



24-STUNDEN-BETREUUNG

Antworten auf die drängendsten Fragen

Stand: Jänner 2019



Dr. Josef Moser, MBA
AK-DIREKTOR

Dr. Johann Kalliauer
AK-PRÄSIDENT

AUF NUMMER SICHER BEI DER 24-STUNDEN-BETREUUNG

Von einem Tag auf den anderen können Familien in die Situation kommen, zu Hause für pflegebedürftige Angehörige sorgen zu müssen. Sei es altersbedingt, durch einen tragischen Unfall oder eine schwere Krankheit. Die einzige Chance, das zu schaffen, ist oftmals nur die Unterstützung durch eine 24-Stunden-Betreuung in den eigenen vier Wänden. Doch diese muss erst einmal organisiert werden. Und das ist nicht immer unproblematisch. Denn nicht alle Agenturen, die Betreuungspersonal vermitteln, sind auch seriös und verlässlich.

Sie halten eine Broschüre in Händen, die Ihnen in dieser Lebenssituation ein erster Wegweiser und damit eine gute Hilfe sein soll. Sie ist entstanden aus den vielen Fragen und Unklarheiten, die Betroffene regelmäßig an unsere Beraterinnen und Berater in der Konsumentinformation herantragen.

Woran erkenne ich eine gute Vermittlungsagentur? Was muss alles im Vertrag stehen? Wieviel darf die Betreuung kosten? Was kann ich tun, wenn ich mit der Pflege unzufrieden bin? Diese und viele weitere Fragen beantwortet diese Broschüre. Für weitere Informationen und persönliche Beratung steht Ihnen unser Konsumentenschutz zur Verfügung. Alle Kontaktdaten finden Sie auf der Rückseite dieser Broschüre.

Wir hoffen, Ihnen mit diesem Wegweiser in Ihrer Lebenssituation ein wenig helfen zu können. Und das ist uns auch ein großes Anliegen, denn für die Arbeiterkammer ist klar: Das Risiko darf nicht den betroffenen Familien alleine überlassen werden. Der Gesetzgeber muss Regelungen schaffen, die gute und ausreichende Betreuung sicherstellen und kontrollieren, ob diese auch eingehalten werden. Die AK fordert daher unter anderem einheitliche und transparente Musterverträge für Vermittlungsagenturen. Damit ließen sich Probleme reduzieren oder von vornherein vermeiden. Wir werden uns weiter dafür einsetzen!

Alles Gute für Sie!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josef Moser'.

Dr. Josef Moser, MBA
AK-Direktor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johann Kalliauer'.

Dr. Johann Kalliauer
AK-Präsident



INHALT

24-Stunden-Betreuung allgemein	4
Private Vermittlungsagenturen	5
Wegweiser für die Auswahl einer Vermittlungsagentur	5
Bedarfsermittlung durch die Agentur und Aufgaben	6
Was darf die Betreuung kosten?	7
Betreuungspersonen	7
Was Sie von der der Agentur erwarten können	8
Rechtliches zum Vermittlungsvertrag	9
Weitere Anlaufstellen zum Thema Pflege	10
Hauskrankenpflege und Mobile Hilfe	10
Betreubares Wohnen	10
Hilfe nach einem Krankenhausaufenthalt	10
Förderungen für 24-Stunden-Betreuung	11
Kontaktdaten	12
Impressum	12

24-STUNDEN-BETREUUNG

Viele Menschen haben den Wunsch, ihren Lebensabend in vertrauter Umgebung zu Hause zu verbringen.

Doch meist reichen die Mithilfe von Angehörigen und mobile Hilfe nicht aus, weil eine Betreuung rund und die Uhr nötig wird. Welche Möglichkeiten haben Angehörige und Betroffene?

In Österreich gibt es mehrere Modelle der 24-Stunden-Betreuung, bei denen die Betreuungspersonen im gleichen Haushalt leben:

- ▶ Einerseits können Betreuer/-innen über ein Dienstverhältnis angestellt werden. Als unabhängige Trägerorganisationen geben die Caritas, Volkshilfe, Hilfswerk, Diakoniewerk und Rotes Kreuz Unterstützung und vermitteln Betreuungskräfte zur 24-Stunden-Pflege.
- ▶ Viele Betroffene entscheiden sich für 24-Stunden-Betreuung durch selbstständig tätige Personen, weil es weniger kostet. Vermittelt werden diese Kräfte derzeit hauptsächlich durch Agenturen.
- ▶ Selbständige Personenbetreuer/-innen, die an keine Organisation gebunden sind, gibt es nur wenige.



