

Agentur Helfende Hände
Dipl. GKP Ewald Schweiger
3671 Marbach, Granzer Gasse 10
Tel.: 0676 / 92 080 35, Fax: 01 253 3033 9013
Mail: post@24h-betreuung.org



Organisationshandbuch

Betreue Menschen immer so, wie Du selbst betreut werden willst

Alt werden – zu Hause – in Würde

Sehr geehrte Bewerberin!

Sehr geehrter Bewerber!

Auf den folgenden Seiten finden sie hilfreiche Informationen rund um das Thema Personenbetreuung in Österreich, über unserer Agentur und allgemeine Richtlinien und Tipps für die Arbeit beim Kunden.

Bitte lesen sie diese Unterlage sorgfältig durch, sollten sie weiterführende Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne dafür per Mail oder auch telefonisch zur Verfügung.

Mail: job@pomocne-dlonie.com

Telefon: +43 (0)7413 20857

Vorwort

Diese Unterlage wurde über Jahre hinweg erarbeitet und erweitert und resultiert aus unzähligen Situationen und den am häufigsten gestellten Fragen. Dieses Handbuch soll nicht nur eine Vorinformation vor ihrer ersten Anreise sein, sondern es ist auch Nachschlagewerk, das ihnen während der Betreuung helfen soll. Es gibt daher am Ende ein Stichwortverzeichnis, damit das gesuchte Thema rascher gefunden werden kann.

Allgemeine Voraussetzungen für eine erfolgreiche Vermittlung sind:

- Kommunikative Deutschkenntnisse
- Keine Vorstrafen - einwandfreies Leumundszeugnis
- Erfahrung in der Betreuung mit überprüfbaren Referenzen (Name, Telefonnummer)
- Abschluss eines Betreuungskurses mit 200 Stunden Theorie und Praxis
Sollten sie noch keinen Betreuungskurs haben, können sie trotzdem vermittelt werden, sie sollten aber den Kurs innerhalb von 6 Monaten absolvieren. Wir helfen ihnen dabei und informieren sie über diesbezügliche Möglichkeiten und Ausbildungsstellen.
- Abgeschlossener Erste-Hilfe-Kurs

Persönliche Voraussetzungen:

- Kompromissfähigkeit
- Respekt vor dem Alter und davor, dass ältere Menschen oft weniger flexibel sind
- Geduld und innere Ruhe
- Teamfähigkeit
- Flexibilität
- Ehrlichkeit

1. Gewerbe

Damit sie in Österreich als Betreuungsperson arbeiten können, muss das Gewerbe der "Personenbetreuung" angemeldet werden. Sie sind dann selbständig tätig und haben Ihr eigenes Unternehmen. Die Anmeldung des Gewerbes erledigt die Agentur für sie.

1.1. Notwendige Dokumente für die Gewerbeanmeldung

- ❖ Ausweis: Personalausweis oder Reisepass - darf nicht abgelaufen sein
- ❖ Leumundszeugnis in Polnisch und Deutsch. Es darf nicht älter als 3 Monate sein und ist jedenfalls im Original bei der Anreise mitzubringen
- ❖ Vollmacht und Meldebestätigung, werden in der Agentur bei der ersten Anreise zum Betreuungsbeginn erstellt.

1.2. Kosten

Es entstehen bei der ersten Anmeldung des Gewerbes keine Kosten. Sollten sie allerdings bereits früher ein Gewerbe in Österreich gehabt haben, kostet eine erneute Anmeldung ca. € 90.- Euro.

1.3. Gewerbestandort

Das ist die Adresse ihrer Firma. Ihr Gewerbe wird immer an der Adresse der Agentur angemeldet. So geht keine Post verloren, auch wenn sie den Kunden wechseln.

1.4. Ruhendmeldung / Wiederbetriebsmeldung

Bei Ende einer Betreuung (nur bei Vertragskündigung oder wenn der Kunde verstirbt) muss eine Ruhendmeldung (Pause des Gewerbes) gemacht werden.

Ist das Gewerbe ruhend und sie beginnen eine neue Betreuung, wird eine Wiederbetriebsmeldung gemacht.

Ruhend- und Wiederbetriebsmeldung werden von der Agentur und nur nach ihrer ausdrücklichen Anweisung durchgeführt. Es gibt dafür das Formular „Gewerbeänderung“ (Anhang A).

- ✓ Hinweis: Jeweils mit der Ruhend- oder Wiederbetriebsmeldung endet oder beginnt auch ihr Versicherungsschutz (Krankenversicherung / Pensionsversicherung). Es ist wichtig, dass sie am Ende einer Betreuung im selben Monat ein neues Angebot annehmen, damit es zu keiner Unterbrechung bei der Versicherung kommt, oder sie die Versicherung selbst zahlen müssen.
- ✓ Hinweis: Das Arbeiten bei einem von uns vermittelten Kunden ohne Agenturvertrag ist nicht möglich. Sollte uns ein Kunde den Vertrag kündigen, werden sie automatisch dort abgemeldet und das Gewerbe wird in Pause gemeldet.

1.5. Verhinderung / Recht auf Vertretung

Sollten Sie verhindert sein, haben Sie das Recht, sich von einer geeigneten Person bei der Betreuung vertreten zu lassen. Die Agentur muss aber prüfen, ob diese Person für die Vertretung geeignet ist.

In der Regel sollte das die zweite Betreuungsperson ihres Auftraggebers sein. Sie müssen sich daher bei Verhinderung mit ihrer Kollegin absprechen und die daraus resultierenden Turnusänderungen zeitnah in der Agentur melden. Die Agentur informiert dann den Auftraggeber.

Bei einem unvorhersehbaren Ausfall (z.B. bei einem Unfall) wird von der Agentur eine kurzfristige Ersatzbetreuung organisiert. Nicht aber bei privaten Terminen oder wenn sie verhindert sind, weil Angehörige erkrankt sind. In diesem Fall müssen sie für die entstehenden Kosten (zusätzliche Reisekosten, zusätzliche Versicherungsbeiträge, Arbeitsaufwand) aufkommen.

Da sie in einem sehr planbaren Bereich arbeiten, können sie Termine und Urlaube langfristig im Vorhinein so planen, dass sie nicht in ihre Arbeitszeit, sondern in ihre freie Zeit fallen. Deswegen ist es in der Folge aber auch notwendig, dass es so wenig Veränderungen und Verschiebungen wie möglich gibt.

2. Wirtschaftskammer – Kammerumlage (Grundumlage): (Anhang B)

Die Wirtschaftskammer ist die Interessensvertretung für Gewerbetreibende und Firmen in Österreich. Sie organisiert z.B. Gewerbebeanmeldungen und hilft bei Fragen zum Gewerbe. Jeder Gewerbetreibende in Österreich muss Mitglied sein (gesetzliche Pflichtmitgliedschaft).

- ❖ Der Mitgliedsbeitrag (Kammerumlage) ist ein gesetzlich vorgeschriebener Beitrag und ist 1x im Jahr vom Gewerbetreibenden selbst zu bezahlen.
- ❖ In Niederösterreich beträgt die Kammerumlage derzeit € 90.- /Jahr (2024), in anderen Bundesländern kann sie auch höher sein (bis € 110.-).
- ❖ Wenn sie den Standort ihres Gewerbes in ein anderes Bundesland verlegen, kann es sein, dass sie in beiden Ländern die Kammerumlage bezahlen müssen.

3. Sozialversicherung (SVS) - Kranken- und Pensionsversicherung:

3.1. Versicherungsbeitrag

Der monatliche Versicherungsbeitrag beträgt zwischen 150.- und 175.- Euro pro Monat und wird jährlich von der SVS angepasst. Ihr Kunde zahlt ausschließlich diesen Basisbeitrag für jeden Monat, in dem der Vertrag besteht und sie beim Kunden vor Ort waren.

3.2. Inkludierte Versicherungen

Die Sozialversicherung besteht aus Krankenversicherung, Pensionsversicherung, Vorsorgeversicherung und Unfallversicherung.

3.3. Zahlungsdetails

Solange sie einen Arbeitsvertrag mit einem Kunden haben, wird von diesem auch der SVS-Beitrag bezahlt. Sollten sie wegen Erkrankung oder anderer Verhinderung einen Turnus nicht vor Ort sein, müssen sie den Versicherungsbeitrag für die betreffenden Monate selbst bezahlen.

3.4. **Zahlungskontrolle - der SVS Kontoauszug**

Der Versicherungsbeitrag wird vom Kunden monatlich an die Agentur bezahlt. Wir übernehmen die Kontrolle der Versicherungszahlungen und falls nötig, schreiben wir auch Zahlungserinnerungen oder Mahnungen an den Kunden.

