



# Pflege- und Betreuungsrichtlinien

Die „Pflege- und Betreuungsrichtlinien - inkl. Notfallplan“ der FamilyHealth Pflegedienste GmbH dienen zur Qualitätssicherung und sind sowohl Richtlinie als auch Hilfestellung für Betreuungskräfte (=Personenbetreuer/in), die zu betreuende Person und deren Angehörige hinsichtlich der Ausübung des Gewerbes der Personenbetreuung.

## 1. Verhalten in der Akutsituation | Notfallplan!

### 1.1. Bei medizinischen Notfällen bzw. akuter plötzlicher Verschlechterung des Allgemeinzustandes der zu betreuenden Person ist die Rettung/Notarzt unverzüglich zu kontaktieren!

Insbesondere bei Veränderungen im Bereich - Atmung  
- Bewusstseinslage → Rettung/Notarzt: **144**  
- Kreislauf

**Beispiele:** Atemnot, starke Übelkeit, Ohnmacht, Lähmungserscheinungen, Krämpfe, Schmerzen im Herzbereich, hohes Fieber, Blutverlust, schwere Stürze, usw.

a) Im Rahmen der Möglichkeiten Erste Hilfe leisten bzw. sofort die Rettung rufen

b) Folgende Fragen müssen sie beantworten können!

**WICHTIG!** Das erste Blatt der Betreuungsmappe vor dem Anruf bereitlegen, damit in der Stresssituation keine Fehler bei Adresse und sonstigen Daten vorkommen!

a) Wohin soll die Rettung kommen? Genaue Adresse angeben!

b) Wie lautet die Rückrufnummer? Telefon in der Wohnung!

c) Was ist passiert?

d) Ist die Person bei Bewusstsein? Reagiert sie auf Ansprache?

e) Atmet sie/er?

f) Geburtsjahr der zu betreuenden Person?

c) Telefonhörer erst auflegen, wenn die Rettungsdienststelle alle Daten hat und sagt „Wir kommen“

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

e) Der Rettung/dem Notarzt die Pflege- und Betreuungsmappe vorlegen  
(Aktuelle Medikamente bzw. aktuelle Befunde/Arztberichte/Diagnosen!)

f) Angehörige bzw. Kontaktperson und die zuständige Diplomierte Pflegefachkraft informieren

- Befindet sich die zu betreuende Person in der Phase der Palliativbetreuung/ev. Sterbephase 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

### 1.2. Bei langsamer Verschlechterung des Allgemeinzustandes oder Krankheit

a) Angehörige bzw. Kontaktperson informieren

b) Hausarzt/-ärztin informieren | Am WE/FT oder in der Nacht > Ärztefunkdienst **141**

c) Zuständige Diplomierte Pflegekraft informieren

**Kontaktdaten:** Erstes Blatt der Pflege- und Betreuungsmappe

### 1.3. Bei jedem Sturzgeschehen ausnahmslos Hausarzt oder Rettungsdienst bzw. Ärztefunkdienst kontaktieren!

→ Rettungsdienst: **144** / Ärztefunkdienst: **141**

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

Sollte die zu betreuende Person **gegenüber dem Rettungsdienst/Arzt eine stationäre Kontrolle ablehnen!**  
(Jede zu betreuende Person hat grundsätzlich das Recht diese abzulehnen.)

➤ Hinterlegung des Protokolls der jeweiligen Rettungsorganisation in der Betreuungsmappe bzw. Arzt im ärztlichen Verlauf/Dekurs der Betreuungsmappe um einen Vermerk bitten.

- Beachten Sie die allgemeinen Meldepflichten der Pflege- und Betreuungsrichtlinien -