WIE IHNEN DIE ARBEITERKAMMER OBERÖSTERREICH HELFEN KANN:

Der Konsumentenschutz berät Sie bei Fragen rund um Verträge zur 24-Stunden-Betreuung, die zwischen Konsumenten/-innen (zu Pflegende, Angehörige) und Unternehmen (Vermittlungsagentur, selbstständige Betreuungskraft) abgeschlossen wurden. Bei uns erhalten Sie eine kostenlose Auskunft, wenn strittige Rechtsfragen auftauchen.



PRIVATE VERMITTLUNGSAGENTUREN

Wenn Sie Ihre Personenbetreuung mithilfe einer Vermittlungsagentur finden möchten, ist das Angebot groß. Diese Vielzahl an privaten Vermittlungsagenturen erschwert jedoch die Auswahl, zudem gibt es einen Wildwuchs an unterschiedlichsten Vermittlungsverträgen.

Doch auch eine korrekte Vertragsgestaltung der einzelnen Anbieter ist kein Garant für Seriosität. Wirklich zu empfehlen sind nur solche Vermittler, die dauerhaft verantwortungsvoll handeln und auf die Bedürfnisse ihrer Kunden achten.

WEGWEISER ZUR RICHTIGEN VERMITTLUNGSAGENTUR

Was seriöse Agenturen kennzeichnet:

- ▶ Prüft die Agentur die Betreuungssituation bei Ihnen zu Hause vor Abschluss genau?
- ▶ Geht man auf Ihre Fragen ausführlich und gerne ein?
- ▶ Wird darauf geachtet, ob die angebotene Betreuung ausreicht oder weitere ärztliche oder pflegerische Hilfe nötig ist?
- ▶ Erhalten Sie ausführliche und detaillierte Informationen zu Preisen und Leistungen?
- ▶ Werden Sie über mögliche Förderungen und über die Regelung bei Notfällen informiert?
- ▶ Wird alles, was Sie besprechen, dokumentiert, und findet sich der Inhalt übersichtlich im Vertragsangebot wieder?
- ▶ Bekommen Sie genügend Zeit, sich den Vertrag durchzusehen und die Punkte noch einmal gemeinsam zu besprechen?
- ▶ Sind auch keine „Strafzahlungen“ im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung oder für den Fall einer Weiterbeschäftigung der Betreuungsperson bei Kündigung vorgesehen?
- ▶ Wird Ihnen die Betreuungsperson persönlich vorgestellt?

NEHMEN SIE SICH ZEIT UND HALTEN SIE DAS WESENTLICHE SCHRIFTLICH FEST!

- ▶ Auch wenn es eilt und Sie die Hilfe dringend benötigen: Vergleichen Sie verschiedene Agenturen und lassen Sie sich zu keiner vorschnellen Entscheidung zwingen.
- ▶ Schriftliche Vereinbarung ist das Um und Auf! Alles, was Ihnen wichtig ist, sollten Sie jedenfalls schriftlich festhalten.
- ▶ Achten Sie darauf, dass sich alle wesentlichen Punkte nach der gemeinsamen Besprechung und Besichtigung mit der Agentur auch im Vertrag wiederfinden.



BEDARFSERMITTLUNG DURCH DIE AGENTUR UND AUFGABEN

Die Vermittlungsagentur muss sich zu allererst Ihre Situation daheim ansehen. Sie muss auch fachlich abschätzen können, welche Art der Hilfe benötigt wird. Die 24-Stunden-Betreuung ist dazu da, um Sie im Alltag und in Ihrem Zuhause zu unterstützen. Dazu gehört unter anderem:

- ▶ Gesellschaft leisten
- ▶ Zubereiten von Mahlzeiten, Unterstützung bei der Nahrungsaufnahme
- ▶ Hilfe bei Einkäufen und Besorgungen
- ▶ Hilfe beim An- und Auskleiden, Unterstützung bei der Fortbewegung
- ▶ Betreuen von Pflanzen und Tieren
- ▶ Hilfe bei der Körperpflege wie Waschen, Baden, Hilfe bei Inkontinenz

- ▶ Begleitung zu Ärzten oder Bekannten
- ▶ Mithilfe bei Haushaltstätigkeiten

Der Aufgabenschwerpunkt liegt in der Personenbetreuung. Deshalb ist Ihre Betreuerin kein Ersatz für ärztliche und pflegerische Behandlung und auch keine ausschließliche Reinigungskraft.

