



Pflege- und Betreuungsrichtlinien

Die Pflege- und Betreuungsrichtlinien der FamilyHealth Pflegedienste GmbH dienen zur Qualitätssicherung und sind sowohl Richtlinie als auch Hilfestellung für die gesetzteskonforme Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung.

Rechtsgrundlagen für die Pflege- und Betreuungsrichtlinien der FamilyHealth Pflegedienste GmbH:

- § 1 Hausbetreuungsgesetz (HbeG)
- § 159, § 160 Gewerbeordnung (GewO)
- Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation von Personenbetreuung
- Standes- und Ausübungsregeln für Leistungen der Personenbetreuung
- Maßnahmen für Gewerbetreibende in der Personenbetreuung zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben oder Gesundheit
- § 3b, § 15 Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG)
- § 50b Ärztegesetz (ÄrzteG)
- Konsumentenschutzgesetzes (KSchG)

Allgemeine Richtlinien

- Im Formular **Anordnungs-/Delegationsblatt** werden von der zuständigen DGKP sämtliche im Rahmen der Betreuung notwendigen Pflege- und Betreuungsleistungen festgelegt.
- Liegen bei der zu betreuenden Person Umstände bzw. medizinische Diagnosen vor, die unter Anderem zu unten angeführten Symptomen führen können, dürfen Pflege- und Betreuungsleistungen nur nach Anordnung/Unterweisung/Delegation durch die zuständige DGKP erbracht werden.
 - Sturzgefahr, Inkontinenz, Aspirationsgefahr, Exsikkose, Mangelernährung, Inkontinenz, Hautprobleme, eingeschränkter oder fehlender Gefahreinsicht, usw.
- Im Rahmen der Pflegevisite (Hausbesuch) durch die zuständige DGKP werden delegationspflichtige Leistungen definiert, dokumentiert (siehe Formular **Anordnungs-/Delegationblatt**) und an den/die PersonenbetreuerIn (nach Unterweisung) übertragen.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet sämtliche im Formular **Anordnungs-/Delegationsblatt** definierten Leistungen sachgerecht und gewissenhaft durchzuführen.
- Generell ist der/die PersonenbetreuerIn verpflichtet sich bei eventuell auftretenden **fachlich pflegerischen Unsicherheiten** an die zuständige DGKP zu wenden.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet an **sämtlichen Schulungsmaßnahmen** zur Qualitätssicherung/Personalentwicklung oder Schulungsmaßnahmen laut GuKG bzw. Informationsnachmittagen zu gesetzlichen Rahmenbedingungen in den Räumlichkeiten der FamilyHealth Pflegedienste GmbH **teilzunehmen** (ca.5 Stunden pro Jahr).
 - Es ist möglich an diesen Schulungsmaßnahmen während der Turnuszeit teil zu nehmen.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet eine Kopie der SVA-Vorschreibung für das laufende Jahr (Kontoauszug der SVA Jänner- des laufenden Jahres) eigenständig bis spätestens März des laufenden Jahres an FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu übermitteln.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet eine Kopie des Zahlungsbelegs „**Haftpflichtversicherung-Personenbetreuung**“ für das laufende Kalenderjahr eigenständig bis spätestens März des laufenden Jahres an die FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu übermitteln.
- Die reguläre **Auflösung** des Personenbetreuungsvertrages bzw. die Auflösung des Organisationsvertrages mit der FamilyHealth Pflegedienste GmbH ist grundsätzlich nur mit Monatsende möglich. Die Auflösung hat schriftlich und unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zu erfolgen.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet nach Beendigung eines Betreuungsverhältnisses die behördliche **Abmeldung des Nebenwohnsitzes** (innerhalb von drei Tagen) bzw. des Gewerbestandorts (innerhalb von zwei Wochen) vorzunehmen.