Den monatlichen SVS-Beitrag überweisen wir, sobald sie in dem betreffenden Monat beim Kunden angereist sind oder ihren Turnus abgeschlossen haben. Nach Ende des Quartals können sie eine Bestätigung (oder den SVS-Kontoauszug) der Zahlung per Mail übermittelt bekommen.

3.5. **Selbstkosten / Behandlungskosten / Gesundheitskonto (Anhang C)**

Bei einem Arztbesuch in Österreich müssen sie bei einem Arztbesuch mit einem Selbstkostenanteil von 20% rechnen. Kostenlos sind Notfallbehandlungen und Behandlungen in einer Spitalsambulanz oder dem Krankenhaus.

Sollten sie einen Selbstkostenbeitrag zu bezahlen haben, bekommen sie von der Agentur einen Brief mit einer gesonderten Rechnung, die sie selbst bezahlen müssen. Ihr Kunde zahlt immer nur den Basisbeitrag!

- ✓ Hinweis: Sollten sie mit der Rettung in ein Krankenhaus gebracht werden, ist der Transport oft selbst zu bezahlen (60 – 80 Euro), außer sie haben ihn nicht selbst bestellt oder es war tatsächlich ein Notfall.

3.6. **Formular E106 / Antrag auf Dauerbehandlung im Herkunftsland (Anhang D)**

Damit sie die österreichische Krankenversicherung auch in Polen nutzen können, wird auf Ihren Wunsch der sogenannte „Antrag auf Dauerbehandlung im Herkunftsland“ gestellt. Die österreichische Versicherung meldet dann direkt dem polnischen Versicherungsträger, dass sie in Österreich versichert sind.

Danach werden auch die Kosten einer Behandlung in Polen von der österreichischen Versicherung bezahlt.

In der Regel dauert es ca. 6-8 Wochen nach der Gewerbeanmeldung, bis der polnische Versicherungsträger informiert ist. Sollten sie in der Zwischenzeit eine Behandlung in Polen brauchen, können sie sich entweder eine Rechnung geben lassen und dies in Österreich bei der Versicherung einreichen oder sie bitten beim Arzt in Polen mit der Verrechnung zu warten, bis der polnische Versicherungsträger über die österreichische Versicherung informiert ist.

Sie können auch ihre Kinder / ihren Ehepartner mitversichern. Am Antrag müssen die Angehörigen aber nicht eingetragen werden, man kann sie dann beim polnischen Versicherungsträger nachträglich eintragen lassen.

3.7. **Versicherungsunterbrechung**

Immer wenn das Gewerbe in Pause gemeldet wird, ist auch der Versicherungsschutz beendet. Man muss dann beim Wiederbetrieb das Formular E106 neu beantragen!

- ✓ Hinweis: Bei Fragen zur Versicherung, Gewerbe oder Wirtschaftskammer wenden sie sich an die Agentur. Die Kunden kennen sich damit oft nicht so gut aus.

4. Organisationsvertrag:

Dieser Vertrag wird zwischen Agentur und Betreuungsperson geschlossen, er ist gesetzlich vorgeschrieben. Einen Mustervertrag haben sie bereits bei Ihrer Bewerbung erhalten. Der Inhalt ist ebenfalls gesetzlich geregelt und soll zumindest enthalten: Vertragsgegenstand, Vertragspartner, Beginn und Dauer, Leistungsumfang, Kosten und Kündigungsfristen

4.1. Leistungsumfang

- Erhebung Betreuungsumfang beim Kunden
- Organisation und/oder Durchführung von An-/Abreise
- Beratung bei Pflegeproblemen
- Betreuungsvisiten alle 4-8 Wochen und/oder bei Bedarf
- Unterstützung bei Problemen mit dem Kunden, nachdem sie selbst versucht haben eine Lösung mit dem Kunden zu erarbeiten
- Durchführung aller administrativer Tätigkeiten (zum Beispiel: Gewerbeanmeldung, Versicherungsanmeldung)
- Bereitstellung Betreuungsdokumentation

4.2. Agenturbeitrag / Servicebeitrag

- Für die Vermittlung und die laufende Serviceleistung wird im Organisationsvertrag ein monatlicher Agenturbeitrag von 15.- Euro inkl. 20% MwSt. vereinbart. Dieser ist bei Vertragsabschluss und dann alle 4 Monate zu jeweils 60.- Euro zu bezahlen.
- Sie erhalten die Rechnung üblicherweise per Post an die Betreuungsadresse, sie können ihren Kunden bitten, die Rechnung zu bezahlen, müssen den Betrag dann aber vom nächsten Honorar abziehen. Lassen sie sich in diesem Fall bitte unbedingt eine Überweisungsbestätigung geben.

5. Arbeitsvertrag:

Der Arbeitsvertrag wird zwischen Kunden und Betreuungsperson abgeschlossen und ist gesetzlich vorgeschrieben. Es ist ausschließlich der von der Agentur zur Verfügung gestellte Werkvertrag zu verwenden. Einen Mustervertrag haben sie bereits bei ihrer Bewerbung erhalten. Er regelt die Rechte und Pflichten der Betreuerin und des Kunden und beinhaltet:

- Tätigkeiten, die durchgeführt werden sollen, und welche nicht
- Vertragspartner, Vertragsbeginn und Ende, Kündigungsfristen
- Vertretungsrecht und Weisungsfreiheit
- Abgaben und Sozialversicherung
- Vermeidung von Gefahren, Notfallkontakte
- Bereitstellung von Pflegematerial und Hilfsmittel
- Ruhezeiten
- Honorar und Zahlungsart

5.1. Tätigkeiten der Betreuung:

Die durchzuführenden Tätigkeiten werden durch das österreichische Hausbetreuungsgesetz geregelt. Sie umfassen vor allem folgende Tätigkeiten:

- ❖ Hilfestellungen in der Haushaltsführung, Hausarbeiten, Botengänge
- ❖ Reinigung der bewohnten Räume inklusive Kehren und Wischen des Bodens, Reinigung aller Oberflächen, Fenster putzen, Sauberhalten von Bad und WC
- ❖ Reinigung von Heilbehelfen und Hilfsmittel (Medikamentendispenser, Harnflasche, Leibstuhl, usw.)
- ❖ Waschen und Bügeln der Wäsche, Bettwäsche neu beziehen
- ❖ Zubereiten aller Mahlzeiten und Motivation zum Essen und Trinken
- ❖ Bewirtung von Gästen
- ❖ Versorgung von Haustieren und Zimmerpflanzen
- ❖ Leichte Gartenarbeit (Blumen gießen, Unkraut beseitigen)
- ❖ Mitversorgung der Haustiere (erneuern Katzenstreu, Gassi gehen, Futter geben)
- ❖ Einheizen mit Holz
- ❖ Aufgrund der Betreuungsbedürftigkeit notwendige Anwesenheiten
- ❖ Begleitung bei diversen Erledigungen wie etwa Behördenwege, Arztbesuche
- ❖ Begleitung bei diversen Freizeitaktivitäten

Sofern keine medizinischen bzw. pflegerischen Gründe dagegensprechen:

- ❖ Unterstützung beim Essen und Trinken sowie bei der Arzneimittelaufnahme
- ❖ Unterstützung bei der Körperpflege im Bett oder am Waschbecken / in der Dusche
- ❖ Unterstützung beim An- und Auskleiden
- ❖ Unterstützung bei der Benützung von Toilette oder Leibstuhl einschließlich Hilfestellung beim Wechsel von Inkontinenzprodukten und Reinigung nach dem WC-Gang
- ❖ Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen oder Gehen

Im Einzelfall: Bestimmte pflegerische und ärztliche Tätigkeiten im Privathaushalt der zu betreuenden Person, sind nur nach schriftlicher Anordnung und nach Anleitung und Unterweisung durch eine Ärztin/einen Arzt bzw. Angehörige des diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonals zulässig.

5.2. Mitwirkungspflicht

Als Betreuungsperson dürfen sie immer nur einen Kunden betreuen. Das ist vor allem wichtig, weil ihre zu betreuende Person einen Zuschuss zum Pflegegeld beantragt. Dieser Zuschuss wird pro Betreuerin und Monat nur einmal bewilligt. Betreuen sie zwei Kunden, bekommen beide Kunden keinen Zuschuss oder müssen diesen zurückzahlen!

