung sieht das Gesetz keine vor. Ein Pflegekurs von Minimum 200 Stunden im Heimatland der Betreuungskräfte wird empfohlen. Anzumerken ist, dass in den Heimatländern der Betreuer/innen aus EU-Ländern bereits Ausbildungsmodule angeboten werden, welche die Betreuer/innen befähigen, in der Seniorenbetreuung im häuslichen Bereich als DGKP (Diplomierte Gesundheits- und Krankenpfleger/in), Pflegehelfer/in oder medizinische Assistenten/in zu arbeiten.
- Eine gesetzlich vorgeschriebene Qualitätsbeurteilung in Österreich, bezogen auf die angewendete Betreuungsqualität der eingesetzten Betreuer/innen, gibt es nicht.
- Das Team der 24h.Betreuung des Diakoniewerks sieht sich in Sachen Qualitätssicherung während der gesamten Betreuungszeit als stützende und schützende Hand.

Verantwortungsbereich der Kundin/des Kunden und/oder der Angehörigen:

Die Betreuungskraft begibt sich in ein fremdes Arbeitsumfeld. Sie ist bemüht den Anforderungen zu entsprechen. Dies bedarf einer Eingewöhnungs- und Kennenlernzeit für beide Seiten. Ein gegenseitiges Verständnis für die jeweils eigenständigen Persönlichkeiten aller Beteiligten (Kunde/ Kundin, Angehörige, Betreuungsperson) ist in diesem Prozess unerlässlich.

Aufgaben der Kundin/des Kunden und/oder der Angehörigen:

- Für die Betreuungskraft ist ein Zimmer zur Verfügung zu stellen mit einem Tisch, Kleiderschrank, ein intaktes Bett mit einer intakten und sauberen Matratze.
- Polster und Bettdecke, sowie 2 Bettwäschegarnituren und Leintücher werden für die Betreuungskraft benötigt. Ebenso Handtücher und Badetücher.
- Des Weiteren ist es heute Standard, dass den Betreuungskräften im Zimmer ein Fernsehgerät und WLAN zur Verfügung gestellt werden.
- Es ist für ein gesundes und angenehmes Arbeits- und Wohnklima zu sorgen. Die Wohnräume und der Schlafraum der Betreuungsperson müssen beheizbar sein. Die Wände sauber und ohne Schimmelbildungen. Alle Installationen wie WC, Waschbecken, Bad oder Dusche müssen sauber, intakt und funktionsfähig sein (es werden keine eigenen Sanitäranlagen benötigt, eine gemeinsame Nutzung bestehender Sanitäranlagen ist möglich).
- Ausreichend und abwechslungsreiche Kost ist für die Betreuungskraft zur Verfügung zu stellen. Ebenso ein Lunchpaket (Brot, Getränk…) für die Heimreise.
- Gewohnheiten der Betreuungskräfte wie z.B. tgl. Duschen, kein oder wenig Abendessen, nur Kaffee zum Frühstück oder Vorlieben, wie gerne Fleisch, Schokolade usw. sind zu akzeptieren.
- Kunde/Kundin und Angehörige haben dazu beizutragen, dass für die Betreuungskraft eine tgl. Durchschlafphase von Minimum 5 Stunden möglich wird.
- Zum Schutz der Betreuer:innen sind für die Durchführung von Pflegemaßnahmen hygienische Bedarfsartikel, wie beispielsweise Einmalhandschuhe und Desinfektionsmittel, zur Verfügung zu stellen. Pflegebehelfe wie Krankenbett, Rollator, Leibstuhl, Inkontinenzversorgung sowie Pflegecremen sollten zu Beginn der Betreuung zu Hause vorhanden sein.
- Beim Betreuungsstart und bei Betreuungswechseln ist es erforderlich, dass ein Angehöriger zur Einführung der neuen Betreuungskraft vor Ort ist, um die aktuellen Gegebenheiten wie Geschäfte, Arzt/Ärztin, Waschmaschine, Trockenraum usw. zu erklären.
- Der Personenbetreuungsvertrag (siehe dazu auch Seite 7) muss mit der Betreuungskraft zu Betreuungsbeginn unterschrieben werden. Das entsprechende Formular wird von der 24h.Betreuungs-Organisation zur Verfügung gestellt.
  WICHTIG: Auch die Auflösung des Vertrages (z.B. bei Unzufriedenheit mit der Betreuungskraft) muss persönlich und schriftlich vor Ort, spätestens am Tag der Abreise erfolgen (Kündigungsklausel auf der letzten Seite vom Vertrag ausfüllen). Das Diakoniewerk muss dann umgehend über die Kündigung informiert werden, damit rechtzeitig eine neue Betreuungskraft organisiert werden kann.

