

## FAQ 2023

**Seit September 2021 sind wir nach den Richtlinien des Bundesministeriums zertifiziert und dürfen das Qualitätssiegel führen:**



**Siehe: [www.oeqz.at](http://www.oeqz.at)**

### **Das Angebot der 24-Stunden-Betreuung**

Die 24-Stunden-Betreuung ist für Menschen mit einem Hilfe- und Unterstützungsbedarf ab der Pflegegeldstufe 3, (Pflegegeldstufe 1 und 2 bei Demenzerkrankung) gedacht, **oder** wenn die ständige Anwesenheit einer Betreuungskraft erforderlich oder wünschenswert ist. Die betreuten Personen können damit in ihrer gewohnten Umgebung verbleiben und „dahoam si“.

### **Welche Aufgaben erfüllen die Personenbetreuer:Innen?**

#### **Als Personenbetreuer:in dürfen Sie folgende einfache Betreuungstätigkeiten durchführen:**

- Haushaltsnahe Dienstleistungen: Einkaufen, Kochen, Reinigungstätigkeiten, Durchführung von Hausarbeiten und Botengängen, Sorgetragung für ein gesundes Raumklima, Betreuung von Pflanzen und Tieren, Wäscheversorgung (Waschen, Bügeln, Ausbessern) etc.
- Unterstützung bei der Lebensführung: Gestaltung des Tagesablaufs, Hilfestellung bei alltäglichen Verrichtungen.
- Gesellschafterfunktion: Gesellschaft leisten, Führen von Konversation, Aufrechterhaltung gesellschaftlicher Kontakte, Begleitung bei diversen Aktivitäten.
- Führung des Haushaltsbuches mit Aufzeichnungen über die getätigten Ausgaben für die betreute Person.
- Praktische Vorbereitung der betreuungsbedürftigen Person auf einen Ortswechsel, beispielsweise einen Urlaub oder einen vorübergehenden Krankenhausaufenthalt

#### **Sofern keine medizinischen bzw. pflegerischen Gründe dagegen sprechen, dürfen Sie auch die folgenden Tätigkeiten durchführen:**

- Unterstützung bei der oralen Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme sowie bei der Arzneimittelaufnahme.
- Unterstützung bei der Körperpflege.
- Unterstützung beim An- und Auskleiden.
- Unterstützung bei der Benützung von Toilette oder Leibstuhl einschließlich Hilfestellung beim Wechsel von Inkontinenzprodukten.
- Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen und Gehen, Transfer.

**Wichtig:** Ob medizinische bzw. pflegerische Gründe gegen die Ausübung dieser Tätigkeiten sprechen, sollten Sie mit der Hausärztin/dem Hausarzt des Betroffenen klären! Gibt es medizinische bzw. pflegerische Gründe, die gegen eine Ausübung bestimmter Tätigkeiten sprechen, müssen diese von einer Ärztin/einem Arzt bzw. von einer diplomierten Pflegefachkraft delegiert/übertragen werden.

**Folgende Tätigkeiten dürfen Sie nicht tun, außer die Tätigkeiten wurden Ihnen von einer diplomierten Pflegefachkraft bzw. einer Ärztin/einem Arzt delegiert/übertragen:**

Jegliche pflegerische Tätigkeiten.

- Verabreichung von Medikamenten,
- Anlegen von Bandagen und Verbänden, Anführung des Verbindens von Dekubiti mit Allevyn, Grasolind, Inadine Wundauflagen oder Beta-Isodona,
- Verabreichung von subkutanen Insulininjektionen und subkutanen Injektionen von blutgerinnungshemmenden Arzneimitteln,
- Blutentnahme aus der Kapillare zur Bestimmung des Blutzuckerspiegels mittels Teststreifens,
- einfache Licht- und Wärmeanwendungen sowie
- weitere einzelne ärztliche Tätigkeiten, sofern diese einen zu den in den genannten Tätigkeiten vergleichbaren Schwierigkeitsgrad oder vergleichbare Anforderungen aufweisen.

**Wie viel kostet eine 24-Stunden-Betreuung bei „Ländlebetreuung“?**

Die Gesamtkosten setzen sich aus dem Honorar der Betreuer:in, deren Sozialversicherungsbeiträge (SVA Gewerb. Wirtschaft) sowie dem Ersatz der Fahrtkosten und einem Monatsbeitrag zusammen.