6. Kündigung und Kündigungsfrist

Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen zum Monatsende. Das bedeutet, dass ein Vertrag immer zum Ende eines Monats endet. Wollen sie also, dass der Vertrag per 30./31. eines Monats endet, müssen sie bis spätestens 3. desselben Monats kündigen. Kündigen sie am 20. des Monats endet der Vertrag erst Ende des darauffolgenden Monats. Ein Turnus, der innerhalb der Kündigungsfrist beginnt, muss noch gemacht werden.

Beispiele:

- Kündigung 2.4. -> Vertragsende 30.4.
- Kündigung 12.4. -> Vertragsende 31.5.
- Kündigung 22.4. -> Vertragsende 31.5.

Eine geplante Kündigung muss zuerst der Agentur gemeldet werden. Danach muss beim Kunden vor der letzten Abreise persönlich gekündigt werden.

Änderungen bei der Betreuung

Sollten sich Betreuungsumstände ändern oder sollte es Abweichungen zum vorher übermittelten Kundenprofil geben, müssen sie umgehend die Agentur informieren. Wir machen dann eine Betreuungsvisite und erfassen die Veränderung. Gleichzeitig prüfen wir, ob das Honorar und die Turnuslängen noch zur Betreuungssituation passen.

- ✓ **Achtung:** Sollten sie Veränderungen nicht der Agentur melden, können daraus resultierende Vertragskündigungen erst akzeptiert werden, wenn nach einer Betreuungsvisite mit Vereinbarungen mit den Kunden zur Verbesserung, keine Verbesserung eintritt (siehe auch Punkt. 11. / Die 2 Turnus Regel)
- ✓ Das Einhalten der Kündigungsfrist ist unbedingt notwendig, um die durchgehende Betreuung ihres Kunden gewährleisten zu können. Sie selbst und nicht die Agentur sind für die durchgehende Betreuung ihres Kunden verantwortlich.
- ✓ Bei Nichteinhaltung der Kündigungsfrist kann die Ersatzleistung laut Organisationsvertrag Pkt. 5 zur Anwendung kommen.

Sollte ein Kunde fragen, ob sie ohne Agentur bei ihm arbeiten wollen, melden sie es bitte umgehend in der Agentur und bedenken sie, die Agentur ...

- ... hilft ihnen bei Problemen bei der Betreuung
- ... kümmert sich um alle Behördenangelegenheiten
- ... sichert alle Zahlungen des Kunden, auch nach Beendigung der Betreuung
- ... stellt ihnen alle notwendigen Unterlagen zur Verfügung
- ... schult sie bei besonderen Betreuungsanforderungen
- ... vermittelt ihnen einen neuen Kunden, wenn ein Kunde die Betreuung beendet.

7. Meldeamt:

- ❖ Bei Betreuungsbeginn muss eine Betreuerin innerhalb von 3 Werktagen am Wohnort des Kunden angemeldet werden. Ein sogenannter Aufenthaltstitel für EU-Bürger ist nicht nötig, wenn die ununterbrochene Aufenthaltsdauer 3 Monate nicht überschreitet.
- ❖ Die Anmeldung am Meldeamt können sie selbst erledigen oder werden vom Kunden oder der Agentur gemacht.
- ❖ Sie bleiben beim Kunden durchgehend angemeldet, bis der Betreuungsvertrag beendet wird. Die Abmeldung des Nebenwohnsitzes wird von der Agentur erledigt.

8. Haftpflichtversicherung

Mit der Kammerumlage der WKO (Pflichtbeitrag) wird automatisch auch eine Haftpflichtversicherung bezahlt. Bei Fragen zur Haftpflichtversicherung rufen sie bitte bei der WKO an: +43 2742 851 0

9. Finanzamt / Steuer:

Bis 13.308 Euro Einkommen (2025) bezahlt man in Österreich keine Steuer. Es ist daher keine Steuererklärung zu machen, solange sie unter dieser Grenze bleiben.

Sollten sie doch eine Steuererklärung machen, zahlen sie zwar keine Steuer, es erhöht sich aber ihre Berechnungsgrundlage für die Festsetzung ihres monatlichen Versicherungsbeitrages (!)

Sie werden dann ab dem 3. Jahr ihrer Tätigkeit zu einer Nachzahlung aufgefordert und der monatliche Versicherungsbeitrag wird erhöht. Diese zusätzlichen Kosten müssen sie selbst bezahlen. Legen sie daher, wenn sie eine Steuererklärung machen, monatlich mindestens ca. 100.- Euro zur Seite.

10. Anreise / Abreise

Die An- und Abreise werden von der Agentur durchgeführt und/oder organisiert.

10.1. Anreise

Die erste Anreise kann auch in die Agentur erfolgen, wir haben dort ein schlichtes Anreizezimmer. Erst am nächsten Morgen werden sie dann von einer Agenturmitarbeiterin zum Kunden gebracht, nachdem alle Formalitäten für die Gewerbe- und Versicherungsanmeldung im Büro erledigt wurden.

Bei weiteren Anreisen / Wechsel erfolgt die Anreise direkt zum Kunden.

10.2. Zusätzliche Transporte bei Verhinderung

Zusätzliche Transporte müssen vom Verursacher extra bezahlt werden. Sollten sie einen Turnus aus privaten Gründen vorzeitig abbrechen, müssen sie den Transport selbst bezahlen.

10.3. Anreise mit eigenem Auto oder anderen Transportmitteln

- ❖ Bei Anreise mit dem eigenen Auto werden max. 70.- Euro pro Fahrt ersetzt. Im Sinne des Umweltschutzes sind Busfahrten zu bevorzugen!
- ❖ Nutzen sie ein anderes Verkehrsmittel als das von der Agentur vorgeschlagene, werden die Reisekosten nach Vorlage eines Belegs bis max.80.- Euro pro Fahrt ersetzt. Die Zahlung erfolgt ausschließlich per Überweisung auf ein von ihnen angegebenes Konto.
- ❖ Wenn möglich nehmen wir gerne auch mit dem von ihnen vorgeschlagenen Busunternehmen Kontakt auf, um die Bezahlung direkt vorzunehmen.

10.4. Reisekostenverrechnung:

Grundsätzlich werden den Betreuungspersonen die gesamten Reisekosten erstattet. Da diese je nach Wohnort unterschiedlich hoch ausfallen, wird für die Kunden ein einheitlicher, monatlicher Reisekostenbeitrag verrechnet. Dieser basiert auf dem Durchschnitt aller Reisekosten pro Jahr und sorgt dafür, dass bei 13 Turnussen nur 12 An- und Abreisen berechnet werden.

Durch diese Regelung wird sichergestellt, dass alle Betreuungspersonen ihre Reisekosten vollständig erstattet bekommen und die Kunden nicht mit monatlich schwankenden Beträgen konfrontiert sind. Zusätzlich deckt der Reisekostenbeitrag neben den eigentlichen Fahrtkosten auch anfallende Nebenkosten und weitere Gebühren ab.

10.5. Abreise / Wechsel:

- ❖ Der Wechsel, und somit die Abreise, erfolgt in der Regel am Dienstag oder am Freitag.
- ❖ Bei jedem Wechsel sollen wichtige Ereignisse an die ankommende Betreuerin übergeben werden.
- ❖ Sollte eine neue Betreuerin anreisen, wird gebeten, dass sie ihr den Tagesablauf und den Hausbrauch übergeben. Es wird ihnen dafür mindestens eine Stunde Zeit eingeräumt, bevor sie abgeholt werden.
- ❖ Rechnen sie bitte damit, dass sie aus organisatorischen Gründen bis mittags bleiben müssen. Es wird daher auch der halbe Anreise- und der halbe Abreisetag bezahlt. Weil es für viele Kunden aber zu kompliziert ist mit halben Tagen zu rechnen, hat man sich darauf geeinigt, dass die anreisende Betreuerin den ganzen Tag verrechnen kann und die abreisende Betreuerin diesen Tag nicht verrechnet.

10.6. Sicherheitsverpflichtung

Sollte eine Betreuerin ausfallen (zum Beispiel wegen kurzfristiger Erkrankung oder durch einen Unfall bei der Anreise), müssen sie bis zur Anreise einer Ersatzbetreuerin beim Kunden bleiben. Der Kunde darf nicht allein gelassen werden! Die Agentur wird sich in so einem Fall bemühen, so schnell wie möglich einen geeigneten Ersatz zu finden.

11. Betreuungsturnus:

11.1. Turnuslänge

Der Standardturnus beträgt 4 Wochen im Wechsel mit einer zweiten Betreuungsperson und ist unabhängig von Feiertagen (Weihnachten / Ostern) fortzuführen.

Sollte eine Betreuung psychisch oder physisch sehr belastend sein, empfehlen wir unseren Kunden eine Reduktion auf einen 3 oder 2 Wochen Turnus. Die Notwendigkeit dafür wird in einer Betreuungsvisite festgestellt.