- Die Wohnsitzanmeldungen und -abmeldungen der Betreuungskräfte gemäß Meldegesetz müssen von der Familie/den Angehörigen durchgeführt werden. Die Diakoniewerk Zuhause leben GmbH unterstützt bei Bedarf durch zur Verfügung stellen der benötigten Formulare. Die Kontrolle der korrekten An- und Abmeldungen (z.B. wenn eine Betreuungskraft aufhört) obliegt allein der Familie/den Angehörigen.
- Für die Hausreinigung werden Reinigungs- und Putzutensilien verwendet, welche dem heutigen Standard entsprechen, wie z.B. Mikrofasertücher, Swiffer etc. Diese sind zur Verfügung zu stellen.
- Die Betreuungskräfte führen die vereinbarten Haushalttätigkeiten und die erforderliche Betreuungsarbeit nach bestem Wissen und Gewissen selbständig durch. Kleine Abweichungen sind individuell zu akzeptieren. Vertrauen soll spürbar werden.
- Treten Veränderung im medizinisch pflegerischen Tätigkeitsbereich auf und erweitert sich daher das medizinisch pflegerische Anforderungsprofil der Betreuungskraft, sind die Betreuer/innen und auch die Angehörigen aufgefordert, umgehend das Team der 24h.Betreuung vom Diakoniewerk zu informieren. Nur dann kann das Diakoniewerk qualitätssichernde Maßnahmen einleiten und wahrnehmen.
- Ebenso sind Änderungen der Betreuungssituation wie Einweisung in ein Krankenhaus usw. von den Angehörigen dem Team der 24h.Betreuung des Diakoniewerks zu melden.
- Unabhängig von der durch das Team der 24h.Betreuung des Diakoniewerks durchgeführten Qualitätssicherung (siehe Seite 6 – Verantwortungsbereich der 24h.Betreuungs-Organisation/Qualitätssicherung) sind regelmäßige Kontrollen der Betreuungsqualität durch die Kunden/Kundinnen bzw. Angehörigen unbedingt notwendig.
- Die Unterlagen für die Betreuungsdokumentation werden von der Diakoniewerk Zuhause leben GmbH zur Verfügung gestellt und bei den Qualitätsvisiten vor Ort kontrolliert. Die laufende und regelmäßige Kontrolle der Dokumentationsmappe und des Haushaltsbuches obliegt jedoch den Kunden/Kundinnen bzw. Angehörigen.
- Sowohl die Kontrolle hinsichtlich Betreuungsqualität als auch die Kontrolle der Betreuungsdokumentation können vom Kunden/der Kundin bzw. den Angehörigen auch an dritte Personen (z.B. Nachbarn, Bekannte, usw.) delegiert werden. Die 24h.Betreuung des Diakoniewerk kann zusätzlich zu den regulären Visiten auch weitere Qualitätsvisiten zur Verfügung stellen. Diese müssen individuell vereinbart werden und sind kostenpflichtig, werden also zusätzlich zum laufenden monatlichen Serviceentgelt in Rechnung gestellt.
- Die zuverlässige und rechtzeitige Auszahlung des Honorars der Betreuungskräfte sowie auch des Haushaltsgeldes muss durch den Klienten/die Klientin selbst oder durch Angehörige erfolgen.
- Die Auszahlung des Honorars an die Betreuungskraft darf nur nach der erbrachten Leistung und gegen Vorlage der Abrechnung/Zahlungsbestätigung erfolgen. Keine Auszahlung im Vorhinein! Bei rumänischem Personal mit monatlichem Turnus kann auf Wunsch der Betreuungskraft bzw. in beiderseitigem Einvernehmen ein Teil des Honorars schon nach 14 Tagen ausbezahlt werden, jedoch auch immer nur nach Vorlage der entsprechenden Teil-Abrechnung/Zahlungsbestätigung.
- Bei rumänischen Betreuungskräften sind die Fahrtkosten bereits bei der Anreise der Betreuungskraft vom Kunden/der Kundin bzw. den Angehörigen bereit zu halten und an den Fahrer zu bezahlen. Der Fahrer ist dazu verpflichtet, dem Kunden/der Kundin bzw. den Angehörigen eine Bestätigung über die bezahlten Fahrtkosten auszuhändigen (siehe Seite 9).