Hinzu kommt noch der Sachaufwand für Unterkunft und Verpflegung der Betreuerin

**< Siehe aktuelle Preisbeispiele aus unserer HP >**

Die Gesamtkosten pro Monat werden Ihnen vor Auftragserteilung verbindlich angeboten.

Die Preise für die 24-Stunden-Betreuung hängen vom Gesundheitszustand, der Pflegestufe des Betreuungsbedürftigen und der Bedarfserhebung ab. Weiters von der Anzahl der zu betreuenden Personen, vom Umfang der Arbeiten sowie von der Qualifizierung und den Sprachkenntnissen des Betreuungspersonals.

Die Betreuer:innen sind als selbständige Personenbetreuer:in (Gewerbetreibende) tätig, daher handelt es sich nicht um ein Arbeitsverhältnis gemäß dem Arbeitsrecht. Alle Rechte und Pflichten einschließlich der vereinbarten Entlohnung sind Inhalt des Vertrages zwischen dem Betreuungspersonal und des Betreuungsbedürftigen.

Es entsteht ein Werkvertrag über die Leistung einer Personenbetreuung gemäß § 159 GewO. Die Preise sind in der Regel endgültig, jedoch kann eine außerordentliche Situation oder eine Forderung seitens des Betreuungsbedürftigen die Höhe beeinflussen.

Die Gesamtkosten sind vor Ende des Turnusses an uns zu bezahlen. Das Honorar, der Versicherungsbeitrag sowie die Fahrtkosten werden von uns treuhänderisch eingehoben und direkt ohne Abzug an den jeweiligen Leistungsempfänger bezahlt.

**Wie läuft eine 24-Stunden-Betreuung ab?**

Im Rahmen eines persönlichen Erstgesprächs erfolgt eine Einschätzung des Gesundheitszustands. Gemeinsam mit dem hilfebedürftigen Menschen und seinen Angehörigen werden der Betreuungsbedarf durch eine DGKP erhoben und die erforderlichen Rahmenbedingungen

und Regelungen für eine 24-Stunden-Betreuung besprochen.  
Anhand der Anforderungen und Bedarfserhebung werden geeignete Personenbetreuer:innen ausgewählt und vermittelt.

Im nächsten Schritt erfolgt die Einführung der Betreuungskräfte in den Haushalt.  
Die laufende Begleitung erfolgt durch regelmäßige Betreuungsvisiten durch Ländlebetreuung.

### **Besitzen die Betreuer:innen eine pflegerische Ausbildung?**

In der Regel muss die Betreuer:in folgendes nachweisen:

Haushaltshilfen und 24h-Personenbetreuer:innen haben in der Regel keine pflegerische Ausbildung, sondern lediglich Kursbestätigungen und Zertifikate etc., die sie zur Ausübung befähigen.

Das Pflegepersonal muss eine entsprechende Ausbildung besitzen.

Die Betreuer:innen sind verpflichtet, vor der Vertragsunterzeichnung die gültigen Papiere (Zertifikate etc.) vorzulegen, Dipl. Krankenschwestern auch das nostrifizierte Abschlusszeugnis.

### **Sprechen die BetreuerInnen gut Deutsch und woher kommen sie?**

Die angehenden Betreuer:innen verfügen über Deutschkenntnisse werden nach ihren Sprachkenntnissen bei uns eingestuft (A1-C2). Es gibt natürlich Unterschiede beim Sprechen und der aktiven Kommunikation. Bitte geben Sie ihr/ihm ein paar Tage Zeit, um sich in die neue Situation einzugewöhnen.

Manche können sich mitteilen und sind sehr froh, wenn Sie am Anfang von Ihnen eine entsprechende Unterstützung erhalten. Andere wiederum – und dies sind die Meisten – sprechen gut Deutsch und können mit unserem Dialekt umgehen.

Unsere Betreuer:innen haben in der Regel die Ungarische Staatsbürgerschaft, kommen in der Regel aus Ungarn, Serbien oder Kroatien.

### **Was sind die Rahmenbedingungen?**

Den Betreuer:innen muss für die Dauer des Aufenthaltes ein eigenes Zimmer zur Verfügung stehen. Weiters muss die Mitbenützung von Bad und Küche sichergestellt sein. Kost und Logis sind für die Betreuer:innen frei. Ebenso muss/sollte ein Wlan Zugang vorliegen.