## 2. Allgemeine Richtlinien

- Im Dokumentationsformular **Anordnung/Delegation** werden von der zuständigen Diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson (> im Folgenden **DGKP**) sämtliche (sowohl delegationspflichtige als auch nicht delegationspflichtige) Pflege- und Betreuungsleistungen in der Pflege- und Betreuungsdocumentation (> im Folgenden **Betreuungsmappe**) festgehalten.
- Liegen bei der zu betreuenden Person Umstände bzw. medizinische Diagnosen vor, die unter Anderem zu unten angeführten Symptomen führen können, dürfen **Betreuungsleistungen nur nach Anordnung/ Unterweisung/Delegation und laufender Kontrolle** (im Folgenden = **Delegation**) durch die zuständige **DGKP** erbracht werden.
  - Zum Beispiel: Sturzgefahr, Inkontinenz, Aspirationsgefahr, Exsikkose, Mangelernährung, Inkontinenz, Hautprobleme, eingeschränkter oder fehlender Gefahrensicht, kognitiven (geistigen) Einschränkungen usw.
- Veränderungen der Betreuungsleistung der Betreuungskraft, die einer **Delegation** bedürfen und sich in der laufenden Betreuung ergeben, werden durch die zuständige **DGKP** im Rahmen der Pflegevisiten/ Hausbesuche delegiert (siehe Dokumentationsformular **Anordnung/Delegation**).
- Die Betreuungskraft ist verpflichtet sämtliche im Dokumentationsformular **Anordnung/Delegation** definierten Leistungen sachgerecht und gewissenhaft durchzuführen.
- Generell ist die Betreuungskraft verpflichtet sich bei eventuell auftretenden **fachlich pflegerischen Unsicherheiten** an die zuständige **DGKP** zu wenden.
- Die Betreuungskraft ist verpflichtet an **sämtlichen Schulungsmaßnahmen** zur Qualitätssicherung/ Personalentwicklung oder Schulungsmaßnahmen laut GuKG bzw. Informationsnachmittagen zu gesetzlichen Rahmenbedingungen in den Räumlichkeiten von FamilyHealth **teilzunehmen** (ca.5 Stunden pro Jahr).
  - Es ist möglich an diesen Schulungsmaßnahmen während der Turnuszeit teil zu nehmen.
- Die Betreuungskraft ist verpflichtet eine Kopie des Zahlungsbelegs „**Haftpflichtversicherung-Personenbetreuung**“ für das laufende Kalenderjahr eigenständig bis spätestens März des laufenden Jahres an FamilyHealth zu übermitteln.
- Die reguläre **Auflösung/Kündigung** des Personenbetreuungsvertrages bzw. die Auflösung/Kündigung des Organisationsvertrages mit der FamilyHealth Pflegedienste GmbH ist grundsätzlich zum Monatsende möglich. Die Auflösung/Kündigung hat **schriftlich** und unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zu erfolgen. Auch eine fristlose Auflösung/Kündigung des Personenbetreuungsvertrages oder des Organisationsvertrages hat schriftlich zu erfolgen. Neben der schriftlichen Kündigung/Auflösung des Organisationsvertrages ist in jedem Fall auch die **schriftliche Kündigung/ Auflösung des Personenbetreuungsvertrages** an die FamilyHealth GmbH zu übermitteln. Eine schriftliche Kündigung kann formfrei mittels eindeutiger Erklärung oder unter Verwendung des Musters "Kündigungsformular" erfolgen. Das Muster "**Kündigungsformular**" liegt in der **Betreuungsmappe** auf bzw. steht auf [www.familyhealth.at/personenbetreuerinnen](http://www.familyhealth.at/personenbetreuerinnen) zur Verfügung.
- Die Betreuungskraft ist verpflichtet nach Beendigung eines Betreuungsverhältnisses die behördliche **Abmeldung des Nebenwohnsitzes** (innerhalb von drei Tagen) bzw. des Gewerbestandorts (innerhalb von zwei Wochen) vorzunehmen.
- Die Betreuungskraft 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. **Beachten sie den Datenschutz!** Keine Fotos oder Informationen in sozialen Medien verbreiten! Fotos dürfen grundsätzlich nur mit Zustimmung der zu betreuenden Person bzw. deren gesetzlichen Vertretung gemacht werden! WhatsApp ist nicht für den Einsatz im Gesundheitswesen (sensible personenbezogene Daten) geeignet! Verzichten sie darauf!  
**Geben sie unberechtigten Personen keine Auskünfte zur betreuten Person!**
- Die Betreuungskraft 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 SVS, Steuerrechtliches, usw. können mit der zuständigen **DGKP** besprochen werden. Hilfreiche Informationen dahingehend ( Muttersprache) finden sie auch auf [www.daheimbetreut.at](http://www.daheimbetreut.at) oder [www.familyhealth.at](http://www.familyhealth.at)