Verantwortungsbereich der 24h.Betreuungs-Organisation:

Ziel der Diakoniewerk Zuhause leben GmbH ist es, die Betroffenen und die Angehörigen dort zu unterstützen, wo individuell Unterstützung notwendig ist, damit Entlastung spürbar wird. Die Leistungen des Diakoniewerks umfassen den Bereich Beratung und Service und dienen u.a. der Qualitätssicherung. Die Leistungen Beratung und Service sind vertraglich zwischen den Kunden/Kundinnen und der Diakoniewerk Zuhause leben GmbH fixiert. Gemeinsam wollen wir die Möglichkeit schaffen, dass eine Betreuung in der gewohnten Umgebung mit den bisherigen Gewohnheiten zur Zufriedenheit aller Beteiligten stattfinden kann. Ziel ist es, dass möglichst lange eine kontinuierliche und stabile Betreuung gewährleistet wird. Als Bindeglied ist das Diakoniewerk Ansprechpartner während der gesamten Betreuungszeit und steht für Rückfragen zur Verfügung. Unterlagen für die Dokumentation der Durchführung sowie Zahlungsbelege können jederzeit per E-Mail oder telefonisch angefordert werden.

Abklärung:

- Unser Fachpersonal kommt vor Ort und klärt den Betreuungsbedarf, die Anforderungen, Erwartungen und die häuslichen Gegebenheiten ab. Es berät in allen Bereichen der Pflege, betreffend Förderungen, Pflegegeld, Heilbehelfe und Pflegebedarfsartikel - dazu werden auch Vereinbarungen getroffen.
- Ein Anforderungsprofil wird erstellt, damit eine geeignete Betreuungskraft von den slowakischen oder rumänischen Personalagenturen gesucht und dem diakonischen Leitbild entsprechend vorbereitet werden kann.
- Spätestens 1 Tag vor Betreuungsstart informiert das Team der 24h.Betreuung des Diakoniewerks, welche Betreuungskraft (Name, Alter, Erfahrung) an welche Adresse gebracht wird. In der Regel ist dies die Wohnadresse des Klienten/der Klientin, es kann aber - wenn dies so vereinbart wurde - z.B. auch das Krankenhaus oder eine Rehaklinik sein.
- Kommt es nach erfolgter Abklärung zu keinem Vertragsabschluss mit uns (z.B. Klient/Familie entscheidet sich für eine andere Agentur, Rahmenbedingungen passen nicht, o.ä.), wird für das Abklärungsgespräch von uns ein Unkostenbeitrag von EUR 80,00 in Rechnung gestellt. Da das Gespräch vor Ort bis zu 2 Stunden dauern kann, handelt es sich bei diesem Betrag um eine kleine Aufwandsentschädigung, die ohnehin nur einen Teil unserer tatsächlichen Kosten abdeckt. Wird der Vertrag mit uns abgeschlossen, wird der Unkostenbeitrag natürlich nicht verrechnet.