- Der/die PersonenbetreuerIn ist zur Verschwiegenheit über alle ihr in Ausübung ihrer Tätigkeit anvertrauten oder bekannt gewordenen Angelegenheiten verpflichtet. Im besonderen gilt dies für **alle** Informationen, die vergangene Einsätze bzw. KlientInnen betreffen.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist angehalten die zu betreuende Person bzw. deren Angehörige **nicht mit privaten Problemen zu belasten**, da dies oft eine zusätzliche psychische Belastung erzeugt.
- **Akute private Probleme** oder Fragen zu SVA, Steuerrechtliches, usw. können mit der zuständigen DGKP besprochen werden.
- Der/die PersonenbetreuerIn ist angehalten die **Reputation** von FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu **wahren**. Rufschädigendes Verhalten (persönlich oder via soziale Netzwerke/ Internet, usw.) führt in jedem Fall zu einer fristlosen Auflösung des Organisationsvertrages.
- Sämtliche von FamilyHealth Pflegedienste GmbH zur Verfügung gestellten **Unterlagen** (Dokumentationsunterlagen, Verträge, Richtlinien, usw.) dürfen ausschließlich bei einer zu betreuenden Person zum Einsatz kommen, die durch die Familyhealth Pflegedienste GmbH versorgt wird.
- Ein **Diebstahl oder Unregelmäßigkeiten bei der Abrechnung** des Haushaltsgeldes werden ausnahmslos zur **Anzeige gebracht**.
- **Jeglicher Schaden** der durch die Nichteinhaltung der Pflege- und Betreuungsrichtlinien der FamilyHealth Pflegedienste GmbH verursacht wird, ist im vollen Umfang von der diesen Richtlinien zuwider handelnden PersonenbetreuerIn zu tragen und zu verantworten.
- Der/die PersonenbetreuerIn verpflichtet sich ausdrücklich einen **aktuelle E-Mail-Adresse** an FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu übermitteln bzw. Änderungen unverzüglich bekannt zu geben und diesen E-Mail-Adresse regelmäßig hinsichtlich Informationen von FamilyHealth an den/die PersonenbetreuerInnen zu überprüfen.

Tagesablauf / Freizeitregelung

- Der individuelle Tagesablauf/Haushaltsgewohnheiten/familiäre Situationen/soziales Umfeld der zu betreuenden Person ist zu berücksichtigen und bestmöglich zu fördern.
- Die Freizeitregelung ist mit der betreuungsbedürftigen Person bzw. den Angehörigen abzuklären.
- Grundsätzlich hat sich der Zeitraum der Tagesfreizeit (mind. 2 Stunden) am Tagesablauf der zu betreuenden Person zu orientieren.
- Einkäufe und Besorgungen für die zu betreuende Person sind so zu planen, dass diese gebündelt (einmal pro Tag) und möglichst am Rückweg aus der Tagesfreizeit erledigt werden.

Wechseltag / Übergabe

Die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet:

- Bei **jedem Einsatz** den aktuellen **Meldezettel** mitzubringen (Kopie ist ausreichend)
- Zur vereinbarten Zeit am Einsatzort einzutreffen bzw. bei einer eventuellen Verspätung die zuständige DGKP und ihre Wechselkollegin sofort zu informieren.
- Am Ende eines Betreuungsturnus der wechselnden PersonenbetreuerIn **sämtliche Informationen** (mündliche Übergabe vor Ort), die sich auf den aktuellen Pflege- und Betreuungsbedarf der zu betreuenden Person beziehen, zu **übergeben**.
- **Eigenständig und gemeinsam** mit der jeweiligen Kollegin einen Tag bzw. Zeitpunkt für den Wechsel festzulegen und eine reibungslose Übergabe organisieren. Der PersonenbetreuerIn ist es frei gestellt mit Zug, Bus, Chauffeurdienst, Sammeltaxi oder eigenem PKW anzureisen. Die Übergabe muss in jedem Fall **tagsüber** stattfinden (zwischen 6.00 und 20.00 Uhr).
- Der/die im Einsatz befindliche PersonenbetreuerIn ist verpflichtet den Klienten bzw. Einsatzort erst nach dem Eintreffen der Wechselkraft / Ablöse zu verlassen und die **Betreuung aufrecht zu erhalten**, bis die Wechselkraft eintrifft.
- Der/die im Einsatz befindliche PersonenbetreuerIn ist verpflichtet bei einer **Verhinderung der Wechselkraft** die Versorgung der betreuungsbedürftigen Person aufrecht zu erhalten, bis FamilyHealth Pflegedienste GmbH eine entsprechende Ersatzbetreuungsperson zur Verfügung stellen kann (Längstens 48 Stunden).