Andere Turnuslängen sind nur nach Absprache mit der Agentur und dem Auftraggeber möglich.

11.2. Turnusänderungen

Absprachen über Turnusänderungen oder Turnusverschiebungen (zum Beispiel wegen geplanter Termine oder zu Weihnachten/Ostern), sind mit der zweiten Betreuungsperson selbständig zu treffen und das Ergebnis muss der Agentur gemeldet werden.

Kurzfristige Turnusänderungen (innerhalb 1er Woche vor der Anreise) sind ebenfalls mit der zweiten Betreuungsperson zu koordinieren. Diese muss den Turnus verlängern, bis die Anreise möglich ist.

11.3. Die 2 Turnus Regel

Es ist wichtig und notwendig, zumindest 2 Turnusse bei Ihrem Kunden zu absolvieren. Oft benötigt es den ersten Turnus um sich kennen zu lernen und um kleinere Unklarheiten zu besprechen. Aus Erfahrung wissen wir, dass es im zweiten Turnus immer besser läuft als im Ersten und danach oft einer langfristigen Betreuungssituation nichts mehr im Wege steht.

- ✓ **Hinweis:** Wenn sie bereits nach nur einem Turnus und ohne wichtigen Grund zu einem anderen Kunden wechseln wollen, kann es sein, dass ihr Kunde den Förderbeitrag in der Höhe von 400.- Euro nicht ausbezahlt bekommt. Er kann diesen dann von ihnen zurückverlangen.

12. Honorar:

12.1. Honorarhöhe

Das Honorar beträgt zumindest € 65.- Euro pro Tag und wird bei jedem Kunden vor dem Betreuungsbeginn im Rahmen eines persönlichen Erstgespräch individuell festgelegt. Die Höhe des Honorars wird im Arbeits- oder Werkvertrag festgelegt.

Eine Erhöhung des Honorars kann nur nach Rücksprache mit der Agentur und nach erfolgter Visite erfolgen.

12.2. Honorarnote / Rechnung (Anhang E)

Wir empfehlen, alle 2 Wochen (jeweils am Donnerstag) eine Honorarnote zu schreiben

Die Formulare zur Abrechnung finden sie in der Betreuungsmappe. Leere Blätter bekommen sie von der Agentur zur Verfügung gestellt.

- Die Honorarnote soll immer 2-fach geschrieben werden, ein Exemplar für den Auftraggeber und ein Exemplar für sie selbst.
- Sie können mit ihrem Auftraggeber auch eine Überweisung auf ihr Konto vereinbaren. Sie schreiben aber auch in diesem Fall eine Honorarnote und vermerken darauf „Zahlung per Überweisung“. Lassen sie sich bei Bezahlung des Honorars per Überweisung bitte unbedingt vor der Abreise einen Überweisungsbeleg geben.

12.3. Zusatzhonorare

Das Verlangen von "Zusatzhonoraren" für einzelne Tätigkeiten ist ohne vorherige Absprache mit der Agentur nicht gestattet.

12.4. Geschenkkannahme

Geschenkkannahme ist für Personen in der Pflege oder Betreuung in Österreich generell verboten. Oft wollen alte Menschen aus Dankbarkeit Geschenke machen, vergessen das dann aber und beschuldigen die Betreuungsperson es gestohlen zu haben. Allein deswegen ist es besser Geschenke grundsätzlich abzulehnen.

13. Notfallplan (Anhang F)

Der Notfallplan im Anhang wird beim Betreuungsbeginn gemeinsam mit der Familie erstellt und soll ihnen helfen im Notfall die Kontrolle zu behalten.

Bei jedem Kunden liegt eine Betreuungsmappe. Kommt es zu einem medizinischen Notfall, finden sie alle nötigen Telefonnummern auf der ersten Seite der Betreuungsmappe. Bitte folgenden Ablauf berücksichtigen:

1. Erste Hilfe leisten
2. Notarzt / Rettung verständigen (Notruf 144)
3. Tür öffnen
4. Weiter Hilfe leisten und auf Eintreffen der Notkräfte warten
5. Wenn möglich Bettkleidung, Hausschuhe, Unterwäsche und Toilettenartikel vorbereiten
6. eCard und Medikamentenliste bereitlegen
7. Agentur und Familie informieren

- ✓ **Achtung:** Es ist unbedingt notwendig, dass sie den Namen des Kunden, die Betreuungsadresse und die Versicherungsnummer wissen und aussprechen können. Nur so können sie im Notfall richtig reagieren und rasch Hilfe holen. Sie finden alle notwendigen Informationen am Notfallplan oder auf der ersten Seite der Betreuungsdokumentation.

14. Vorgehen bei bestimmten Situationen

14.1. Kunde erkrankt zusätzlich (Grippe, Husten, Fieber, Müdigkeit, ...)

- ❖ Informieren sie umgehend die Angehörigen und/oder den Hausarzt

14.2. Kunde trinkt zu wenig oder wird langsam zunehmend müde

- ❖ Achten sie darauf, dass ihr Kunde täglich mindestens 1,5 Liter trinkt und genug isst. Zu wenig Flüssigkeit (weniger als 1 Liter pro Tag) kann innerhalb einer Woche zu lebensbedrohlichen Zuständen (Austrocknung) führen.
- ❖ Ist ihr Kunde Diabetiker? Möglicherweise ist der Blutzucker zu hoch oder zu niedrig? Kontrollieren sie diesen daher oder
- ❖ Informieren sie Angehörige und/oder den Hausarzt.

14.3. Probleme beim Schlucken – Husten nach dem Trinken

- ❖ Wenn es zu Problemen beim Schlucken kommt, oder ihr Kunde nach dem Trinken oft hustet, handelt es sich möglicherweise um eine Schluckstörung. Dadurch kann es zu einer Lungenentzündung kommen.
- ❖ bitte daher umgehend die Angehörigen und/oder den Arzt verständigen
- ❖ Beim Trinken oder Essen soll der Oberkörper unbedingt ganz aufrecht sein, dann kann man besser schlucken und die Gefahr des Verschluckens ist geringer.

14.4. Harn riecht übel und/oder ist sehr dunkel

- ❖ umgehend die Angehörigen und/oder den Arzt verständigen
- ❖ Kunde trinkt vielleicht zu wenig und/oder hat eine Entzündung in der Blase
- ❖ Hat ihr Kunde einen Harnkatheter, achten sie immer darauf, dass das Harnsackerl tiefer hängt als der Kunde selbst. Zurücklaufender Harn führt fast immer zu Blasenentzündungen.
- ❖ Zug am Harnsackerl / Katheter soll vermieden werden
- ❖ Um Hautdefekte zu vermeiden, soll das Harnsackerl nicht unter dem Bein durchgeführt werden.
- ❖ Bei übelriechendem oder dunklem Harn, den Arzt und die Angehörigen informieren. Zusätzlich Blasentee kochen und viel zu trinken geben

14.5. Kunde ist gestürzt – wie Notfall behandeln

Stürze sollten durch umsichtiges Handeln bestmöglich vermieden werden. Das ist aber natürlich nicht immer möglich. Manchmal steht man nur 3 Schritte daneben und kann einen Sturz trotzdem nicht verhindern. Wichtig ist, dass man sich dann aber richtig verhält.

Beim Bruch des Oberschenkelhalses zum Beispiel können die Personen oft sogar noch gehen oder haben keine Schmerzen. Erst nach Stunden kommt es dann zu Bewusstseinsstörungen. Manchmal kommt es sogar erst am nächsten Tag zu lebensgefährdenden Zuständen.

- ❖ Die gestürzte Person nicht allein vom Boden aufheben. Es kann zu zusätzlichen Verletzungen kommen.
- ❖ Für weiche Lagerung am Boden sorgen und mit einer Decke zudecken.
- ❖ Rettung und Angehörige verständigen, die Sanitäter helfen, die gestürzte Person aufzuheben.
- ❖ Gegebenenfalls erfolgt ein Transport ins Krankenhaus und es wird zur Kontrolle ein Röntgen gemacht.