- Die Betreuungskraft ist angehalten die **Reputation und den guten Ruf** der FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu **wahren**. Rufschädigendes Verhalten (persönlich oder via soziale Netzwerke/ Internet, usw.) führt in jedem Fall zu einer fristlosen Auflösung des Organisationsvertrages.
- Die Betreuungskraft ist angehalten, die zu betreuende Person auf keinen Fall mit „Oma“ oder „Opa“ anzusprechen. Die zu betreuende Person ist mit dem jeweiligen Namen anzusprechen! Verwenden Sie im Sinne eines professionellen Umgangs die in Österreich übliche Höflichkeitsform der Anrede mit "Sie", auch gegenüber Angehörigen!
- Sämtliche zur Verfügung gestellten Unterlagen sind Eigentum von FamilyHealth (Dokumentationsunterlagen, Verträge, Richtlinien, usw.) und dürfen ausschließlich bei einer zu betreuenden Person zum Einsatz kommen, die durch FamilyHealth betreut 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 - inkl. Notfallplan“ von FamilyHealth verursacht wird, ist im vollen Umfang von dem/der diesen Richtlinien zuwider handelnden Personenbetreuer/in zu tragen und zu verantworten.
- Die Betreuungskraft verpflichtet sich ausdrücklich einen **aktuelle E-Mail-Adresse** an FamilyHealth Pflegedienste GmbH zu übermitteln (per Mail an: office@familyhealth.at) bzw. Änderungen unverzüglich bekannt zu geben und diese E-Mail-Adresse regelmäßig hinsichtlich Informationen von FamilyHealth an die Personenbetreuer/innen zu überprüfen.

### 3. Tagesablauf / Freizeitregelung / Einsatzzeiten

- Der individuelle Tagesablauf/Haushaltsgewohnheiten/familiäre Situationen/soziales Umfeld der zu betreuenden Person ist zu berücksichtigen und bestmöglich zu fördern.
- Sollten aufgrund des Betreuungsbedarfes der zu betreuenden Person regelmäßig mehr als zwei nächtliche Interventionen notwendig sein, müssen die Einsatzzeiten der Personenbetreuer/innen in Absprache mit der zuständigen **DGKP** spezifisch geregelt werden.
- Die Freizeitregelung wird individuell zwischen der zu betreuenden Person bzw. deren allfälliger Vertretung und dem/der jeweiligen Personenbetreuer/in vereinbart. Üblicherweise werden 2 Stunden Pause/Freizeit pro Tag vereinbart, während der die Betreuungskraft ohne Einschränkungen frei über ihre Zeit verfügen kann und ggf. auch die Wohnräumlichkeiten der zu betreuenden Person verlassen kann. Falls die Einhaltung dieser Freizeitregelung nicht möglich ist, kann im Raum Wien eine kostenpflichtige Betreuungskraft als Ersatz zur Verfügung gestellt werden. (z.B. Notwendigkeit der kontinuierlichen Anwesenheitspflicht der Betreuungskraft bei einer demenziellen Erkrankung)
- 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.

### 4. Wechseltag / Übergabe / Informationsaustausch

#### Die Betreuungskraft ist verpflichtet:

- Bei jedem Einsatz den aktuellen **Meldezettel** mitzubringen (Kopie ist ausreichend).
- Zur vereinbarten Zeit am Einsatzort einzutreffen bzw. bei einer eventuellen Verspätung ihre Wechselkollegin und die zuständige **DGKP** von FamilyHealth sofort zu informieren.
- Am Ende eines Betreuungsturnus der wechselnden Betreuungskraft **sämtliche Informationen** (mündliche Übergabe vor Ort), die sich auf den aktuellen Betreuungsbedarf der zu betreuenden Person beziehen, zu **übergeben**.
- **Eigenständig und gemeinsam** mit der jeweiligen Wechselkraft/Ablöse einen Tag bzw. Zeitpunkt für den Wechsel festzulegen und eine reibungslose Übergabe zu organisieren. Der Betreuungskraft ist es frei gestellt mit Zug, Bus, Chauffeurdienst, Sammeltaxi oder eigenem PKW anzureisen. FamilyHealth verpflichtet die Betreuungskraft nicht mit einem bestimmten Chauffeurdienst anzureisen. Die Übergabe bzw. der Informationsaustausch muss in jedem Fall **tagsüber** stattfinden (zwischen 6.00 und 20.00 Uhr).



