

# DAHEIM BETREUT



**ÖQZ 24** – das neue Gütesiegel für Vermittlungsagenturen bringt noch mehr Qualität und bessere Orientierung! / **ÖQZ 24** – nova oznaka kvalitete za agencije za posredovanje osigurava još veću kvalitetu i bolju orijentaciju!

**ÖQZ 24** – noul sigiliu al calității pentru agențiile de intermediere aduce o calitate și o orientare mai bună! / **ÖQZ 24** – nová pečať kvality pre sprostredkovateľské agentúry prináša ešte vyššiu kvalitu a lepšiu orientáciu!

*Zuhause ist's  
am schönsten.*  
[www.daheimbetreut.at](http://www.daheimbetreut.at)

# Fachgruppenobfrauen / Fachgruppenobmänner

Njegovateljica/njegovatelj  
Prešedinte grupuri profesionale / Prešedinți grupuri profesionale  
Vedúce/vedúci odborných sekcií



**Burgenland**  
Fachgruppenobmann  
Ing. Mag. Harald Zumpf



**Kärnten**  
Fachgruppenobfrau  
Irene Mitterbacher



**Niederösterreich**  
Fachgruppenobmann  
Robert Pozdena



**Oberösterreich**  
Fachgruppenobfrau  
Mag. Dr. Viktoria Tischler



**Salzburg**  
Fachgruppenobmann  
DI Günter Schwiefert



**Steiermark**  
Fachgruppenobmann  
Andreas Herz, MSc



**Tirol**  
Fachgruppenobmann  
Bernhard Moritz, MSc



**Vorarlberg**  
Fachgruppenobfrau  
KommR Susanne Rauch-Zehetner



**Wien**  
Fachgruppenobmann  
Mag. Harald Janisch

## Label für Qualität



Über 63.000 selbstständige Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer sind mit aktiver Gewerbeberechtigung in Österreich tätig. Sie alle zeigen bei der Betreuung von Menschen, die ihren Alltag nicht mehr auf sich allein bewältigen können und auf Unterstützung angewiesen sind, täglich und rund um die Uhr besonderes Engagement, Empathie und viel Herz. „Daheim betreut“ ist ihr Magazin, das Magazin der selbstständigen Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer in Österreich – es ist Ihr Magazin.

In dieser Ausgabe stellen wir eine dieser über 63.000 vor. Hier wollen wir Ihnen aber auch Tipps für Ihre Tätigkeit geben, hier informieren wir Sie über neue Entwicklungen in Ihrem Berufsbereich. In dieser Ausgabe geht es zum Beispiel um das neue, freiwillige Gütesiegel für Vermittlungsagenturen (ÖQZ 24). Mit seiner Hilfe können sich Agenturen ihr Bekenntnis zur Qualität in einem aufwendigen Zertifizierungsverfahren durch das ÖQZ-24-Label bestätigen lassen: eine gute Orientierungsmöglichkeit auch für Sie!



### OSNAKA KVALITETE

U Austriji djeluje više od 63 000 samostalnih njegovateljica i njegovatelja s aktivnom poslovnom dozvolom. Svi oni pokazuju posebnu predanost, suosjećanje i iznimnu brižnost u pružanju podrške ljudima koji svoju svakodnevicu više ne mogu svladati samostalno i kojima je potrebna podrška, i to svakodnevno i u svakom trenutku. Časopis za kućnu njegu "Daheim betreut" njihov je časopis, časopis samostalnih njegovateljica i njegovatelja u Austriji – to je vaš

časopis. U ovom vam broju predstavljamo jednu od tih 63 000 njegovateljica i njegovatelja.

Međutim, ovdje vam također želimo dati savjete za vaš rad, a ovom vas prilikom također izvješćujemo o novim razvojmima u vašem području rada. U ovom je izdanju, primjerice, riječ o novoj, dobrovoljnoj oznaci kvalitete za agencije za posredovanje (ÖQZ 24). S pomoću nje agencije mogu potvrditi svoju predanost kvaliteti u složenom certifikacijskom procesu putem oznake ÖQZ 24: a to je također dobra prilika za vašu orijentaciju!