14.6. Hygienemaßnahmen zu Hause:

- ✓ Benutzen sie immer Latexhandschuhe, wenn sie ihrem Kunden bei der Körperpflege, beim WC-Gang oder beim Wechsel der Inkontinenzversorgung helfen.
- ✓ Sollten sie einen grippalen Infekt bzw. Schnupfen oder Ähnliches haben, tragen sie bitte einen Mund- / Nasenschutz, waschen sie sich bitte häufig die Hände und halten sie so viel Abstand wie möglich zum Kunden und zu Angehörigen.
- ✓ Händedesinfektion (Infoblatt im Anhang X)
Bei Auftreten von Krankheitssymptomen (Erkältungserkrankungen, Durchfallerkrankungen, Erkrankungen mit Hautausschlägen) waschen sie sich regelmäßig gründlich und für mindestens 30 Sekunden die Hände mit Seife und führen danach eine Händedesinfektion durch.
- ✓ Regelmäßige Desinfektion von Hilfsmittel und Türgriffen zur Vermeidung von Keimverbreitung

14.7. Hilfe in der Nacht

Praktisch alle älteren Menschen haben ein reduziertes Schlafbedürfnis. Oft kommen dann noch Veränderungen oder Erkrankungen dazu, die zu einem häufigeren WC-Gang führen. Manchmal auch in der Nacht. **Es ist daher normal, dass man seinem Kunden auch in der Nacht bis zu 2-3-mal beim WC-Gang helfen muss.** Das stellt noch keinen besonderen Betreuungsumstand dar.

Sollte es aber zu mehr als 3 Nachteinsätzen kommen oder die Nachteinsätze länger als 10 bis 15 Minuten dauern, melden sie das bitte der Agentur. Wir machen dann gegebenenfalls eine Betreuungsvisite und versuchen eine akzeptable Lösung für alle Beteiligten zu finden.

Es ist allerdings keine Lösung, deswegen den Vertrag zu kündigen, den Kunden deswegen unhöflich zu behandeln oder einfach die Hilfe zu verweigern. Das stellt lediglich ihnen kein gutes Zeugnis aus und kann darüber hinaus den Kunden gefährden.

14.8. Immobilität / Bewegungsmangel

Rasch oder über einen Zeitraum von wenigen Tagen abnehmende Mobilität kann ein Hinweis auf eine schwere Erkrankung sein.

- ❖ Angehörige und/oder den Arzt verständigen.
- ❖ Mobilität ist ein sehr wichtiger Faktor um „Komplikationen“ wie Wundliegen oder Thrombosen zu vermeiden.
Liegen Menschen im Bett, werden sie krank. Es ist daher unbedingt notwendig, dass sie ihren Kunden dazu motivieren das Bett zu verlassen und ihm gegebenenfalls dabei helfen.
- ❖ Es kann aber natürlich nicht von einer Betreuungsperson verlangt werden, dass sie allein eine erwachsene Person trägt oder in einen Sessel hebt. Bitte daher unbedingt auch die Agentur informieren, wir werden versuchen ein geeignetes Hilfsmittel zu organisieren und schulen sie gerne auf die fachgerechte Verwendung ein. (Rutschbrett, Technik für den Transfer, Lifter)

Wenn der Kunde akute medizinische Probleme hat (Atemnot, plötzliche Übelkeit, veränderte Sprache, Schüttelfrost, plötzliche Schmerzen, und so weiter ...) sofort Arzt oder Rettung anrufen, danach zeitnah die Familie und die Agentur informieren!

15. Verhalten beim Kunden

Der Kunde und seine Würde stehen im Mittelpunkt!

Behandeln sie ihre Kunden immer so, wie sie selbst behandelt werden wollen!

Auch wenn sie einmal eine Betreuung beenden wollen, sollten sie sich höflich verhalten, sie zeigen damit auch uns, dass sie professionell arbeiten können und belastbar sind.

Alle Kunden sind unterschiedlich!

Alle Betreuungspersonen sind unterschiedlich!

- ✓ Manche Kunden wollen einen familiären und freundschaftlichen Umgang, manchmal sogar mit Umarmungen. Andere Kunden wollen lieber einen distanzierten Umgang. Wir raten davon ab, die Kundin bereits beim ersten Kennenlernen zu freundschaftlich zu umarmen.
- ✓ Zum professionellen Umgang gehört auch, den Kunden nicht mit „Oma“ oder „Opa“ anzusprechen. Bitte fragen sie zu Beginn der Betreuung wie sie ihre Kunden ansprechen sollen. Üblicherweise bieten die Kunden die Anrede mit dem Vornamen an.
- ✓ Bitte klären sie zum Beginn der Betreuung auch ab, ob ihr Kunde häufigen Kontakt mit ihnen haben will, oder ob er/sie lieber zwischendurch auch alleine sein möchte.
- ✓ Wir versuchen vorab so genau wie möglich zu erheben, was sich die Kunden erwarten. Je mehr sie aber auf Wünsche der Kunden eingehen, umso mehr können auch sie ein Entgegenkommen erwarten.
- ✓ Alkoholverbot: Jeglicher Alkoholkonsum während des Betreuungsturnus ist untersagt und hat andernfalls eine sofortige Vertragskündigung mit Kostenersatz zur Folge.
- ✓ Kunden dürfen in keinem Fall aggressiv behandelt werden - sofortige Vertragsauflösung und die Beantragung der Gewerbelöschung wären die Folgen!
- ✓ Wenn es zu Problemen beim Kunden kommt, können sie die Agentur informieren und um Hilfe bei der Lösung des Problems bitten.
- ✓ Wenn der Kunde etwas verlangt, das nicht möglich erscheint, gefährlich, unmenschlich oder unmoralisch ist, bitte sofort in der Agentur melden. Beim Kunden wenn möglich bitte professionell und höflich bleiben!
- ✓ Wenn es zu einer Veränderung des Betreuungsbedarfs oder zu einer Verschlechterung beim Gesundheitszustand des Kunden kommt, bitte umgehend die Angehörigen, die Agentur und gegebenenfalls auch den Hausarzt verständigen!
- ✓ Bitte bedenken sie immer, dass ihr Verhalten auch auf ihre Kolleginnen und auf die Agentur zurückfällt. Nur wenn sie sich korrekt verhalten, wird es positive Weiterempfehlungen geben, um ihnen und anderen Betreuerinnen weitere Kunden vermitteln zu können.

15.1. **Persönliches Erscheinungsbild:**

Kunden haben immer bestimmte Vorstellungen, wie eine Betreuungsperson ausschauen soll. Meistens handelt es sich dabei um sehr konservative Vorstellungen. Wir empfehlen daher folgendes zu berücksichtigen, um den ersten Eindruck positiv zu gestalten:

- ❖ Normale bequeme Bekleidung – nicht zu festlich oder zu sexy.
- ❖ Nur dezent schminken und „normale“ Frisuren.
- ❖ Schmuck, bitte nur wenig. Vor allem auch keine Ringe während der Betreuung!
- ❖ Keine langen Fingernägel, vor allem wenn der Kunde Hilfe bei der Körperpflege oder Hilfe beim Wechsel der Inkontinenzversorgung braucht. Es könnte zu Verletzungen kommen und ist außerdem unhygienisch, da sich unter langen Fingernägeln auch Schmutz und Keime ansammeln.

Denken sie daran, dass sie alte Menschen betreuen, diese sind oft konservativer als ihre Generation. Ein konservatives Auftreten ist dabei oft hilfreich.

15.2. **Kommunikation:**

- ❖ Alle Kunden wollen erfahrene und gut Deutsch sprechende Betreuungspersonen. Es kommt bei der Familie nicht gut an, wenn man bei der ersten Begrüßung bekannt gibt schlecht Deutsch zu sprechen, alle Kunden wollen, dass ihre Betreuerin gut Deutsch kann.
- ❖ Es hilft auch nicht, wenn sie beim Betreuungsbeginn versuchen ihre Nervosität damit zu erklären, dass sie so eine Tätigkeit noch nie gemacht haben (...)
Das kann aber erstens gar nicht sein, weil wir sie in dem Fall nicht vermittelt hätten oder sie haben bei der Bewerbung geschummelt. Zweitens macht es kein gutes Bild für sie und für uns als vermittelnde Agentur.
- ❖ Bitte immer nachfragen, wenn sie etwas nicht verstehen! Nicht einfach nur "ja" sagen.
- ❖ Versuchen sie offen auf ihren Kunden und die Familie zuzugehen und suchen sie von sich aus das Gespräch.
- ❖ Versuchen sie während ihres Aufenthaltes so oft es geht Deutsch zu lernen!

15.3. **Selbständiges Arbeiten**

Eine der wichtigsten Kompetenzen, die sie als Betreuungsperson haben sollten, ist die "Soziale Kompetenz". Diese zeigt sich vor allem auch darin, wie sie mit ihren anvertrauten Personen umgehen und ob sie sich den Wünschen der zu betreuenden Person unterordnen können.