Die Agentur muss sich ein Bild davon machen, ob die Betreuerin Ihnen diese Tätigkeiten auch tatsächlich abnehmen und die nötige Unterstützung geben kann. Erst dann sollten Sie einen Vertrag unterschreiben. Es ist sinnvoll, den Bedarf auch vorher mit Ihrem Arzt zu besprechen.

Auch die regelmäßige Überprüfung der Betreuungssituation durch die Agentur gehört in die Vereinbarung.



DETAILLIERTE KOSTENAUFSTELLUNG

Häufig ist der Preis ein nicht unwesentlicher Entscheidungsfaktor. Vermittlungsagenturen verlangen oft hohe Beträge – dafür können Sie dann aber auch eine entsprechend gute Unterstützung erwarten, die über die bloße Vermittlungstätigkeit hinaus geht. Leider gibt es keine gesetzlichen Richtlinien oder Höchstgrenzen. Die Preise der Vermittlungsagenturen variieren daher stark.

Viele Agenturen verrechnen einmalige Jahrespauschalen plus monatliche Gebühren. Oft werden auch die An- und Abreisekosten für die Betreuerin, zum Teil auch die Sozialversicherungskosten, von ihnen eingehoben. Hinzu kommt die Bezahlung der Betreuerin selbst. Da die Betreuungskraft selbstständig ist, können die Kosten frei vereinbart werden, auch die konkrete Arbeitszeit.

Für den Fall, dass die zu pflegende Person ins Krankenhaus muss, ist eine gesonderte Vereinbarung zu treffen. Für diese Zeit sollten Sie zumindest ein vermindertes Entgelt aushandeln! Wenn die Betreuerin zwischenzeitlich (z.B. durch die Agentur) in einen anderen Haushalt vermittelt wird, ist auch ein gänzlicher Entfall der Zahlung denkbar.



TIPPS:

- ▶ Wenn auf den ersten Blick nicht ersichtlich ist, welche Kosten auf Sie zukommen, verlangen Sie eine detaillierte Auflistung und Zusammenfassung!
- ▶ Bezahlen Sie Kosten für die Betreuungskraft direkt an diese und lassen Sie sich eine Bestätigung dafür geben!

BETREUUNGSPERSONEN

Im Regelfall werden von den Agenturen zwei Betreuungspersonen pro Monat angefordert, die sich alle zwei Wochen abwechseln. Eine gute Agentur sollte es so einrichten können, dass möglichst immer die gleichen Betreuungskräfte zu Ihnen kommen.

Es muss vertraglich für raschen Ersatz für den **Krankheits- und Urlaubsfall der Pflegerin** gesorgt sein. Am besten mit Namen, Adresse und Telefonnummer der Ersatzkraft.

Da die Personenbetreuung kein Ersatz für medizinische Unterstützung ist, sind Arzt oder Krankenpflegepersonen meist mit einzubinden. Regeln Sie auch, inwieweit Angehörige mithelfen werden. Beispielsweise, wenn die Betreuungskraft über keinen Führerschein verfügt und regelmäßige Arztbesuche nötig sind.



TIPP FÜR DEN NOTFALL:

Halten Sie schriftlich fest, wer im Notfall zu kontaktieren ist. Denn wenn ein ernstes gesundheitliches Problem eintritt, ist es wichtig, dass Ihre Betreuerin alle Namen und Telefonnummern (medizinische Notfallnummern, zu verständigende Angehörige) sofort bei der Hand hat!

Die Betreuerin hat ihre **Tätigkeiten schriftlich zu dokumentieren** und auch ein Haushaltsbuch zu führen. Bei Verlangen sind diese den Angehörigen, dem Arzt und gegebenenfalls den Krankenpflegepersonen vorzulegen.

Legen Sie die erforderlichen **Pausen und Nachtruhezeiten** fest, die die Betreuerin braucht. Denn 24-Stunden-Betreuung heißt nicht, dass eine Person durchgehend für Sie da sein kann. So können Sie im Vorhinein jene Stunden planen, in welchen z.B. Angehörige einspringen. Selbstverständlich bedarf es auch einer gewissen Wohnungsgröße mit einem Raum für die Privatsphäre der Pflegerin.