Betreuungsstart:

- Die Betreuung startet an dem zuvor individuell mit der Familie vereinbarten Starttermin - die Betreuungskraft kommt direkt an die vereinbarte Adresse.
- Bezüglich Ankunftszeit der Betreuungskräfte siehe Seite 9, Punkt „Anreise/Abreise“
- Unser Fachpersonal kommt - nach vorheriger Terminvereinbarung - innerhalb von 3 Tagen (Werktage!) vor Ort und bespricht mit allen Betroffenen die Betreuungsplanung, Haushaltplanung und den Medikamentenplan.
- Die Durchführungsdokumentation und Haushaltsbuchführung werden erklärt.
- Es wird sichergestellt, dass die Betreuungskraft den Anforderungen entspricht und auch alle Betreuungshandlungen verstanden hat.
- Bei Bedarf werden pflegerische Tätigkeiten an den/die Betreuer/in delegiert.

- Alle von der Diakoniewerk Zuhause leben GmbH bereits vorbereiteten Unterlagen, Anträge und Formulare werden vor Ort vervollständigt, vom Fachpersonal wieder mitgenommen und an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

ACHTUNG: Bei schwerer Betreuung, bei Palliativbetreuung, bei Kurzzeitbetreuung und bei Agenturübernahmen kann es aus organisatorischen Gründen zum zeitweisen Einsatz von Aushilfs-Betreuungskräften kommen. Dies kann zur Folge haben, dass die Klienten für diese Betreuungskräfte/diesen Zeitraum KEINE Bundesförderung bekommen.

Betreuungswechsel:

- Der erste Betreuungswechsel findet bei slowakischen Betreuungskräften nach ungefähr 14 Tagen und bei rumänischen Betreuungskräften nach ca. einem Monat statt.
- Bei der slowakischen Gruppe wird es so üblicherweise so gehandhabt, dass die neue Betreuungskraft einen Tag früher (oder in der Früh) kommt und von der ersten Betreuungskraft in ihrer Muttersprache eingeschult wird. Dieser Einschulungstag wird von der neuen Betreuungskraft kostenlos erbracht. Es ist zu beachten, dass unter Umständen für eine Nacht eine Schlafgelegenheit für 2 Betreuer:innen benötigt wird.
- Bei der rumänischen Gruppe kommt es auf Grund der nicht täglich verkehrenden Transporte in der Regel zu einem „fliegenden“ Wechsel ohne Einschulung. Wird seitens des Klienten/der Klientin oder den Angehörigen unbedingt eine Einschulung gewünscht, so muss dies bitte zeitgerecht an die 24h.Betreuung des Diakoniewerk kommuniziert werden. Die neue Betreuungskraft kommt in diesem Fall je nach Transportmöglichkeit zwei bis drei Tage vor Abreise der ersten Betreuungskraft. Der erste Einschulungstag ist kostenlos, alle weiteren müssen von der Familie bezahlt werden.
- In jedem Fall kann die Familie auf ausdrücklichen Wunsch auf den/die geplante:n Einschulungstag:e verzichten. Dies wird von uns jedoch nicht empfohlen, da es bei „fliegenden“ Wechseln zu Schwierigkeiten/Unklarheiten bei der Übergabe kommen kann.

Ausfall der Betreuungskraft

- Da es sich bei der 24h.Betreuung um eine persönliche Dienstleistung handelt, kann es leider auch zu kurzfristigen Betreuungsausfällen kommen, wenn z.B. eine Betreuungskraft krank wird, sich verletzt oder aus sonstigen persönlichen Gründen sofort abreisen muss.
- In diesem Fall organisiert die 24h.Betreuungs-Organisation so rasch als möglich (binnen maximal 3 Tagen) eine Ersatz-Betreuungskraft.
- In der Zeit bis zur Ankunft der neuen Betreuungskraft muss die Versorgung des Klienten/der Klientin durch Angehörige erfolgen. Ist dies nicht möglich, muss eine vorübergehende Betreuung in einer stationären Einrichtung organisiert werden (z.B. Einweisung ins Krankenhaus)

Qualitätssicherung:

- Das Team der 24h.Betreuung des Diakoniewerks führt mit Fachkräften regelmäßig eine Qualitätssicherung durch. Dabei soll festgestellt werden, ob die Betreuungsqualität von den Betreuungskräften eingehalten wird und die Zufriedenheit aller Beteiligten gegeben ist.
- Die Qualitätssicherung findet 4-5x pro Jahr statt und kann unangemeldet persönlich vor Ort, aber auch telefonisch durchgeführt werden.
- Die Qualitätsbesuche vor Ort können auch im Rahmen eines Betreuungswechsels stattfinden bzw. der Problemlösung dienen, sollten Probleme in der Betreuung auftauchen (seitens Kunde/Kundin, Angehöriger und/oder Betreuungskraft).
- Unabhängig von dieser Qualitätssicherung durch das Team der 24h.Betreuung ist eine laufende Kontrolle durch die Angehörigen unerlässlich – siehe Seite 4 „Aufgaben des Klienten/der Klientin und/oder der Angehörigen“.

Preis-Leistungsanpassung

- Eine - das Honorar der Betreuungskräfte betreffende - Preisanpassung findet statt, wenn der Allgemeinzustand des Klienten/der Klientin sich dahingehend verändert, dass ein vermehrter Betreuungsaufwand von den Betreuungskräften gemeldet wird, eine Betreuungsperson mit mehr Qualifikation (aufgrund des veränderten Betreuungsaufwands) benötigt wird oder wenn es Unzufriedenheit gibt und ein Austausch der Betreuungskraft erfolgen muss.
- Die Durchführung dieser Preisanpassung durch das Team der 24h.Betreuung des Diakoniewerks findet telefonisch oder vor Ort statt und ist ebenso eine Form der „Qualitätssicherung“.

Information über die Betreuungskräfte

Die Betreuungskräfte werden von unseren Netzwerkpartnern in Rumänien und der Slowakei vorbereitet und fortlaufend betreut. Netzwerkpartner sind unabhängige und selbstständige Vermittlungsagenturen. Sie wählen die Betreuungskräfte nach einheitlichen Richtlinien aus und informieren sie über die gesetzlichen Vorgaben.

Die Betreuungskräfte arbeiten als **SELBSTÄNDIGE PERSONENBETREUER/INNEN** in Österreich

- Sie üben das freie Gewerbe des Personenbetreuers aus
- Es gelten die einschlägigen Bestimmungen des Hausbetreuungsgesetzes (HBeG) und der Gewerbeordnung (GewO); Rechte, Pflichten und Tätigkeiten usw. sind dort geregelt.
- Sie sind Mitglied der Wirtschaftskammer (WKO).
- Sie sind bei der Sozialversicherung der Selbständigen (Kranken-Unfall-Pensions-)versichert.
- Sie sind beim Finanzamt in Österreich registriert.
- Eine Anmeldung mit Nebenwohnsitz an der Adresse des Klienten/ der Klientin ist notwendig.

Der **PERSONENBETREUUNGS- oder WERKVERTRAG** ist die rechtliche Grundlage des Betreuungsverhältnisses und wird direkt zwischen der Betreuungskraft (als Auftragnehmer) und dem Klienten / der Klientin bzw. den Angehörigen (als Auftraggeber) abgeschlossen. Alle Rechte und Pflichten sind in diesem Vertrag geregelt.

Tätigkeiten

Die Tätigkeiten der Betreuungskräfte sind im HBeG und in der GewO § 159 festgelegt und gliedern sich in folgende Bereiche:

- Hausarbeit (kochen, waschen, putzen), Gesellschafterfunktion, usw.
- Betreuungsarbeit (Hilfe bei Nahrungs- und Medikamentenaufnahme, Körperpflege, usw.)
- Pflegerische Tätigkeiten, welche von DGKP oder Arzt/Ärztin übertragen werden

Bei Betreuungsbeginn werden die tatsächlich anfallenden Tätigkeiten genau abgesprochen und in Form von Checklisten festgelegt.