Darüber hinaus wird von ihnen erwartet, dass sie selbständig erkennen, welche Arbeiten durchzuführen sind und wie oft. Das betrifft sowohl die Betreuungstätigkeiten, das Versorgen mit Essen und Trinken, die Reinigung von Haushalt und Wäsche und natürlich auch das Sauberhalten ihres eigenen Zimmers.

Stellen sie sich zum Vergleich einen Tischler vor, der für sie einen Tisch fertigen soll, sich aber von ihnen sagen lassen will, wie er das Holz dafür abschneiden soll. Das passt nicht, oder?

15.4. Privatbesuche

Es ist grundsätzlich nicht gewünscht, dass sie an der Betreuungsadresse Besuch von Ihren Angehörigen oder Freunden bekommen. Sollte ein Freund, eine Freundin oder ein Familienangehöriger in der Nähe sein oder sie besuchen wollen, treffen sie sich mit der Person bitte in ihrer Pause in einem Kaffeehaus in der Nähe.

Im Einzelfall können sie ihren Auftraggeber fragen, ob sie Besuch empfangen dürfen. Ist das aber nicht gewünscht, ist dem unbedingt Folge zu leisten.

15.5. Internet, Telefon und TV:

- ❖ Telefonate oder Internet bitte nur in der Pause oder nach der Arbeit am Abend verwenden! Dazwischen Computer bitte abschalten und wegräumen.
Bitte beschäftigen sie sich mit ihrem Kunden: Spiele, Lesen, Spaziergänge oder einfach nur beim Kunden sein und reden.
- ❖ Oft ist Internet im Haushalt vorhanden und es entstehen keine Kosten.
- ❖ Wenn der Kunde kein Internet hat, können sie sich Internet über einen USB-Stick besorgen, die Aufladung kostet im Monat ca. 25.- Euro.
- ❖ Telefonate ins Ausland vom stationären Telefon aus sind in Österreich sehr teuer. Wir bitten sie daher, unbedingt notwendige Gespräche vom Telefon des Kunden kurz zu halten. Telefonkosten (Gesprächsgebühren) können dem Kunden bis max. 20 Euro pro Monat zugemutet werden. Höhere Telefonkosten können vom Kunden zurückgefordert werden.
- ❖ Das Betreiben von (Online-) Geschäften über das Internet während sie beim Kunden sind ist nicht gestattet.

16. Einkauf:

16.1. Einkauf durch Familie:

- ❖ Schreiben sie bitte eine Einkaufsliste
- ❖ Auch Sachen des persönlichen Gebrauchs (Duschgel, Zahnpasta usw .) werden vom Kunden bezahlt. Aber nur die notwendigsten Sachen und nur in üblichen Mengen!
- ❖ Teure Spezialkosmetika oder teure und außergewöhnliche Lebensmittel müssen sie selbst kaufen.

16.2. Einkauf durch Betreuungsperson - Kassabuch

- ❖ In der Regel werden für 2 Personen ca. 90 Euro pro Woche für den Einkauf gerechnet. Natürlich ohne Pflegemittel (Windelhosen, Salben, Medikamente, ...)
- ❖ Kassabuch (**Anhang G**)
In der Betreuungsmappe gibt es ein das Formular "Kassabuch". Laut Gewerbeordnung sind alle Ausgaben im Namen des Kunden in einer Einnahmen-/Ausgaben Rechnung zu dokumentieren.
Sie unterschreiben im Kassabuch den Erhalt des Wirtschaftsgeldes und dokumentieren jede Ausgabe. Die Belege des Einkaufs müssen gesammelt werden.
- ❖ Das Kassabuch bleibt in der Betreuungsmappe, bitte nicht nach Hause mitnehmen.
- ❖ Das restliche Wirtschaftsgeld übergeben sie bei der Abreise der nachfolgenden Betreuerin, welche auch dafür unterschreiben muss.

17. Mülltrennung in Österreich

In Österreich gibt es für unterschiedlichen Müll auch unterschiedliche Mülltonnen.

- Schwarze Tonne / Restmülltonne: für alles was in keine andere Tonne passt oder speziell entsorgt werden muss (z.B.: Batterien, Chemikalien, usw.)
- Rote Tonne: für Papier und Karton
- Gelbe Tonne: für Plastik und Kunststoffe
- Braune Tonne: für Bioabfälle

17.1. Strafen bei falscher Entsorgung:

Sobald es in einem Haushalt eine rote, gelbe oder braune Tonne gibt, muss der Müll auch richtig eingeworfen werden. Findet die Müllabfuhr bei der Abholung z.B. in der Biotonne entsorgte Windelhosen, muss die Person, die es falsch eingeworfen hat, eine Strafe bezahlen.

17.2. Entsorgung von Pflegemittel

Masken, Inkontinenzprodukte, Handschuhe, usw. müssen im Restmüll (schwarze Tonne) entsorgt werden.

18. Fahren mit dem Auto des Kunden:

- ❖ Das Fahren mit dem Auto des Kunden erfolgt auf eigene Gefahr. Wenn sie damit einen Unfall verschulden, sind sie selbst dafür haftbar!
- ❖ Die Berufshaftpflichtversicherung deckt keine Schäden an einem Auto.

19. Betreuungsdokumentation (Anhang H)

Betreuungspersonen sind in Österreich verpflichtet, durchgeführte Tätigkeiten und Krankenbeobachtungen zu dokumentieren. Jeder Kunde erhält von uns bei Betreuungsbeginn eine Dokumentationsmappe zur Verfügung gestellt. Darin werden von der jeweils anwesenden Betreuungsperson die täglich durchgeführten Tätigkeiten dokumentiert.

- ❖ Die Dokumentationsmappe kann von einer Pflegefachkraft kontrolliert werden, sie sind zur Vorlage und Auskunft verpflichtet.
- ❖ Auch der Kunde oder der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit die Dokumentation zu lesen.
- ❖ Die Dokumentationsmappe soll immer beim Kunden bleiben und darf nicht nach Hause mitgenommen werden.
- ❖ Leere Dokumentationsblätter und Honorarnoten werden entweder vom Auftraggeber kopiert oder können in der Agentur per Telefon oder E-Mail angefordert werden.
- ❖ Die Dokumentationsblätter sind geschützt und dürfen nicht an dritte Personen weitergegeben werden.

20. Betreuungsvisiten

- ❖ Alle 4-8 Wochen findet eine routinemäßige Betreuungsvisite durch eine Pflegefachkraft statt.
- ❖ Sollte es dazwischen zu Veränderungen beim Betreuungsbedarf ihres Kunden kommen oder sie haben Fragen zur Pflege, können sie bei der Agentur eine zusätzliche Betreuungsvisite für eine Beratung beantragen.

21. Verhalten beim Auftreten von Problemen

Als selbständige Betreuungsperson können sie den täglichen Tagesablauf gemeinsam mit ihren Kunden planen und besprechen. Oft sind Kompromisse notwendig. Grundsätzlich sollten sie sich als Betreuungsperson den Kundenwünschen unterordnen. Dass das oft nicht einfach ist, wissen wir natürlich.

Wenn es zu Konflikten kommt empfehlen wir folgende Vorgehensweise:

- ❖ Grundsätzlich immer höflich bleiben
- ❖ Immer versuchen sich in die Position des Kunden zu versetzen. Was würde ich selbst wollen, wenn ich der Kunde wäre
- ❖ Ist Demenz im Spiel? Menschen mit Demenz handeln oft unlogisch oder impulsiv. Warten sie 10 Minuten und versuchen sie es dann erneut.
- ❖ Zwingen sie den Kunden nicht etwas zu tun, was er nicht möchte, wie zB.: Körperpflege. Das schafft meist nur noch mehr Gegenwehr. Wechseln sie stattdessen das Thema und versuchen sie etwas später erneut

Beispiel 1: Dementer Kunde möchte das Haus verlassen.

Problem: Je mehr sie ihm sagen, dass er ins Haus zurückkommen soll, um so mehr möchte er weggehen.

Lösungsmöglichkeit: Gehen sie ein Stück mit. Nach einigen Metern sagen sie: Ich habe vergessen, es kommt später der Sohn (oder ein Angehöriger oder der Arzt) zu besuch. Wir sollten Kaffee vorbereiten, könnten sie mir bitte helfen? Meistens wird die Person umdrehen und ins Haus folgen.

Beispiel 2: Kunde möchte sich nicht waschen oder frische Kleidung anziehen

Problem: Kunde riecht übel, will sich nicht waschen, Hautdefekte drohen. Je mehr sie ihm das sagen, um so aggressiver wird er und will sich nicht waschen.