### ETICHETĂ PENTRU CALITATE

Mai mult de 63.000 de asistenți personali care desfășoară activități independente lucrează în Austria cu autorizație de exercitare a meseriei activă. Toți aceștia dau dovadă de dedicare specială, empatie și pun mult suflet în îngrijirea persoanelor care nu se mai pot ocupa singure de viața lor de zi cu zi și care depind de sprijin zilnic, non-stop. „Îngrijit la domiciliu” este revista lor, revista asistenților personali care desfășoară activități independente în Austria - este revista dumneavoastră.

În această ediție, vă facem cunoștință cu una dintre aceste peste 63.000 de persoane. Însă, tot aici dorim să vă oferim sfaturi pentru activitatea dumneavoastră și să vă informăm cu privire la noile evoluții din domeniul dumneavoastră de activitate. De exemplu, în această ediție este prezentat noul sigiliu al calității voluntar pentru agențiile de intermediere (ÖQZ 24). Cu ajutorul său, agențiile pot obține con-



firmarea privind angajamentul lor față de calitate într-o procedură de certificare elaborată, prin eticheta ÖQZ 24: de asemenea, o bună oportunitate de orientare pentru dumneavoastră!



### OSNAČENIE KVALITY

V Rakúsku pôsobí viac než 63 000 samostatne zárobkovo činných opatrovateliek a opatrovateľov s aktívnym živnostenským oprávnením. Všetci denne a nepretržite preukazujú mimo-riadnu angažovanosť, empatiu a veľké srdce pri opatrovaní ľudí, ktorí už sami nedokážu zvládnuť svoj každodenný život a sú odkázaní na pomoc. „Daheim betreut“ je ich časopis, časopis pre nezávislých opatrovateľov a nezávislé opatrovatelky v Rakúsku – je to váš magazín.

V tomto vydaní predstavíme aj jednu z týchto viac než 63 000 osôb. Chceli by sme vám poskytnúť aj rady pre vašu činnosť a informovať vás o novom vývoji v oblasti vašej profesie. Toto vydanie sa napríklad venuje novej dobrovoľnej pečati kvality pre sprostredkovateľské agentúry (ÖQZ 24). Prostredníctvom nej si môžu agentúry dať potvrdiť svoje úsilie v oblasti kvality v rámci certifikačného konania pre pečať ÖQZ-24: Skvelá možnosť ako sa zorientovať pri výbere agentúry aj pre vás!

### Irene Mitterbacher

Fachgruppen-Obfrau  
Predsjednica strukovne udruge  
Prešedinta grupului profesional  
Predsedníčka odbornej skupiny

# Wirtschaftskammerwahlen

# 2020

Wir geben bei den Wirtschaftskammerwahlen im kommenden Jahr unsere Stimme ab: damit unsere Interessen möglichst viel Gewicht bekommen!

„Weißt du schon, dass im kommenden Jahr 2020, aller Voraussicht nach Ende Februar, die Wirtschaftskammerwahlen stattfinden?“, will Daniela von ihrer Freundin Alena wissen, um gleich hinzu- zufügen: „Du solltest dein demokratisches Wahlrecht, dein Recht darauf, deine Stimme abzugeben, unbedingt wahrnehmen?“ Daniela ist mit kleinen Unterbrechungen seit mittlerweile sechs Jahren als selbstständige Personenbetreuerin in Österreich tätig, Alena

erst seit einem Jahr. Daniela hat ihre Stimme auch bei den letzten WKO-Wahlen 2015 schon abgegeben.

„Warum soll ich an den Wirtschaftskammerwahlen teilnehmen?“, will Alena ihrerseits wissen, „ich habe keine Ahnung, ob ich zu dieser Zeit überhaupt in Österreich bin. Und wozu überhaupt die Stimme abgeben, auf eine Stimme mehr oder weniger kommt es sowieso nicht an, oder?“

„Erstens: Dass du möglicherweise zu dieser Zeit gar nicht in Österreich bist, „erklärt Daniela ihrer Freundin gleich ganz energisch, „ist überhaupt kein Grund, an der Wahl nicht teilzunehmen. Du kannst nämlich die Möglichkeit der Briefwahl nutzen. Dazu fordert du ab Herbst bzw. Winter – der genaue Termin steht noch nicht fest – eine Wahlkarte an. Sobald du diese Wahlkarte bekommen hast, kannst du sie ausfüllen und per Post retournieren.