Herkunft

Wir arbeiten mit Betreuungskräften aus der Slowakei und aus Rumänien

Ausbildung

Gem. den in Österreich geltenden gesetzlichen Bestimmungen für Personenbetreuer/innen ist keine Ausbildung erforderlich. Einige Betreuungskräfte haben aber

- einen Pflegekurs im Stundenausmaß von 220 Stunden oder 360 Stunden absolviert oder
- eine Ausbildung zum/zur medizinischen Assistent/in mit Matura oder
- eine Ausbildung zur DGKP mit 2 Jahren Ausbildungsdauer oder
- praktische Erfahrung durch eine langjährige Tätigkeit als selbständige(r) Personenbetreuer(in)

Sprache

- Deutsch (in unterschiedlichen Stufen) - geprüft durch unsere Netzwerkpartner

Bezahlung Honorar

- Die Höhe des Honorars ist abhängig vom Betreuungsaufwand - siehe separate Kosteninformation
- Die Bezahlung erfolgt nach der erbrachten Leistung – keine Vorauszahlung!
- Bar oder per Überweisung direkt an die Betreuungskraft, 3 - 5 Tage vor Abreise
- Eine Rechnung wird seitens der Betreuungskraft ausgestellt und die Übernahme bestätigt.
- Abgaben, Steuern usw. trägt die Betreuungskraft selbst.
- Der Anreisetag wird als 1. Arbeitstag verrechnet, der Abreisetag bleibt unbezahlt
  Ausnahme: der Wechsel erfolgt abends – dann ist es umgekehrt
  WICHTIG: Bei Anreise einer neuen Betreuungskraft mit Einschulung durch eine bestehende Betreuungskraft ist der erste Tag der neuen Kraft ein kostenloser Einschulungstag.
- Für die Weihnachts- und Osterfeiertage stellen die Betreuungskräfte EUR 70,00 zusätzlich zum vereinbarten Tagessatz in Rechnung. Die Feiertagszulage betrifft nur die Tage 25.12., 26.12., 1.1. und Ostermontag.
- Bei Eintritt des Todes der betreuten Person während des begonnenen/fortlaufenden Turnus reduziert sich das Honorar – wenn die Betreuungskraft auf Wunsch der Familie frühzeitig wieder abreist – auf 15,00 EUR pro Tag, bezogen auf die vereinbarte restliche Turnuslänge. Des Weiteren sind der Betreuungskraft in diesem Fall die vollen Fahrtkosten (An- und Abreise) zu bezahlen.

Fahrtkosten

- Die Höhe der Fahrtkosten ist unterschiedlich je nach Herkunftsland der Betreuungskräfte und Betreuungsort in Österreich – siehe separate Kosteninformation.
- Die tatsächlichen Fahrtkosten der jeweiligen Betreuungskraft werden bei Betreuungsbeginn im Werkvertrag festgehalten.
- Die Bezahlung der Fahrtkosten erfolgt bei slowakischen Betreuungskräften am Ende des Turnus gemeinsam mit der Honorar-Abrechnung direkt an die Betreuungskraft.
- Bei rumänischen Betreuungskräften sind die gesamten Fahrtkosten (für die An- und Abreise) sofort bei der Anreise der Betreuungskraft vom Kunden/der Kundin bzw. den Angehörigen an den Fahrer des Transportes zu bezahlen. Der Fahrer ist dazu verpflichtet, dem Kunden/der Kundin bzw. den Angehörigen eine Bestätigung über die bezahlten Fahrtkosten auszuhändigen. Sollte sich die Betreuungskraft ohne stichhaltige Gründe nicht an den vereinbarten Turnus halten, so sind die anteiligen Fahrtkosten von der Betreuungskraft selbst zu tragen und können vom Klienten / der Klientin bzw. den Angehörigen daher bei der Abrechnung des Betreuungshonorars wieder in Abzug gebracht werden.

Haftpflichtversicherung

- Seit 1. Jänner 2025 sind alle von der Diakoniewerk Zuhause leben GmbH vermittelten Personenbetreuungskräfte automatisch in einer Gruppen-Berufshaftpflichtversicherung der Wiener Städtischen Versicherung AG versichert.
- Die Kunden haben den Vorteil, dass diese Versicherung bei Schäden, welche durch die Betreuungskräfte im Rahmen Ihrer Tätigkeit verursacht wurden, unter bestimmten Voraussetzungen eine Kompensationszahlung leistet.
- Im Schadensfall kann sich der Kunde direkt an die Diakoniewerk Zuhause leben GmbH wenden – wir unterstützen gerne bei der Schadensabwicklung.