- Die im Einsatz befindliche Betreuungskraft ist verpflichtet die zu betreuende Person bzw. den Einsatzort erst nach dem Eintreffen der Wechselkraft/Ablöse zu verlassen und die **Betreuung aufrecht zu erhalten**, bis die Wechselkraft eintrifft.
- Die im Einsatz befindliche Betreuungskraft ist verpflichtet bei einer **Verhinderung der Wechselkraft/ Ablöse** die Versorgung der zu betreuenden Person aufrecht zu erhalten, bis FamilyHealth eine entsprechende Betreuungskraft als Ersatz zur Verfügung stellen kann. (Längstens innerhalb 48 Stunden)
- Während der **Feiertage** (Weihnachten und Silvester) ist der Turnuszeitraum mit der zweiten im Einsatz befindlichen Betreuungskraft so zu vereinbaren, dass jeweils eine Betreuungskraft 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 soll die Familie bzw. die zu betreuende Person mit dieser Angelegenheit belastet werden.

## 5. Wirtschaftsgeld (Einkäufe)

- Die Betreuungskraft hat sich bei der Vornahme von Einkäufen/Besorgungen für die zu betreuende Person an den Grundsätzen der **Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit** zu orientieren.
- Die Betreuungskraft 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 Betreuungsmappe.

## 6. Meldepflicht

- An die zuständige DGKP > Kontakt siehe erstes Blatt Betreuungsmappe
- Erreichbarkeit: Montag bis Freitag von 9.00 bis 16.00 Uhr

*Aufgrund des massiven Arbeitsaufkommens am Vormittag (Hausbesuche, Klientenversorgung) ist die Betreuungskraft angehalten die zuständige DGKP mit rein organisatorischen Fragen eher während der Nachmittagsstunden zu kontaktieren. (MO-FR bis spätestens 16.00 Uhr!)*

- 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, zunehmende nächtliche Unruhe, erhöhtes Schlafbedürfnis, Teilnahmslosigkeit, Sturzgeschehen, wiederholte Verweigerung pflegerischer Interventionen, Notwendigkeit einer kontinuierlichen Anwesenheit z.B. aufgrund zunehmender demenzielle Erkrankung, zunehmender Sturzgefahr, usw.
- Bei geänderten bzw. neuen ärztlichen Anordnungen/Therapien ist **in jedem Fall** die zuständige **DGKP** umgehend zu informieren, da in der Regel eine Erweiterung/Ergänzung der **Delegation** notwendig ist, **bevor** bzw. damit die Betreuungskraft die Anordnung durchführen darf.
- **Fachlich pflegerische Unsicherheit / einen eventuellen Schulungsbedarf**
- Konfliktsituationen mit der zu betreuenden Person, deren Angehörigen oder deren allfälliger Vertretung
- **Spitalsaufenthalte** der zu betreuenden Personen bzw. jede Veränderung des Betreuungsortes (Ferienwohnung, Urlaubsaufenthalt, usw.)
- Einen eventuell nötigen **Vertretungsbedarf**
  - Als Vertretungskraft sind nur Betreuungskräfte aus dem Personalpool von FamilyHealth zugelassen
- Eine **Erkrankung**
  - Es ist ausdrücklich untersagt im erkrankten Zustand bei einer zu betreuenden 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 der Betreuungskraft. Änderungen der aktuellen Telefonnummer, neuer Personalausweis/Reisepass, Namensänderungen aufgrund von Hochzeit/Scheidung, Änderung der Wohnadresse/Meldeadresse im Herkunftsland, Änderung der Bankverbindung. Diesbezügliche Änderungen sind unverzüglich per Mail an: **office@familyhealth.at** zu übermitteln. E-mails von FamilyHealth sind regelmäßig abzurufen!
- Exekutionen (z.B. durch die SVS oder das Aufsuchen eines Vertreters der SVS aufgrund nicht beglichener SVS-Beiträge).
- Strafverfolgung durch österreichische Behörden oder Behörden aus dem Herkunftsland, laufende Gerichtsverfahren/Gerichtsverurteilungen in Österreich oder im Herkunftsland.