- Während der **Feiertage** (Weihnachten und Silvester) ist der Turnuszeitraum mit der zweiten im Einsatz befindlichen PersonenbetreuerIn so zu vereinbaren, dass jeweils eine PersonenbetreuerIn zu Weihnachten im Einsatz ist und eine an Silvester.
- Bei Unstimmigkeiten oder Streitigkeiten hinsichtlich des Wechseltages bzw. der Uhrzeit der Übergabe ist **ausnahmslos** die zuständige DGKP zu informieren. Auf keinen Fall darf die Familie bzw. die zu betreuende Person mit dieser Angelegenheit belästigt werden.

Wirtschaftsgeld (Einkäufe)

- Der/die PersonenbetreuerIn hat sich bei der Vornahme von Einkäufen/Besorgungen für die zu betreuende Person an den Grundsätzen der **Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit** zu orientieren.
- Der/die PersonenbetreuerIn verpflichtet sich die **Belege** (Rechnungen) für getätigte Ausgaben (Haushalts- Wirtschaftsgeld) dem Auftraggeber in regelmäßigen Abständen zu übergeben. Das entsprechend geführte Formular **Einkaufsbericht** verbleibt in der Pflege- und Betreuungsdokumentation.

Meldepflicht

- **An die zuständige DGKP**
- **Erreichbarkeit: werktags von 9.00 bis 16.00 Uhr**

Aufgrund des massiven Arbeitsaufkommens am Vormittag (Hausbesuche, Patientenversorgung) ist die PersonenbetreuerIn angehalten die zuständige DGKP mit rein organisatorischen Fragen eher während den Nachmittagstunden zu kontaktieren.

- Jegliche **Veränderungen des Allgemeinzustandes** der zu betreuenden Person wie zu Beispiel: Fieber, Hautveränderungen (auch leichte beginnende Rötungen), Verdauungsstörungen, Änderungen im Ess- und Trinkverhalten, Schmerzen, Unruhe, erhöhtem Schlafbedürfnis, Teilnahmslosigkeit, Sturzgeschehen, Verweigerung pflegerischer Interventionen, Notwendigkeit einer kontinuierlichen Anwesenheit z.B. zunehmende demenzielle Erkrankung, zunehmende Sturzgefahr.
- **Fachlich pflegerische** Unsicherheit / einen eventuellen **Schulungsbedarf** aufgrund eines geänderten Pflege- und Betreuungsbedarfs der betreuungsbedürftigen Person.
- **Spitalsaufenthalte** der betreuungsbedürftigen Personen bzw. jede Veränderung des Betreuungsortes (Ferienwohnung, Urlaubsaufenthalt, usw.)
- Einen eventuell nötigen **Vertretungsbedarf**
 - Als Vertretungskraft sind nur PersonenbetreuerInnen aus dem Personalpool der FamilyHealth Pflegedienste GmbH zugelassen
- Eine **Erkrankung mit ärztlicher Bestätigung**.
 - Es ist ausdrücklich untersagt im erkrankten Zustand bei einer betreuungsbedürftigen Person tätig zu sein.
- Eine **physische oder psychische Veränderung** des Gesundheitszustandes z.B. körperliche Einschränkungen wie Rückenprobleme, Operationen oder psychische Überlastungen, sollten sich daraus geänderte Einsatzmöglichkeiten ergeben,
- Alkoholmissbrauch, Medikamentenmissbrauch, Drogenmissbrauch usw.
 - Derartige Missstände werden ausnahmslos (aufgrund einer massiven Verletzung der Standes- und Ausübungsregeln Personenbetreuung) der zuständigen Gewerbebehörde gemeldet
- Änderung der aktuellen E-Mail-Adresse. **E-Mails sind regelmäßig abzurufen.**
- Änderungen der aktuellen Telefonnummer, Namensänderungen aufgrund von Hochzeit/Scheidung, Änderung der Wohnadresse/Meldeadresse im Herkunftsland, Änderung der Bankverbindung
- Exekutionen z.B. SVA oder das Aufsuchen eines Vertreters der SVA aufgrund nicht beglichener SVA-Beiträge,
- Strafverfolgung durch österreichische Behörden oder Behörden aus dem Herkunftsland, laufende Gerichtsverfahren/Gerichtsverurteilungen in Österreich oder im Herkunftsland.