Kontrollieren Sie, ob die Betreuerin sozialversichert ist. Die **Abführung von Steuern und Beiträgen** ist erforderlich, um eine Förderung

für die 24-Stunden-Betreuung zu erhalten. Auch wenn die Vermittlungsagentur die Beiträge für die Betreuungskraft abführt – fordern Sie regelmäßig einen entsprechenden Nachweis an!

Manche Vermittlungsagenturen schließen eine eigene **Haftpflichtversicherung** für die Betreuungskräfte ab. Ein solcher Abschluss ist jedenfalls empfehlenswert. Erkundigen Sie sich bei der Agentur!

Manche Agenturen sehen in ihren Verträgen vor, dass sie keinerlei **Haftung** für das Verhalten der Betreuungskraft übernehmen. Dies kann in der Form aber nicht ausgeschlossen werden. Auch wenn die Pflegekraft grundsätzlich selbstständig tätig ist, hat sich die Agentur verpflichtet, geeignetes Personal zu vermitteln. Ein schädigendes Verhalten einer Betreuungskraft kann durchaus Folge der falschen Personenauswahl durch die Agentur sein und die Haftung deshalb nicht gänzlich ausgeschlossen werden.

WAS SIE VON DER AGENTUR ERWARTEN KÖNNEN

- ▶ Wenn Fragen oder Probleme in der Betreuungssituation auftauchen, sollte immer ein Ansprechpartner in der gewählten Agentur telefonisch erreichbar sein, an den Sie sich wenden können.
- ▶ Erkundigen Sie sich auch, ob es in der Agentur eine Person gibt, die medizinisch ausgebildet ist. Pflegerische Tätigkeiten werden von den Betreuerinnen nämlich in der Regel nicht übernommen.
- ▶ Eine gute Agentur unterstützt und hilft auch beim Vertrag mit der Pflegerin sowie bei Förderanträgen.
- ▶ Fordern Sie die Agentur auf, sich in gewissen Abständen ein Bild von der Betreuungssituation zu machen. Denn eine regelmäßige Qualitätskontrolle gehört zu deren Aufgaben.



RECHTLICHE FRAGEN ZUM VERMITTLUNGSVERTRAG

Kann ich vom Vertrag zurücktreten?

Ja, wenn Sie den Vermittlungsvertrag bei sich zu Hause oder außerhalb der Agentur unterschrieben haben. Dazu haben Sie 14 Tage ab Vertragsabschluss Zeit. Selten aber findet sich auf den Verträgen ein Hinweis auf Ihr Rücktrittsrecht. Fehlt dieser Hinweis, verlängert sich Ihr Recht um zwölf Monate.

Wie kann ich den Vertrag beenden?

Der Vereinbarung mit der Agentur können Sie jederzeit unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum jeweiligen Monatsende kündigen. Eine Angabe von Gründen ist dabei nicht nötig. Sieht die Agentur andere Kündigungsfristen vor, ist dies unzulässig. Bei Tod der betreuten Person endet der Vertrag automatisch und vorausbezahltes Entgelt muss zurückbezahlt werden.

Was ist, wenn ich meinen Vertrag kündigen und die Betreuerin behalten möchte?

Es gibt immer wieder Agenturen, die in den Vertragsbedingungen vorsehen, dass Sie Ihre Betreuungsperson nach Beendigung des Vertrags nicht weiterbeschäftigen dürfen. Oft werden die Betroffenen derart unter Druck gesetzt, dass sie sich nicht trauen, den Vertrag zu kündigen – weil sie die passende Betreuungsperson im gemeinsamen Haushalt nicht verlieren wollen. Solche Vereinbarungen sind vor allem dann unzulässig, wenn Strafzahlungen für eine Weiterbeschäftigung auf unbegrenzte oder lange Zeit vorgesehen sind. In bisherigen Gerichtsentscheidungen wurde mehrmals festgestellt, dass derartige Konkurrenzklauseln gröblich benachteiligend sind und damit nicht gelten.

Was ist, wenn ich mit der Betreuerin nicht zufrieden bin?

Natürlich ist es auch wichtig, dass die zwischenmenschliche Ebene stimmt. Gerade wenn Sie auf so engem Raum zusammenleben. Sollte es zu anhaltenden Differenzen kommen, können Sie sich jedenfalls an Ihre Agentur wenden. Wenn das nicht hilft, können Sie Ihren Vertrag kündigen.