## 7. Dokumentationspflicht

Die Betreuungskraft ist verpflichtet, die **Betreuungsmappe** (inkl. Aufzeichnung Haushalts-Wirtschaftsgeld) laut Einschulung durch FamilyHealth ordnungsgemäß und sauber zu führen.

**Beachten Sie auch die Meldepflichten!**

Im Besonderen:

- **Jede Änderung** im Allgemeinzustand oder im Verhalten der zu betreuenden Person im Formular **Verlaufsbericht** bzw. in den dafür vorgesehenen Formularen laut Schulung zu dokumentieren.
- Grundsätzlich hat jede zu betreuende Person das **Recht** jegliche Form von **Intervention (Pflege- und Betreuungsleistungen) zu verweigern bzw. abzulehnen**. Sollte eine Intervention (trotz mehrmaliger, nachhaltiger Versuche) von der zu betreuenden 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
- Hausbesuche wie z.B. Pflegegeldbegutachtung, Sozialministeriumservice/Beratung SVS, Vertretungsnetz oder sonstige Behörden sind im Formular **Verlaufsbericht** zu dokumentieren. (Verlangen sie bei einer unbekanntenen Person immer einen Ausweis!)

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

## 8. Verhalten bei Spitalsaufnahme / Entlassung

Sollte eine Spitalsaufnahme der zu betreuenden Person erfolgen, ist die im Einsatz befindliche Betreuungskraft verpflichtet:

- folgende Dinge vorzubereiten bzw. einzupacken:
  - Betreuungsmappe inkl. aktueller Befunde
  - e-card
  - Wohnungsschlüssel
  - Geld für Rückfahrt
  - Tasche mit Wäsche, Hausschuhe, Schlafrock und Hygieneartikel für Klienten
- die zu betreuende Person in jedem Fall mit der Rettung in das Spital zu begleiten und sie zu versorgen, bis sie auf einer Station in einem Patientenzimmer untergebracht ist.
- dafür zu sorgen, dass die **Betreuungsmappe vollständig** erhalten bleibt und wieder in die Wohnung der zu betreuenden Person zurückgebracht wird. Das Spitalpersonal darf keine Formulare oder Befunde entnehmen, sondern **ausschließlich Kopien** machen!



**Wichtig:** Auf der Station **muss**, die sich in der **Betreuungsmappe** befindliche Karte mit den **Kontaktdaten von FamilyHealth**, hinterlegt werden und die Kontaktdaten der Angehörigen/Kontaktperson oder allfälligen gesetzlichen Vertretung der zu betreuende Person bekannt gegeben werden.  
(Siehe erstes Blatt der **Betreuungsmappe**)

**Auf keinen Fall** darf die Telefonnummer der Betreuungskraft als Kontakt angegeben werden, da die Kommunikation bzw. Koordination hinsichtlich einer eventuellen Entlassung bzw. des Zustandes der zu betreuenden Person ausschließlich der zuständigen **DGKP** bzw. den Angehörigen/Kontaktperson oder gesetzlichen Vertretung der zu betreuenden Person vorbehalten ist.

## 9. Besuchsdienst im Spital bzw. auf der Station

Die Betreuungskraft

- ➔ meldet sich beim zuständigen Pflegepersonal (Stationsleitung) und gibt bekannt, dass sie von FamilyHealth kommt.
- ➔ bespricht mit dem zuständigen Pflegepersonal zu welchen Tageszeiten sie unterstützend bei der zu betreuenden Person sein kann und welche Unterstützungsleistungen sie übernehmen darf.

**Wichtig:** In jedem Fall ist das Stationspersonal bzgl. der Koordination einer bevorstehenden Entlassung auf die zuständige **DGKP** bzw. an die Angehörigen/Kontaktperson oder gesetzlichen Vertretung der zu betreuenden Person zu verweisen. Die Betreuungskraft darf diesbezüglich keinerlei Vereinbarungen oder Absprachen tätigen!