Dokumentationspflicht

Der/die PersonenbetreuerIn ist verpflichtet, die Pflege- und Betreuungsdokumentation (inkl. Aufzeichnung Haushalts-Wirtschaftsgeld) laut Einschulung durch die FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu führen.

Im Besonderen:

- **Jede Änderung** im Allgemeinzustand oder im Verhalten der betreuungsbedürftigen Person im Formular Verlaufsbericht bzw. in den dafür vorgesehenen Formularen zu dokumentieren.
 - z. B. Fieber, Hautveränderungen, Verdauungsstörungen, Änderungen im Ess- und Trinkverhalten, Schmerzen, Unruhe, erhöhtes Schlafbedürfnis, Teilnahmslosigkeit, Notwendigkeit einer kontinuierlichen Anwesenheit z.B. zunehmende demenzielle Erkrankung, zunehmende Sturzgefahr, usw.
- Grundsätzlich hat jeder Klient das **Recht** jegliche Form von pflegerischer **Intervention zu verweigern bzw. abzulehnen**. Sollte eine pflegerische Intervention (trotz mehrmaliger, nachhaltiger Versuche) von der betreuungsbedürftigen Person abgelehnt bzw. verweigert werden, ist dies jedoch ausnahmslos im Formular **Verlaufsbericht** zu dokumentieren.
 - z.B. Körperpflege, Nahrungsaufnahme Medikamenteneinnahme, Einsatz von Inkontinenzmaterial, Verweigerung eines Verbandwechsels, Mobilisation, usw.
- Jedes Sturzgeschehen ist ausnahmslos im Formular **Sturzprotokoll** zu dokumentieren

Mit ihrem jeweiligen Handzeichen (Erste zwei Buchstaben des Familiennamens! z.B. **Be** bei **Berger Silvia**) bestätigt die im Einsatz befindliche PersonenbetreuerIn im Formular **Durchführungsnachweis** sämtliche im Formular **Anordnungs-/Delegationsblatt** definierten Leistungen fachgerecht durchzuführen.

Verhalten in der Akutsituation (Notfall) !

Bei medizinischen Notfällen bzw. akuter Verschlechterung des Gesundheitszustandes der zu betreuenden Person sind die behandelnden Ärzte bzw. Rettung oder Notarzt unverzüglich zu kontaktieren!

a. **Bei einer gravierenden akuten Verschlechterung des Allgemeinzustandes:**

- Atmung
- Bewusstseinslage  Rettungsdienst: **144**
- Kreislauf

- Befindet sich die zu betreuende Person in der Phase der Palliativbetreuung gelten gesonderte individuell vereinbarte und dokumentierte Regelungen
- Ist ein mobiles Palliativteam/Hospizteam bei der Versorgung einer betreuungsbedürftigen Person involviert gelten gesonderte individuell vereinbarte und dokumentierte Regelungen

b. **Bei jedem Sturzgeschehen**  Rettungsdienst: **144**

- Bei jedem Sturzgeschehen ist das Formular **Sturzprotokoll** auszufüllen und in der Pflegemappe im Abschnitt Pflegevisite zu hinterlegen!