Freizeit

- Freizeit ist gesetzlich nicht geregelt. Dennoch ist für die Betreuungskräfte täglich 2 Stunden Freizeit (Pause) außerhalb des Hauses (Spaziergang, etc.) notwendig und zu ermöglichen. In der Regel ist dies die Zeit nach dem Mittagessen. In dieser Zeit hält der Klient/die Klientin vielfach eine Mittagsruhe. Die Freizeit wird individuell bei Betreuungsstart zwischen Betreuer/in und Klient/in bzw. Angehörigen geklärt und festgehalten.

Einsatzzeiten

- Die tägliche Kernarbeitszeit der Betreuungskraft beim Klient/bei der Klientin beträgt max. zwischen 8 und 12 Stunden.
- Eine Nachtruhe mit einer Durchschlafmöglichkeit von mind. 5 Stunden muss gewährleistet sein.
- Je nach Vereinbarung (bzw. Nationalität der Betreuungskräfte) beträgt ein regulärer Betreuungs-Turnus ca. 14 Tage oder ca. 1 Monat. Ziel ist es, dass bei jedem Klienten / jeder Klientin zwei fixe Betreuungskräfte tätig sind, die sich im laufenden Turnus abwechseln und somit eine lückenlose Betreuung gegeben ist.

Anreise/Abreise

- Erfolgt durch organisierte Transporte aus der Slowakei und Rumänien direkt an die Betreuungsadresse des Klienten / der Klientin
- Die von uns vermittelten Betreuungskräfte sind aufgefordert, einen gemeinsamen Transport zu verwenden, um Betreuungslücken zu vermeiden.
- Die Anreisestrecke beträgt zwischen 500 km und 2000 km. Daraus ergibt sich eine Fahrtdauer von bis zu 18 Stunden.
- Bedingt durch die langen Anreisewege ist Müdigkeit am Anreisetag normal – bitte um Verständnis.
- Die Ankunftszeit der Betreuer/innen ist:
  - bei slowakischen Betreuungskräften in der Regel zwischen Mitternacht und spätestens 11:00 Uhr am Vormittag
  - bei rumänischem Personal – abhängig vom Transport - entweder am Montag und Donnerstag zwischen 17:00 und 24:00 Uhr ODER am Dienstag und Freitag zwischen 02:00 und 09:00 Uhr.
  WICHTIG: Da die tatsächliche Ankunftszeit von vielen Faktoren abhängig ist (z.B. Staus, Verkehrsaufkommen, Grenzwartezeiten, etc.) ist vorab leider keine fixe Zeitangabe möglich. Gerne kann jedoch individuell vereinbart werden, dass sich die Betreuungskraft ca. 1 Stunde vor der Ankunft telefonisch mit dem Kunden/der Kundin oder den Angehörigen in Verbindung setzt.

Information zur e-Card-Fotoregistrierung

Für selbstständige Personenbetreuer:innen ist die einmalige Registrierung eines Passfotos in Österreich erforderlich, da ihnen sonst keine e-Card ausgestellt werden kann. Alle Informationen rund um dieses Thema sind unter www. www.chipkarte.at zu finden. Da die Betreuungskräfte beim Registrierungs-prozess oft Unterstützung brauchen, bitten wir die Familien/Angehörigen im Bedarfsfall um Mithilfe. Es geht dabei meist um die Begleitung zu einer Registrierungsstelle oder die kurzzeitige Übernahme der Betreuung des Klienten/der Klientin, während die Betreuungskraft den Termin bei der Registrierungsstelle wahrnimmt. Wenn ein konkreter Bedarf besteht, wird Ihre Betreuungskraft Sie direkt ansprechen oder wir werden uns bei Ihnen melden. Unser Büromanagement hilft, falls nötig, auch gerne bei offenen Fragen oder der Terminvereinbarung. Im Namen der Betreuungskräfte sagen wir bereits im Voraus vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Stand 07/2026