Du musst nicht auf den eigentlichen Wahltermin warten!“

„Und warum findest du es so wichtig, dass ich meine Stimme abgebe?“, will Alena nun von ihrer Freundin wissen.

„Weil“, antwortet ihr Daniela, „in der Wirtschaftskammer – kurz: WKO – und in unserer Fachgruppe in dem Bundesland, in dem wir tätig sind, sowie im österreichweiten Fachverband Personenberatung und Personenbetreuung unsere beruflichen Interessen vertreten werden. Und diese Interessenvertretung müssen wir durch unsere Stimmen stärken, damit unsere Interessen auch wirklich Gewicht bekommen und besser vertreten werden können. Zum Beispiel, wenn es darum geht, die rechtlichen Rahmenbedingungen unserer Tätigkeit zu gestalten. Da ist in den letzten Jahren viel Positives geschehen, aber es besteht auch immer wieder die Gefahr, dass Entscheidungen getroffen werden, die sich ungünstig für uns auswirken. Je höher die Wahlbeteiligung, desto stärker kann unsere Interessenvertretung auftreten.“

„Und wen soll ich wählen?“, will Alena noch wissen.

„Für welche der wahlwerbenden Gruppierungen du dich entscheidest“, lächelt Daniela, „bleibt ganz dir überlassen – das ist das Wesen der Demokratie. Wichtig ist nur, dass du an der Wahl teilnimmst und deine Stimme abgibst!“

**Mehr Informationen zur Wirtschaftskammerwahl 2020 und zur Beantragung einer Wahlkarte ab Herbst auf [www.wko.at](http://www.wko.at) und bei Ihrer Fachgruppe.**



**IZBORI ZA AUSTRIJSKU GOSPODARSKU KOMORU 2020**

**Svoj ćemo glas dati tijekom sljedećih izbora za Austrijsku gospodarsku komoru sljedeće godine: kako bi se naši interesi u što većoj mjeri uvažili!**

"Znaš li da će se u narednoj 2020. godini, najvjerojatnije krajem veljače,

održati izbori za Austrijsku gospodarsku komoru?", pita Daniela svoju prijateljicu Alenu te istovremeno dodaje: "Svakako bi trebala iskoristiti svoje demokratsko pravo izbora, svoje pravo glasovanja." Daniela s kraćim prekidima već šest godina u Austriji radi kao samostalna njegovateljica, a Alena svega godinu dana. Daniela je također glasovala na posljednjim izborima za Austrijsku gospodarsku komoru 2015.

"Zašto bih trebala sudjelovati na izborima za Austrijsku gospodarsku komoru?", znatiželjna je Alena. "Ne znam hoću li u to vrijeme uopće biti u Austriji. I zašto bih uopće trebala glasovati, jedan glas više ili manje ionako nije odlučujuć, zar ne?"

"Kao prvo: to što možda u tom trenutku uopće nećeš biti u Austriji", žustro objašnjava Daniela svojoj prijateljici, "nije nikakav razlog da ne sudjeluješ na izborima. Naime, možeš iskoristiti mogućnost glasovanja poštom. U tu će svrhu ujesen, odnosno tijekom zime – točan datum još nije utvrđen – zatražiti izdavanje izborne kartice. Čim primiš svoju izbornu karticu, možeš je popuniti i vratiti poštom. Ne moraš niti čekati do stvarnog dana izbora!"

"A zašto smatraš da je toliko važno da glasujem?", Alena sada želi saznati od svoje prijateljice.

"Zato što se", odgovara joj Daniela, "u Austrijskoj gospodarskoj komori – skraćena naziva: WKO – i u našoj specijalističkoj skupini u saveznoj državi u kojoj poslujemo te u stručnom savezu Skrb za osobe i njega diljem Austrije zastupaju naši poslovni interesi. A tu zastupljenost interesa moramo ojačati svojim glasovima, tako da naši interesi zaista budu uvaženi i da mogu biti bolje zastupljeni. Primjerice, kada je riječ o oblikovanju pravnog okvira naše djelatnosti. U tom su se pogledu tijekom posljednjih nekoliko godina dogodile brojne pozitivne stvari, ali uvijek iznova postoji opasnost od donošenja odluka koje će se nepovoljno odraziti na nas. Što je veća izlaznost na izbore, to će naše zastupanje interesa imati snažnije temelje."