Sollte die zu betreuende Person eine **stationäre Kontrolle ablehnen!**

- **Hinterlegung** des Protokolls der jeweiligen Rettungsorganisation in der Pflegemappe.



Verhalten bei Spitalsaufnahme / Entlassung

Sobald die Rettung informiert wurde, ist die der/die im Einsatz befindliche PersonenbetreuerIn verpflichtet:

- folgende Dinge vorzubereiten bzw. einpacken:
 - Pflegemappe inkl. aktueller Befunde
 - e-card
 - Wohnungsschlüssel
 - Geld für Rückahrt
 - Tasche mit Wäsche, Hausschuhe, Schlafrock und Hygieneartikel für Klienten
- den Klienten **in jedem Fall** mit der Rettung in das Spital zu begleiten und ihn zu versorgen, bis er auf einer Station in einem Patientenzimmer untergebracht ist.
- dafür zu sorgen, dass die **Pflegemappe vollständig** erhalten bleibt und wieder in die Wohnung des/der KlientIn zurückgebracht wird.
Das Spitalspersonal darf keine Formulare oder Befunde entnehmen, sondern **ausschließlich Kopien** machen!

Wichtig: Auf der Station müssen die sich in der Pflegemappe befindliche Karte mit den **Kontaktdaten von FamilyHealth** hinterlegt werden und die Kontaktdaten der Angehörigen des/der Klientin bekannt gegeben werden.

Auf keinen Fall darf die Telefonnummer der PersonenbetreuerIn als Kontakt angegeben werden, da die Kommunikation bzw. Koordination hinsichtlich einer eventuellen Entlassung bzw. des Zustandes des/der KlientIn ausschließlich der zuständigen DGKP bzw. den Angehörigen vorbehalten ist.

Einsatz im Spital bzw. auf der Station

Die PersonenbetreuerIn

- meldet sich beim zuständigen Pflegepersonal (Stationsleitung) und gibt bekannt, dass sie vom FamilyHealth Pflegedienst kommt und **welchen Klienten** sie betreut.
- bespricht mit dem zuständigen Pflegepersonal zu welchen Tageszeiten sie unterstützend beim Klienten sein kann und welche Tätigkeiten sie übernehmen darf.

Wichtig: In jedem Fall ist das Stationspersonal bzgl. Koordination einer bevorstehenden Entlassung auf die zuständige DGKP bzw. an die Angehörigen zu verweisen. Die PersonenbetreuerIn darf diesbezüglich keinerlei Vereinbarungen oder Absprachen tätigen!

Der PersonenbetreuerIn ist es ausdrücklich untersagt:

- Das Setzen **jeglicher pflegerischer Maßnahmen**, die nicht im Formular **Anordnung-/Delegationblatt** festgelegt sind oder von der zuständigen DGKP mündlich angeordnet wurden.
- **Therapieänderungen** ohne ärztliche Anordnung/Rücksprache vorzunehmen.
- **Ohne Anordnungen/Delegationen** durch die zuständigen DGKP Verbandsmaterial anzuwenden bzw. eine Wundversorgung vorzunehmen oder Pflege- und Heilsalben anzuwenden.
- **Ohne Anordnung/Delegation** durch die zuständigen DGKP **stuhlregulierende** Maßnahmen einzuleiten.
- Eine andere „Medikamentenliste“ als das in der Pflege- und Betreuungsmappe vorhandene Formular **Medikamentenanordnung** zu führen und zu verwenden. Das Formular **Medikamentenanordnung** hat in jedem Fall in der Pflege- und Betreuungsmappe zu verbleiben.
 - *Durch diese Maßnahme werden schwerwiegende Fehler bei der Vorbereitung und Verabreichung der Medikation verhindert, die durch das Führen mehrerer, möglicherweise voneinander abweichender „Medikamentenlisten“ entstehen können.*