### **Meldet „Ländlebetreuung“ die Betreuer:innen an?**

Einer der Vorteile von Vermittlung von Betreuer:innen durch Ländlebetreuung ist, dass wir Ihnen auch bei der Anmeldung des Betreuungspersonals zur Verfügung stehen.

Beim ersten Zusammentreffen der Betreuer:in mit dem Klient:in muss ohne Verzug innerhalb von drei Arbeitstagen die Betreuer:in beim Wohnsitzgemeindeamt für einen temporären Aufenthalt (mit Nebenwohnsitz) angemeldet werden. Dies übernimmt „Ländlebetreuung“ auch gerne für Sie.

Weiters werden die Betreuer:innen von uns bei den zuständigen Ämtern und Behörden (wie BH, WKO, Finanzamt, SVA u.Ä.) an-, um- oder abgemeldet.

## Wie geht das mit der Förderung?

„Ländlebetreuung“ unterstützt Sie auch bei der Beantragung des staatlichen Zuschusses, den der Klient:in direkt bezieht, wenn alle notwendigen Voraussetzungen erfüllt werden.

Die Kriterien für die Förderung der 24-Stunden-Betreuung sind:

- Anspruch auf Pflegegeld ab der Stufe 3
- Bei Bezug von Pflegegeld der Stufe 3 und 4 ist eine Förderung nur mit ärztlicher Bestätigung möglich
- Die Einkommensgrenze von € 2.500,00 monatliches Netto-Gesamteinkommen der zu betreuenden Person (Pflegegeld, Wohnbeihilfe etc. zählen nicht zum Einkommen)

Die Förderung für die 24-Stunden-Betreuung kann beim Sozialministeriumservice beantragt werden und beträgt:

€ 275,-- (monatl.) für eine Betreuungskraft

€ 550,-- (monatl.) für zwei Betreuungskräfte

Nähere Informationen erhalten Sie beim Sozialministeriumservice unter

[www.sozialministeriumservice.at/site/Pflege/24-Stunden-Betreuung](http://www.sozialministeriumservice.at/site/Pflege/24-Stunden-Betreuung)

## Zusätzliche Förderung der 24-Stunden-Betreuung durch das Land Vorarlberg

Das Land und die Gemeinden Vorarlbergs fördern die 24-Stunden-Betreuung zusätzlich zur bestehenden Bundesförderung.

### » Voraussetzungen

- Anspruch auf Pflegegeld **ab Stufe 4** des Bundespflegegeldgesetzes
- Bezug der Unterstützung der 24-Stunden Betreuung durch das Sozialministeriumservice
- Bei Pflegegeldstufe 3 muss die Notwendigkeit einer 24-Stunden-Betreuung durch das Case Management bestätigt werden.

### » Höhe der Förderung

- Maximale Höhe bei zwei Betreuungskräften € 600 / Monat
- Maximale Höhe bei einer Betreuungskraft € 300 / Monat
- Durch eine Härtefallregelung bei besonders berücksichtigungswürdigen Umständen können zusätzlich € 150 bzw. € 300 bezogen werden.

### » Einkommensgrenzen

Die Förderhöhe reduziert sich in jenem Ausmaß, in dem das monatliche Einkommen der zu betreuenden Person **€ 1.600** bzw.

bei Paaren (Bedarfsgemeinschaften) **€ 1.900** übersteigt.

Zum Einkommen zählen alle regelmäßigen Geldflüsse, wie z.B. Pensionen, Mieterträge usw.

Nicht zum Einkommen zählen Sonderzahlungen, das Pflegegeld und die Förderung des Sozialministeriumservics.

### » Antragstellung

Diese zusätzliche Förderung muss mit dem „Antrag auf Gewährung von Mindestsicherung“ beantragt werden. Der Antrag ist beim Gemeindeamt/Rathaus abzugeben. Die Gemeinde leitet den Antrag an die zuständige Bezirkshauptmannschaft weiter.

### » Hinweis

*Weitere Informationen: Sozialabteilungen der Bezirkshauptmannschaften*

## **Was ist, wenn der Betreuungsbedürftige mit der Betreuer:in nicht zufrieden ist?**

Die 24-Stunden-Betreuung ist nicht nur ein Beruf, sondern auch der Wunsch, einem Menschen in Not zu helfen. Das Betreuungspersonal ist geschult, auch problematische Situationen, die während der Betreuung entstehen können, gemeinsam mit Ländlebetreuung zu lösen.