TIPP:

Wenn Sie mit der Betreuerin nicht zufrieden sind, wenden Sie sich am besten an die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte unter der Telefonnummer 01 890 6311.



TIPP:

In all diesen Fällen wenden Sie sich an den AK-Konsumentenschutz unter der Telefonnummer 050/6906-2 oder per E-Mail: konsumentenschutz@akooe.at

WEITERE ANLAUFSTELLEN ZUM THEMA PFLEGE

Nicht immer tritt die Betreuungsbedürftigkeit abrupt ein. Einschränkungen zeigen sich mit zunehmendem Alter bei vielen Menschen. Das bedeutet aber noch nicht, dass eine Vielzahl von alltäglichen Dingen nicht noch alleine erledigt werden kann. Sollte Unterstützung nötig sein, leisten mobile Dienste Hilfe zur Selbsthilfe in den eigenen vier Wänden.

HAUSKRANKENPFLEGE UND MOBILE HILFE

Aufgabenschwerpunkte der Hauskrankenpflege sind vor allem medizinische und krankenpflegerische Unterstützung. Mobile Hilfe gibt eine ganzheitliche Hilfestellung für das soziale und körperliche Wohl. Auch "Essen auf Rädern" gehört dazu. Nähere Informationen erhalten Sie bei Ihrem Wohnsitzgemeindevorstand bzw. Magistrat oder bei den Bezirkshauptmannschaften, bei Sozialberatungsstellen und beim Land Oberösterreich:

Amt der OÖ. Landesregierung
Direktion Soziales und Gesundheit
Abteilung Soziales
Bahnhofplatz 1
4021 Linz
Telefon (+43 732) 77 20-152 21
Fax (+43 732) 77 20-21 56 19
E-Mail: so.post@ooe.gv.at
www.land-oberoesterreich.gv.at/524.htm

BETREUBARES WOHNEN

Bei leichterem Hilfe- und Betreuungsbedarf gibt es besondere Wohnformen für Menschen, für die Selbstständigkeit noch möglich und wichtig ist: Leben in der eigenen, behindertengerechten Wohnung, in der auch sozialen Kontakte untereinander gefördert werden. Bei Bedarf stehen auch mobile Dienste zusätzlich zur Verfügung.

Weiterführende Infos bekommen Sie bei den jeweiligen Wohnsitzgemeinden, den Genossenschaften und beim Land Oberösterreich.

BERATUNG UND HILFE NACH EINEM KRANKENHAUSAUFENTHALT

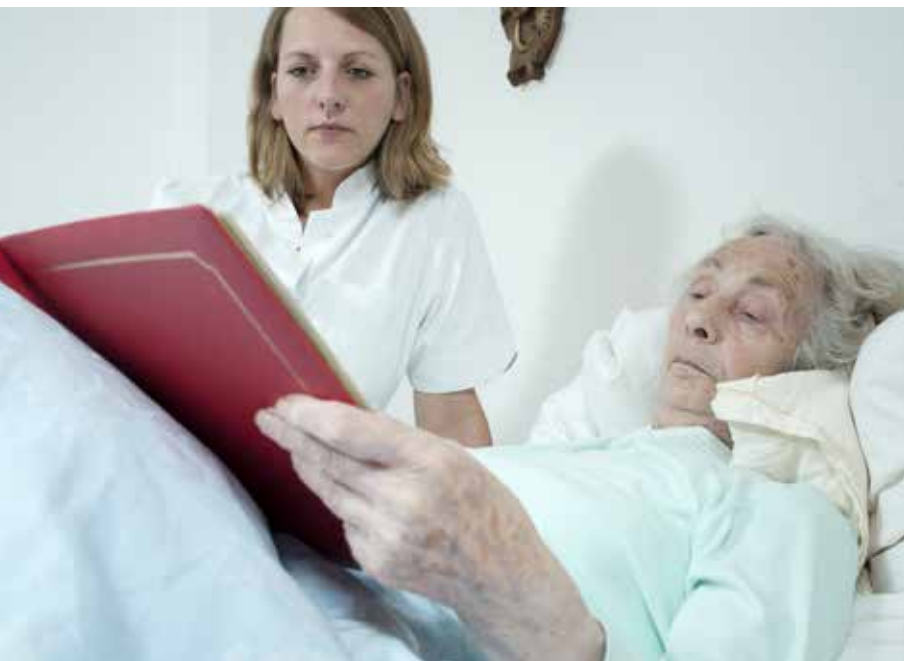
Wenn anlässlich eines Krankenhausaufenthaltes Hilfe im Alltag nötig wird, unterstützt und berät das Entlassungsmanagement in den Krankenhäusern. Aufgabenschwerpunkt ist hierbei die Sicherstellung der Weiterversorgung. Im Vordergrund steht die individuelle Hilfe. Je nach Gesundheitszustand bemüht man sich um geeignete Unterstützung.