- Das **Honorar inkl. Fahrtkosten in bar entgegen zu nehmen**. Die Bezahlung erfolgt ausschließlich auf das Konto der PersonenbetreuerIn. (**Keine Barzahlungen**)
- **Tarifverhandlungen** mit der betreuungspflichtigen Person, deren Angehöriger oder gesetzlichen Vertreter zu führen
- Für **Leistungen** wie Maniküre, Pediküre, Tierversorgung usw. Sonderzahlungen zu verlangen
- **Telefongespräche** (bzw. Internetnutzung) auf Kosten der betreuungsbedürftigen Personen zu führen
- Bei Vorliegen einer individuellen **Diätkost** (z.B. Zöliakie, oder Bevorzugung von Bioprodukten) der Personenbetreuer/In die jeweiligen speziellen Nahrungsmittel vom Wirtschaftsgeld der zu betreuenden Person zu finanzieren
- **Hygieneartikel** der Personenbetreuer/In vom Wirtschaftsgeld der zu betreuenden Person einzukaufen
- **Privatbesuche** in den Räumlichkeiten der betreuungsbedürftigen Personen zu empfangen
- Einer fremden, unbekanntem Person Zugang zu den Wohnräumlichkeiten der zu betreuenden Person zu gestatten, ohne dass diese Person sich entsprechend ausweisen kann oder angekündigt wurde
- **Persönliche Utensilien** (Bekleidung, Schuhe, persönliche Hygieneartikel usw.) am Einsatzort **zurückzulassen**. Zurückgelassene private Gegenstände werden ausnahmslos kostenpflichtig entsorgt.
- **Während der Betreuungszeit** tagsüber Laptop, Smartphone ständig im Gebrauch zu haben. Der **private Gebrauch** ist ausschließlich auf die Freizeit oder die Abendstunden zu **beschränken**.
- Es besteht **kein Anspruch auf einen Internetzugang** in den Räumlichkeiten der zu betreuenden Person.
- Gewerberechtliche, steuerrechtliche, melderechtliche oder jegliche Form **behördlicher Angelegenheiten** (z.B. Eröffnung eines Bankkontos) der betreuungspflichtigen Person, deren Angehörigen oder gesetzlichen Vertreter zu übertragen. Im Besonderen gilt dies für Angelegenheiten, die die österreichische Sozialversicherungspflicht betreffen.
- Während der Einsatzzeit (aufrechter Personenbetreuungsvertrag mit einer zu betreuenden Person oder deren Vertreter) das **Gewerbe** Personenbetreuung **ruhend zu melden** oder abzumelden. Die Vollversicherung (Kranken-, Unfall- und Pensionsversicherung) muss aufrecht gehalten werden und in jedem Fall eine personenbezogene Haftpflichtversicherung für die Tätigkeit der Personenbetreuung vorhanden sein muss.

Sie, als PersonenbetreuerIn, leisten einen wertvollen und letztlich den entscheidenden Beitrag bei der qualitativ hochwertigen Versorgung und Unterstützung der von uns betreuten Klienten und deren Angehöriger.

Dieser Einsatz ist mit vielfältigen Herausforderungen verbunden und die von mir entwickelten Pflege- und Betreuungsrichtlinien sollen Ihnen als Orientierungshilfe und Rahmenstruktur bei Ihrer anspruchsvollen Tätigkeit dienen. Gemeinsam gewährleisten wir den von uns betreuten Familien Sicherheit und Stabilität.

DGKP Annette Fischer