Lösungsmöglichkeit: Sagen sie dem Kunden mit einer Notlüge, dass sie glauben, dass heute am Vormittag der Hausarzt zur Visite kommt. Meistens wollen Menschen sauber sein und frische Wäsche anhaben, wenn sie vom Arzt untersucht werden sollen.

- ✓ **Achtung!** Wenn sie mit Situationen oder Problemen nicht selbst fertig werden, können sie in der Agentur anrufen und um eine Betreuungsvisite bitten. Wir werden dann versuchen bei der Lösung zu helfen.

22. Datenschutz – Verpflichtung zur Verschwiegenheit

Folgende Daten unterliegen der Verschwiegenheit / dem Datenschutz:

- ❖ Kundennamen und Adressen von Kunden
Erzählen sie bei einem neuen Kunden oder gegenüber einer Kollegin (im Bus) nie, wo sie vorher waren oder wie die Namen der Kunden waren oder was sie dort gemacht haben!
- ❖ Informationen über Krankheiten, finanzielle Lage oder familieninterne Ereignisse dürfen nicht weitererzählt werden! Sie würden auch nicht wollen, dass Menschen, die für sie arbeiten, überall über sie reden.
- ❖ Auch agenturinterne Informationen, wie zum Beispiel Honorarhöhe oder Sondervereinbarungen unterliegen der Verschwiegenheitspflicht.
- ❖ Die Dokumentationsmappe und die darin enthaltenen Formblätter der Agentur dürfen nicht an dritte Personen weitergegeben werden und müssen bei Betreuungsende an die Agentur zurückgegeben werden.
- ❖ Springerdienste
Sollten sie sich für Springerdienste (Ersatz für eine erkrankte Betreuerin) melden, dürfen sie dort keine Angaben zu ihrer normalen Betreuung machen. Am besten ist, keine Kundennamen und keine Reisedaten bekannt zu geben. Verweisen sie dabei an die Agentur, wir werden die Kunden dann dem Datenschutz entsprechend informieren.
Bei Springerdiensten müssen sie auch vorher zustimmen, nicht bei diesem Kunden bleiben zu wollen, auch wenn diese Stelle besser sein sollte als ihre normale Stelle. Andernfalls können wir das Springersystem nicht aufrechterhalten.
- ✓ **Hinweis!** Erzählen sie nie z.B. der Nachbarin ihres Kunden, wie anstrengend oder mühsam ihr Kunde ist. Die Nachbarin ist vielleicht die beste Freundin der Tochter?

Wir stehen Ihnen für Fragen, die in diesem Handbuch nicht beantwortet werden konnte, gerne unter der auf Ihrer Betreuungsmappe angeführten Telefonnummer zur Verfügung.

Sie können uns gerne auch eine E-Mail senden: service@24h-betreuung.org

Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit!

Agentur Helfende Hände

.....
Vorname, Nachname, / *Imię i nazwisko*

.....
Versicherungsnummer / Numer ubezpieczenia

Agentur Helfende Haende
Granzer Gasse 10
3671 Marbach,

.....
Data

Ich bitte um folgende Gewerbeänderung / *Proszę o następującą zmianę**:

- ☐ Gewerbe in Pause melden (bitte schreiben wie lange das dauern wird und Grund)
Zawieszenie gewerby (proszę o podanie na jak długo i przyczynę)

- ☐ Gewerbe schließen ab / zamknięcie gewerby od:

Information:

- Ruhendmeldung des Gewerbes erfolgt immer mit dem letzten Tag des betreffenden Monats. *Powiadomienie o zawieszeniu własnej działalności następuje z ostatnim dniem danego miesiąca.*
- Bei Ruhendmeldung endet auch die Krankenversicherung mit Ende des Monats.
W przypadku zgłoszenia przerwy w działalności, ubezpieczenie zdrowotne kończy się wraz z końcem danego miesiąca.
- Zusatzversicherung und Formular E106 sind ebenfalls beendet und müssen bei Wiederbetrieb neu beantragt werden. Wartefristen beginnen erneut.
Dodatkowe ubezpieczenie oraz formularz E106 kończy się wraz z końcem miesiąca. W przypadku wznowienia własnej działalności należy ponownie złożyć wniosek o dodatkowe ubezpieczenie oraz o formularz E106.
- Kammerumlage ist trotz Ruhendmeldung weiterhin zu bezahlen. Wenn das Gewerbe alle 12 Monate in Pause ist, zahlt man nur die halbe Kammerumlage
Pomimo nieaktywnej działalności, opłata roczna musi być uiszczona. W przypadku przerwy 12 miesięcznej, opłata wynosi połowę.
- Bei Löschung des Gewerbes müssen sie bei einer späteren erneuten Gewerbeanmeldung ein neues Leumundszeugnis vorlegen. Die weitere Gewerbeanmeldung ist kostenpflichtig.
W przypadku odnowienia własnej działalności po usunięciu firmy z krajowego rejestru, należy ponownie przedłożyć zaświadczenie o niekaralności oraz uiścić płatę.

Ich habe die Information zur Ruhendmeldung oder Abmeldung des Gewerbes gelesen und verstanden und bitte um Durchführung.

Oświadczam, iż zapoznałam (em) się z powyższymi informacjami i wyrażam zgodę na wdrożenie ich w życie.

.....
Unterschrift / *Podpis*

Umlagenreferat

Wirtschaftskammer-Platz 1 | 3100 St. Pölten
T 02742/851, DW 15410
F 02742/851/15499
E umlagen@wknoe.at
UID-Nr: ATU38136708
<https://www.wko.at/service/datenschutzerklaerung.html>

Abs: Wirtschaftskammer Niederösterreich, Wirtschaftskammer-Platz 1,
3100 St. Pölten

~~XXXXXXXXXXXXXX~~
Gränzer Gasse 10
3671 Granz

408956



Vorschreibung Grundumlage

Mitgliedsnummer ~~408956~~
Geburtsdatum ~~27.03.1989~~

St. Pölten, am 17.07.2020

Vorschreibung

Innerhalb eines Monats fällig

Jahr	Fachorganisation	Teilbetrag in €	Betriebsstätte	Betrag in €
2020	127 - FG Personenberatung und Personenbetreuung 127A - Personenbetreuer	38,00	Gränzer Gasse 10, 3671 Granz	38,00

zu zahlender Betrag 38,00

INFORMATIONEN AUF DER RÜCKSEITE

Bankverbindung: IBAN AT74530001155008551 BIC HYPNATWW

ZAHLUNGSANWEISUNG
AUFTRAGSBESTÄTIGUNG

AT

ZAHLUNGSANWEISUNG

Empfängerin Name/Firma Wirtschaftskammer Niederösterreich Grundumlagen	
IBAN Empfängerin AT74 5300 0011 5500 8551	
BIC (SWIFT-Code) der Empfängerbank HYPNATWW	
EUR	Betrag *****38,00
Zahlungsreferenz XXXXXXXXXXXX	
IBAN Kontoinhaberin/Auftraggeberin	
Verwendungszweck Grundumlagen Mitgliedsnr.: XXXXXX	

Empfängerin Name/Firma Wirtschaftskammer Niederösterreich Grundumlagen	
IBAN Empfängerin AT74 5300 0011 5500 8551	
BIC (SWIFT-Code) der Empfängerbank HYPNATWW	Kann bei Zahlungen innerhalb EU/EWR entfallen
EUR	Betrag *****38,00
Zahlungsreferenz XXXXXXXXXXXX	
Verwendungszweck wird bei ausgefüllter Zahlungsreferenz nicht an Empfängerin weitergeleitet Bitte bei E-Banking Überweisungen ausschließlich XXXXXXXXXXXX in das Feld	
Zahlungsreferenz eintragen. Nur so kann Ihre Zahlung zugeordnet werden. Danke	
IBAN Kontoinhaberin/Auftraggeberin	
Kontoinhaberin/Auftraggeberin Name/Firma XXXXXXXXXXXX	
Unterschrift ZeichnungsberechtigteR	
00000003800< 30	



(2)

 Frau
~~Agnieszka Biskupska~~
 Granzer Gasse 10
 3671 Granz

 VSNR
~~8355555555~~

 Datum
 25.07.2020

Mein Gesundheitskonto

 Sehr geehrte Frau ~~Biskupska~~

Die nachfolgende Aufstellung gibt Ihnen detailliert Auskunft über Leistungen der gewerblichen SVS-Gesundheitsversicherung, der Krankenanstalten sowie über die jeweils anfallenden Kosten.

Leistungsinformation

Nachstehende Aufstellung dient ausschließlich zu Ihrer Information. **Es sind keine Kostenanteile angefallen**, weil alle Leistungen befreit sind.