## 10. Der Betreuungskraft ist es ausdrücklich untersagt:

- ➔ **Ohne Delegation durch die zuständige DGKP** Leistungen zu erbringen, die unter das österreichische Gesundheits- und Krankenpflegegesetz fallen. Bei Fragen und Unsicherheiten kontaktieren Sie die zuständige **DGKP**!
- ➔ **Therapieänderungen ohne ärztliche Anordnung vorzunehmen!**  
Bei geänderten bzw. neuen ärztlichen Anordnungen/Therapien ist **in jedem Fall** die zuständige **DGKP** umgehend zu informieren, da in der Regel eine Erweiterung/Ergänzung der **Delegation** notwendig ist, **bevor** bzw. damit die Betreuungskraft die Anordnung durchführen darf.
- ➔ **Ohne ärztliche Anordnung und Delegation durch die zuständige DGKP** Verbandsmaterial anzuwenden bzw. eine Wundversorgung vorzunehmen oder Pflege- und Heilsalben anzuwenden.
- ➔ **Ohne ärztliche Anordnung und Delegation durch die zuständige DGKP** stuhlregulierende Maßnahmen durchzuführen.
- ➔ Eine andere „Medikamentenliste“ als das in der **Betreuungsmappe** vorhandene Formular **Medikamentenanordnung** zu führen und zu verwenden. Das von Arzt oder Ärztin bestätigte Formular **Medikamentenanordnung** bzw. eine von dem/der behandelnden Arzt/Ärztin ausgestellte und unterschriebene Medikamentenliste/-anordnung hat in jedem Fall in der **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.*
  - **WICHTIG:** *Medikamente sind sicher und ordentlich aufzubewahren! (Vorsicht bei demenziellen Erkrankungen!) Das Vorbereiten der Medikamente im Wochendispenser/Medikamentenbox ist der DGKP vorbehalten und kann nicht an eine Betreuungskraft übertragen/delegiert werden! Angehörige der zu betreuenden Person dürfen das "Einsortieren" der Medikamente übernehmen!*
- ➔ Das **Honorar inkl. Fahrtkosten als Barzahlung entgegen zu nehmen**. Die Bezahlung erfolgt ausschließlich auf das Konto der Betreuungskraft. Nach Beendigung des Einsatzes ist dem Auftraggeber eine gesetzeskonforme Honorarnote auszuhändigen.
- ➔ **Tarifverhandlungen** mit der zu betreuenden Person, deren Angehöriger oder gesetzlichen Vertretung zu führen. Tarife werden in Absprache mit der zuständigen **DGKP** kontinuierlich angepasst.
- ➔ Für **Leistungen** wie Maniküre, Pediküre, Tierversorgung usw. Sonderzahlungen zu verlangen.



- **Private Telefongespräche** (bzw. Internetnutzung) auf Kosten der zu betreuenden Personen zu führen.
- Bei Vorliegen einer individuellen **Diätkost** (z.B. Zöliakie, oder Bevorzugung von Bioprodukten) der Personenbetreuer/in die jeweiligen speziellen Nahrungsmittel ohne Absprache und Zustimmung des Auftraggebers vom Wirtschaftsgeld der zu betreuenden Person zu finanzieren.
- **Hygieneartikel** der Betreuungskraft vom Wirtschaftsgeld der zu betreuenden Person einzukaufen.
- **Privatbesuche** in den Räumlichkeiten der zu betreuenden Personen zu empfangen.
- Einer **fremden, unbekanntem Person** Zugang zu den Wohnräumen 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, etc. kontinuierlich im Gebrauch zu haben. Der **private Gebrauch** ist möglichst auf die Freizeit oder die Abendstunden bzw. auf Zweckdienliches und Notwendiges zu **beschränken**.
- Es besteht **kein Anspruch auf einen Internetzugang** in den Räumlichkeiten der zu betreuenden Person bzw. ein Fernsehgerät im Zimmer der Betreuungskräfte.
- Gewerberechtliche, steuerrechtliche, melderechtliche oder jegliche Form **behördlicher Angelegenheiten** (z.B. Eröffnung eines Bankkontos) der zu betreuenden Person, deren Angehörigen oder gesetzlichen Vertretung 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 allfälliger Vertretung) 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.
- In den Wohnräumen der zu betreuenden Person gilt ein striktes Rauchverbot. Die Vereinbarung spezifischer Regelungen ist möglich.

*Sie, als Betreuungskraft, 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 und Klienten Sicherheit und Stabilität.*

DGKP Annette Fischer