Aus eigener Erfahrung wissen wir, dass nach Arbeitsbeginn die ersten fünf Tage am herausforderndsten sind. Bei Unzufriedenheit des Betreuungsbedürftigen oder des Betreuungspersonals wechseln wir auf Verlangen schnellstmöglich.

Die Chemie zwischen dem Betreuungsbedürftigen und dem Betreuungspersonal muss stimmen, damit das gemeinsame Zusammenleben erfolgreich ist.

Um dies zu gewährleisten wird auf folgende Aspekte großen Wert gelegt:

- Gegenseitige Wertschätzung
- Gewährung von Einarbeitungszeit und Unterstützung der Betreuer:in zu Beginn
- Bereitschaft, Hilfe anzunehmen
- Einhaltung von Freiräumen und Freizeitregelungen

## ***Zugegeben, auch wir haben unsere Grenzen. Aber wie sagt man bei uns im Ländle „Mit reda kummand d`Lüt zämmad“***

## **Wie findet der erste Kontakt mit dem Betreuungsbedürftigen statt und wie werden die BetreuerInnen ausgewählt?**

Nach Vertragsabschluss besprechen wir immer das Datum und die Zeit der Ankunft der Betreuer:in. Bei schlechtem Wetter oder unvorhergesehenen Umständen kann sich die Ankunft der Betreuer:in verzögern, was aber nur in Einzelfällen vorkommt.

Vor dem Beginn der 24-Stunden-Betreuung bei dem Betreuungsbedürftigen muss die Betreuer:in ein gründliches Auswahlverfahren/Kompetenzüberprüfung bei uns durchlaufen. Wir prüfen, ob die Betreuer:in fähig ist, diese Tätigkeit auszuüben. Weiters prüfen wir die Qualifikation, die Sprachkenntnisse und den Leumund der Betreuer:in. Wir verfügen über zahlreiche verifizierte und erfahrene Betreuer:innen mit oft mehrjähriger Praxis.

## **Wie lange dauert ein Turnus? Kann die Dauer bei Bedarf angepasst/modifiziert werden?**

Die Länge eines Turnus hängt davon ab, wie aufwändig die Arbeit und wie der Gesundheitszustand des Klient ist. Es ist nötig, die psychische und körperliche Belastung zu kennen, die das Betreuungspersonal besitzen muss, damit der Klient während der ganzen Zeit gut betreut werden kann. Für die Betreuer:innen dauert ein normaler Turnus 28 Tage. Nach Absprache können wir die Dauer auch entsprechend der Anforderungen (z.B. bei Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Klienten) anpassen.

## **Wird die Betreuung immer von den gleichen Betreuer:innen ausgeübt?**

In erster Linie haben wir alle Interesse daran, dass die gleichen Betreuer:innen den Betreuungsbedürftigen während des ganzen Zeitraums betreut. Aus Erfahrung wissen wir, wie herausfordernd die Zusammenarbeit der Betreuer:innen mit dem Betreuungsbedürftigen sein kann und wie lange eine Anpassung dauern kann. Nur auf ausdrückliches Verlangen des Betreuungsbedürftigen oder des Betreuungspersonals machen wir einen Austausch.

## **Wie ist die rechtliche Situation der Betreuer:innen?**

Die Betreuer:innen haben das Gewerbe als selbstständige Personenbetreuer:in angemeldet und arbeiten selbstständig. Aufgrund der neuen Dienstleistungsfreiheit (Entsendegesetz) nach dem Recht der Europäischen Union (EU) können sie legal in der EU, also auch in Österreich, arbeiten.

## **Wie sind die Arbeitszeiten?**

Die Arbeitszeit/Freizeit können Sie individuell mit den Betreuer:innen vereinbaren. Sie sind selbstständig tätig und unterliegen diesen Rechtsvorschriften. Entsprechende Erholungsphasen (mind. 2 Std. Pause am Tag) und ausreichend Schlaf sind unabdingbar!