Agnieszka Biskupska

VSNR 7878 270369

Vertragspartner und Fachgebiet	Beh. Zeitr.	Kosten	Kostenanteil
Dachverband der SV-Träger Anderer Vertragspartner	20.07.2018	0,12	0,00
Dachverband der SV-Träger Anderer Vertragspartner	13.02.2019 - 27.02.2019	48,32	0,00
Summe aller angeführten Kosten und Kostenanteile		48,44 €	0,00 €

ANTRAG AUF DAUERBETREUUNG IM WOHSITZSTAAT

 Anspruch auf Sachleistungen aus der Krankenversicherung -
 Dauernder Aufenthalt in einem EU/EWR-Staat oder in der Schweiz

Familienname	Vorname	Versicherungsnummer
Kowala	Barbara	0123 123456

Bitte nur ausfüllen, wenn Sie als Angehöriger eine Dauerbetreuung beantragen:

Name der Versicherten Person	VSNR dieser Person	Verwandtschaftsverhältnis

Straße, Hausnummer: ul. Straße 1 / 2 / 3	Postleitzahl/Ort: 123-456 Krakow
Staat: Polen	Telefon: 0048 12345678

Ich beantrage die Dauerbetreuung im Wohnsitzstaat bei folgendem Versicherungsträger:

Vollständiger Name des ausländischen Versicherungsträgers	Adresse	Versicherungsnummer bei dem Träger
ZUS	123-456 Krakow ul.zus 1/2/3	PESEL (!)

Ich erkläre:

- ☒ Ich habe an der oben angeführten Adresse meinen Hauptwohnsitz. Dort befindet sich der Mittelpunkt meiner Lebensinteressen.

Ich beachte:

- ☒ Der Anspruch auf Sachleistungen im Wohnsitzstaat besteht nur, solange ich bei der SVA versichert bin.
- ☒ Ich muss jede Änderung in meinen persönlichen Verhältnissen und jenen meiner Angehörigen innerhalb von zwei Wochen bei der SVA melden. Dazu zählen zum Beispiel die Verlegung des Wohnsitzes, oder der Beginn einer anderen Erwerbstätigkeit.
- ☒ Unvollständige oder falsche Angaben haben rechtliche Auswirkungen. Zu Unrecht erhaltene Leistungen muss ich zurückzahlen.

HINWEIS!

Sie können sich wegen der Dauerbetreuung im Wohnsitzstaat auch direkt an den Versicherungsträger in Ihrem Wohnsitzstaat wenden. Dieser setzt sich dann mit uns in Verbindung. Dadurch wird das Anmeldeverfahren beschleunigt.

Datum

Unterschrift

Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 13 Datenschutz-Grundverordnung finden Sie auf unserer Homepage unter www.svagw.at/vvt.

NOTFALLPLAN

Wichtige Telefonnummer:

Feuerwehr	122
Polizei	133
Rettung	144

Vorgehen im Notfall:

1. Im Rahmen Ihrer Möglichkeiten **Erste Hilfe leisten** und die **Rettung 144 anrufen**.

2. Antworten auf folgende Fragen vorbereiten:

a) Wohin soll die Rettung kommen?

Name, Versicherungsnummer und genaue Adresse angeben.

Name: _____ Versicherungsnummer: _____

Adresse: _____

b) Wie lautet meine Rückrufnummer: _____

c) Was ist passiert?

d) Ist die Person bei Bewusstsein?

e) Atmet sie/er?

3. Telefonhörer erst auflegen, wenn die Rettungsdienststelle alle Daten hat und sagt „Wir kommen“. Danach Angehörige kontaktieren.

4. Im Rahmen der Möglichkeiten Erste Hilfe leisten bis die Rettung kommt.

Wichtige Kontakte:

Angehörige:

Hausarzt/-ärztin:

Vermittlungsagentur:

Informationspflichten:

A) Notfall = massive Verschlechterung des Zustandes.

Beispiele: Atemnot, starke Übelkeit, Ohnmacht, Lähmungserscheinungen, Krämpfe, Schmerzen im Herzbereich usw.

1. Rettung anrufen
2. Angehörige anrufen
3. Hausarzt/-ärztin anrufen

B) Verschlechterung des Zustandes oder Krankheit.

1. Angehörige anrufen
2. Hausarzt/-ärztin anrufen

C) Wechsel des/der PersonenbetreuerIn.

1. Angehörige verständigen
2. Vermittlungsagentur informieren
3. Information über Gesundheitszustand an den/die nachfolgende PersonenbetreuerIn

D) Ausfall des/der PersonenbetreuerIn.

Vermittlungsagentur informieren, die binnen 3 Tagen Ersatz organisiert

Kassabuch

Kundenname	Antonia Kundin	Datum	2021	Blatt	1
Betreuerin	Barbara Kowala				

[illegible]

Die Belege bitte nummerieren und sammeln!

[illegible]

→ sollte zwischen 1200 ml und 2000 ml sein

Inhalt

Vorwort	2
1. Gewerbe	3
1.1. Notwendige Dokumente für die Gewerbeanmeldung	3
1.2. Kosten	3
1.3. Gewerbestandort	3
1.4. Ruhendmeldung / Wiederbetriebsmeldung	3
1.5. Verhinderung / Recht auf Vertretung	3
2. Wirtschaftskammer – Kammerumlage (Grundumlage): (Anhang B)	4
3. Sozialversicherung (SVS) - Kranken- und Pensionsversicherung:	4
3.1. Versicherungsbeitrag	4
3.2. Inkludierte Versicherungen	4
3.3. Zahlungsdetails	4
3.4. Zahlungskontrolle - der SVS Kontoauszug	5
3.5. Selbstkosten / Behandlungskosten / Gesundheitskonto (Anhang C)	5
3.6. Formular E106 / Antrag auf Dauerbehandlung im Herkunftsland (Anhang D)	5
3.7. Versicherungsunterbrechung	5
4. Organisationsvertrag:	6
4.1. Leistungsumfang	6
4.2. Agenturbeitrag / Servicebeitrag	6
5. Arbeitsvertrag:	6
5.1. Tätigkeiten der Betreuung:	7
5.2. Mitwirkungspflicht	7
6. Kündigung und Kündigungsfrist	8
7. Meldeamt:	9
8. Haftpflichtversicherung	9
9. Finanzamt / Steuer:	9
10. Anreise / Abreise	9
10.1. Anreise	9
10.2. Zusätzliche Transporte bei Verhinderung	9
10.3. Anreise mit eigenem Auto oder anderen Transportmitteln	9
10.4. Reisekostenverrechnung:	10
10.5. Abreise / Wechsel:	10
10.6. Sicherheitsverpflichtung	10

11.	Betreuungsturnus:.....	10
11.1.	Turnuslänge	10
11.2.	Turnusänderungen	10
11.3.	Die 2 Turnus Regel.....	11
12.	Honorar:	11
12.1.	Honorarhöhe	11
12.2.	Honorarnote / Rechnung (Anhang E)	11
12.3.	Zusatzhonorare	11
12.4.	Geschenkkannahme	11
13.	Notfallplan (Anhang F)	12
14.	Vorgehen bei bestimmten Situationen	12
14.1.	Kunde erkrankt zusätzlich (Grippe, Husten, Fieber, Müdigkeit, ...).	12
14.2.	Kunde trinkt zu wenig oder wird langsam zunehmend müde	12
14.3.	Probleme beim Schlucken – Husten nach dem Trinken.....	12
14.4.	Harn riecht übel und/oder ist sehr dunkel.....	12
14.5.	Kunde ist gestürzt – wie Notfall behandeln	13
14.6.	Hygienemaßnahmen zu Hause:.....	13
14.7.	Hilfe in der Nacht.....	13
14.8.	Immobilität / Bewegungsmangel	14
15.	Verhalten beim Kunden	15
15.1.	Persönliches Erscheinungsbild:	16
15.2.	Kommunikation:	16
15.3.	Selbständiges Arbeiten.....	16
15.4.	Privatbesuche	17
15.5.	Internet, Telefon und TV:	17
16.	Einkauf:.....	17
16.1.	Einkauf durch Familie:	17
16.2.	Einkauf durch Betreuungsperson - Kassabuch	17
17.	Mülltrennung in Österreich.....	18
17.1.	Strafen bei falscher Entsorgung:	18
17.2.	Entsorgung von Pflegemittel	18
18.	Fahren mit dem Auto des Kunden:	18
19.	Betreuungsdokumentation (Anhang H)	18
20.	Betreuungsvisiten.....	19
21.	Verhalten beim Auftreten von Problemen.....	19
22.	Datenschutz – Verpflichtung zur Verschwiegenheit	20