"A za koga bih trebala glasovati?", još zanima Alenu.

"Za koju ćeš se od kandidirajućih grupacija odlučiti", smješka se Daniela, "prepušteno je tebi – to je sama srž demokracije. Važno je samo da sudjeluješ na izborima i glasuješ!"

**Više informacija o Izborima za Austrijsku gospodarsku komoru 2020. i predavanju zahtjeva za izbornu karticu od jeseni pronaći ćete na stranici [www.wko.at](http://www.wko.at) i kod svoje specijalističke skupine.**



**ALEGERILE PENTRU CAMERA DE COMERȚ DIN ANUL 2020**

**Vom vota în cadrul alegerilor pentru Camera de Comerț de anul viitor, astfel încât interesele noastre să câștige cât mai multă greutate posibil!**

„Știi că la anul, în 2020, cel mai probabil la sfârșitul lunii februarie, vor avea loc alegerile pentru Camera de Comerț?“, vrea să afle Daniela de la prietena ei Alena, și adaugă imediat: „Trebuie să-ți exerciți neapărat dreptul democratic, dreptul tău de a vota!“ Daniela lucrează deja de șase ani ca asistentă personală care desfășoară activități independente în Austria, cu scurte întreruperi. Alena lucrează abia de un an. Daniela și-a exprimat votul și în cadrul ultimelor alegeri pentru Camera de Comerț Austriacă din 2015.

„De ce ar trebui să particip la alegerile pentru Camera de Comerț?“, vrea să știe Alena, „Nu am idee dacă mă voi afla în Austria atunci. Și, până la urmă, de ce aș vota? Un vot mai mult sau mai puțin oricum nu contează, nu-i așa?“

„În primul rând, faptul că s-ar putea să nu fii în Austria la acea dată“, explică Daniela prietenei ei destul de energic, „nu este deloc un motiv să nu participi la vot. Poți utiliza opțiunea de vot prin corespondență. Pentru aceasta, trebuie să soliciți un buletin de vot din toamnă sau iarnă - data exactă nu este încă fixată. Odată ce ai primit acest buletin de vot, îl poți completa și returna prin poștă. Nu trebuie să așteptați data efectivă a alegerilor!“



„Și de ce crezi că e atât de important ca eu să votez?“, vrea să știe acum Alena de la prietena ei.

„Pentru că“, îi răspunde Daniela, „în Camera de Comerț - pe scurt: WKO - și în grupul nostru profesional din landul federal în care ne desfășurăm activitatea, precum și în asociația profesională „Consiliere persoane și îngrijire și asistență pentru persoane“ din Austria sunt reprezentate interesele noastre profesionale. Și trebuie să consolidăm această reprezentare a intereselor prin voturile noastre, astfel încât interesele noastre să câștige cu adevărat greutate și să fie mai bine reprezentate. De exemplu, când vine vorba de stabilirea cadrului juridic de reglementare a activității noastre. În această privință s-au întămpnat multe lucruri pozitive în ultimii ani, însă există întotdeauna riscul să fie luate decizii care ne vor afecta în mod nefavorabil. Cu cât este mai mare prezența la vot, cu atât mai puternică poate fi reprezentarea intereselor noastre.“

„Și pentru cine ar trebui să votez?“, mai vrea să știe Alena.

„Pentru grupul candidat pe care îl alegi“, zâmbește Daniela, „depinde doar de tine - asta e esența democrației. Singurul lucru important este să participi la alegeri și să votezi!“

**Mai multe informații despre alegerile pentru Camera de Comerț din 2020 și despre solicitarea unui buletin de vot**

**din toamnă pe site-ul [www.wko.at](http://www.wko.at) și la grupul dumneavoastră profesional.**



**VOLBY DO HOSPODÁRSKEJ KOMORY V ROKU 2020**

**Vo voľbách do Hospodárskej komory v budúcom roku budeme odovzdávať naše hlasy: aby naše záujmy získali čo najväčšiu váhu!**

„Už vieš, že v nadchádzajúcom roku 2020, s najväčšou pravdepodobnosťou koncom februára, sa uskutočnia voľby do Hospodárskej komory?“, pýta sa Daniela svojej priateľky Aleny a hneď dodáva: „Určite by si mala využiť svoje demokratické volebné právo a hlasovať.“ Daniela pracuje ako samostatne zárobkovo činná opatrovatelka v Rakúsku s krátkymi prerušeniami už šesť rokov, Alena len rok. Daniela už hlasovala aj v posledných voľbách WKO (do Hospodárskej komory) v roku 2015.