Wenn die Pflege im eigenen Haus nicht mehr gewährleistet ist, ist auch die Übersiedlung in ein Alten- und Pflegeheim eine Möglichkeit. Informationen und Beratung zu Alten- und Pflegeheimen erhalten Sie bei der Gemeinde, dem Magistrat, den Bezirkshauptmannschaften und beim Land Oberösterreich (siehe Kontakt links).

Ein Erfordernis dafür ist die Einstufung in Pflegestufe 4.



Bei der PflegegeldEinstufung hilft Ihnen die Arbeiterkammer OÖ mit umfassender Beratung und kostenloser Vertretung. (ooe.arbeiterkammer.at).
Telefon: 050/6906-1
E-Mail: rechtsschutz@akooe.at



FÖRDERUNGEN FÜR 24-STUNDEN-BETREUUNG

Das Sozialministerium hat ein Fördermodell entwickelt, mit dem Leistungen an pflegebedürftige Personen oder deren Angehörige gewährt werden können. Ein Zuschuss kann ab Pflegestufe 3 und unter bestimmten Voraussetzungen beantragt werden. Erste Anlaufstelle bei Fragen zur 24-Stunden-Betreuung und für das Ansuchen um Förderung ist das **Sozialministeriumservice** unter der Telefonnummer 0800/220303 (aus ganz Österreich kostenlos).

Nähere Auskünfte erhalten Sie auch

- ▶ am Pflegetelefon unter der Telefonnummer 0800-201622
- ▶ unter www.pflegedaheim.at oder
- ▶ unter www.help.gv.at

Informationen zur steuerlichen

Absetzbarkeit von Betreuungskosten

- ▶ <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/36/Seite.360536.html>
- ▶ www.bmf.gv.at



NOTIZEN:

IHRE ARBEITERKAMMER IN LINZ UND DEN BEZIRKEN

Beratung, Vertretung und Einsatz für Ihre Interessen

AK Oberösterreich, Volksgartenstraße 40, 4020 Linz, Tel: +43 (0)50 6906

AK Braunau, Salzburgerstraße 29, 5280 Braunau, Tel: +43 (0)50 6906-4111

AK Eferding, Unterer Graben 5, 4070 Eferding, Tel: +43 (0)50 6906-4211

AK Freistadt, Zemannstraße 14, 4240 Freistadt, Tel: +43 (0)50 6906-4312

AK Gmunden, Herakhstraße 15b, 4810 Gmunden, Tel: +43 (0)50 6906-4412

AK Grieskirchen, Manglburg 22, 4710 Grieskirchen, Tel: +43 (0)50 6906-4511

AK Kirchdorf, Sengsschmiedstraße 6, 4560 Kirchdorf, Tel: +43 (0)50 6906-4611

AK Linz-Land, Kremstalstraße 6, 4050 Traun, Tel: +43 (0)50 6906-5611

AK Perg, Hinterbachweg 3, 4320 Perg, Tel: +43 (0)50 6906-4711

AK Ried, Roseggerstraße 26, 4910 Ried im Innkreis, Tel: +43 (0)50 6906-4813

AK Rohrbach, Ehrenreiterweg 17, 4150 Rohrbach, Tel: +43 (0)50 6906-4912

AK Schärding, Schulstraße 4, 4780 Schärding, Tel: +43 (0)50 6906-5011

AK Steyr, Redtenbachergasse 1a, 4400 Steyr, Tel: +43 (0)50 6906-5116

AK Vöcklabruck, Ferdinand-Öttl-Str. 19, 4840 Vöcklabruck, Tel: +43 (0)50 6906-5217

AK Wels, Roseggerstraße 8, 4600 Wels, Tel: +43 (0)43 6906-5318

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter
und Angestellte für Oberösterreich,
Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz siehe
<https://ooe.arbeiterkammer.at/impressum.html>
Hersteller: new typeshop, Kopernikusstraße 22, 4020 Linz
ooe.arbeiterkammer.at



OBERÖSTERREICH 19.3. BIS 1.4.