## **Weshalb wird ein Monatsbeitrag in Rechnung gestellt?**

Der Monatsbeitrag deckt insbesondere folgende Leistungen ab:

**Vermittlung:** Folgende Leistungen im Vorfeld des Vertragsabschlusses sind von der Vermittlungstätigkeit umfasst und daher nicht gesondert abzugelten:

- Vorauswahl von Betreuer:innen und Erstellung der Entscheidungsgrundlage.
- Erstellung eines Anforderungsprofils
- Vermittlung eines geeigneten Betreuungsunternehmens (=24h-PersonenbetreuerIn)
- Organisation der An- und Rückfahrt.
- Beratung über Grundlagen des Betreuungsvertrages (Erläuterung von: Leistungsumfang, Abwicklung, Abklärung der Notwendigkeit von Anordnungen durch medizinisches Fachpersonal etc.)
- Erstmalige Erhebung und Dokumentation des Betreuungsbedarfs (Bedarfserhebung) der zu betreuenden Person durch eine DGKP
- Dokumentation und Überprüfung der räumlichen Gegebenheiten (zB. Information über: Barrierefreiheit, Erfordernis von Hilfsmitteln und Heilbehelfen, Eignung von Räumlichkeiten als Unterkunft des Betreuungsunternehmens etc.) sowie Dokumentation der laufend erbrachten Leistungen aus der Vermittlungstätigkeit incl. quartalsmässiger Qualitätsvisite durch eine DGKP
- Erstellung eines Anforderungsprofils der Betreuungsleistungen bzw. des Betreuungsunternehmens (Qualifikation, Verfügbarkeit, Preis, Mobilität, sprachliche Kenntnisse, Referenzen) Die Dokumentation ist der zu betreuenden Person bzw. dem Vertragspartner auf Verlangen zugänglich zu machen oder abschriftlich auszufolgen.
- Verrechnung bzw. Abrechnung ausschließlich durch die SiWe GmbH – Ländlebetreuung.
- Gestaltung der Einschulung der Personenbetreuer:innen
- Laufender Kontakt mit dem AG sowie den Personenbetreuer:innen
- Beratung und Hilfestellung im Zusammenhang mit der Personenbetreuung.

## **Sonstige Leistungen:**

- Unterstützung bei der Standortverlegung
- Unterstützung beim Ansuchen um Förderung aus dem Unterstützungsfond nach dem Bundespflegegesetz sowie Vorbereitung der Förderansuchen (Sozialministerium), Werkverträge und Meldezettel: gemäß Angebot

## **Begleitende Leistungen durch unsere Familienbetreuer:innen:**

- Laufende Kontakte (der aktuellen Situation entsprechend)
- Laufende Beratungen und Hilfestellungen bei Fragen zur Durchführung und Abwicklung der Betreuung
- Unterstützung bei der Bereinigung von Konflikten zwischen Betreuer:innen und der zu betreuenden Person.

### **Wie sind die Kündigungsfristen?**

Der Vermittlungsvertrag kann von beiden Vertragsteilen (auch bei einem befristeten Vertragsverhältnis) jeweils unter **Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum Ende eines Kalendermonats** aufgelöst werden.

Der Vermittlungsvertrag endet mit dem Tag der nächsten Heimfahrtsmöglichkeit (Abreise) der Betreuer:in nach Beendigung der Betreuung bzw. dem Tod des Klienten.

Auf jeden Fall muss die Betreuer:in bis zur nächsten Heimfahrtsmöglichkeit bezahlt werden.

Die Praxis ist aber: Wenn Sie mit der Betreuerin nicht zufrieden sind bzw. die Betreuerin sich bei Ihnen nicht wohl fühlt, macht es Sinn, dass zum schnellstmöglichen Termin gewechselt wird bzw. die Betreuung beendet wird.

Das Wohl des Betreuungsbedürftigen steht im Vordergrund – eben Pflege mit Herz!

### **Wie findet der Wechsel der Betreuerinnen und Betreuer statt?**

Die Betreuer:innen kommen mit dem Kleinbus direkt zu Ihnen nach Hause. Unsere Fahrzeuge werden immer von 2 Fahrern geführt und regelmäßig gewartet.

Der Wechsel funktioniert meist nahtlos.

### **Wann und wie kann ich „Ländlebetreuung“ erreichen?**

Unsere Mitarbeiter:innen sind gerne für Sie telefonisch unter der Nummer +43 (0)5574/44400 erreichbar bzw. können Sie uns jederzeit eine telefonische Nachricht hinterlassen.

Oder sie melden sich über unsere Homepage.

Dieses Schreiben dient lediglich als Orientierung.

Wir verweisen ausdrücklich darauf hin, dass sämtliche gesetzlichen Vorschriften und Bestimmungen einzuhalten sind bzw. eingehalten werden.

Lochau, im Jänner 2023

Änderungen, Fehler und Irrtümer vorbehalten.