„Prečo by som sa mala zúčastniť voľieb do Hospodárskej komory?“, chce vedieť Alena, „nemám tušenie, či budem v tom čase v Rakúsku. A aký zmysel má hlasovať? O jeden hlas viac či menej, na tom aj tak nezáleží, alebo áno?“

„Po prvé: To, že práve v tom čase v Rakúsku nebudeš,“ vysvetľuje Daniela veľmi energicky svojej priateľke, „nie je dôvod, aby si sa nezúčastnila voľieb.“

Môžeš totiž využiť možnosť hlasovania poštou. K tomu si vyžiadaš na jeseň alebo v zime - presný termín ešte nie je stanovený - volebný lístok. Hneď ako dostaneš tento volebný lístok, môžeš ho vyplniť a poslať naspäť poštou. Nemusíš čakať ani na aktuálny termín volieb!“

„A prečo považuješ za také dôležité, aby som hlasovala?“, chce vedieť Alena od svojej priateľky.

„Lebo“, odpovedá Daniela, „v Hospodárskej komore - v skratke: WKO - a v našej odbornej skupine spolkové krajiny, v ktorej pôsobíme, ako aj v rakúskom odbornom združení pre osobné poradenstvo a opatrovanie osôb - Personalberatung und Personenberatung - sa zastupujú naše profesijné záujmy. A toto zastupovanie záujmov musíme posilniť prostredníctvom našich hlasov, aby naše záujmy získali skutočnú váhu a mohli byť lepšie hájené. Napríklad, ak ide o formovanie rámcových podmienok našej činnosti z právneho hľadiska. V uplynulých rokoch prišlo k mnohým pozitívnym opatreniam, ale stále existuje riziko, že sa prijímú rozhodnutia, ktoré budú mať na nás nepriaznivý vplyv. Čím vyššia je účasť vo voľbách, tým silnejšie je možné hájiť naše záujmy.“

„A koho mám voliť?“, chce ešte vedieť Alena.

„Pre ktoré zoskupenie z volebných kampaní sa rozhodneš,“ smeje sa Daniela, „je len a len na tebe - to je podstata demokracie. Jediná dôležitá vec je, že sa voľieb zúčastniš a odovzdáš svoj hlas!“

**Viac informácií o voľbách do Hospodárskej komory v roku 2020 a o tom, ako na jeseň požiadať o volebný lístok nájdete na stránke [www.wko.at](http://www.wko.at) a vo vašej odbornej skupine.**

# ÖQZ 24:

## das neue Gütesiegel für Agenturen

Bald wird es die ersten Agenturen geben, die das neue österreichweit einheitliche Gütesiegel für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung führen dürfen. Offiziell trägt dieses Gütesiegel die Bezeichnung: „Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung“, abgekürzt: „ÖQZ 24“. Es bringt auch selbstständigen Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern mehr Orientierung!



Das Gütesiegel beruht auf Freiwilligkeit. Um es führen zu dürfen, müssen sich Vermittlungsagenturen einem Zertifizierungsverfahren unterziehen, das von einer externen Prüfstelle, dem gemeinnützigen „Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen“, durchgeführt wird. Im Zuge dieses Zertifizierungsverfahrens müssen die Agenturen nachweisen, dass sie bestimmte Qualitätsstandards erfüllen, die über die gesetzlichen Grundanforderungen hinausgehen. Die Abwicklung des Zertifizierungsverfahrens erfolgt durch branchenkundige und speziell dafür ausgebildete Personen.

Die Richtlinien für die Zertifizierung und die Erlangung des Gütesiegels wurden von der Wirtschaftskammer gemeinsam mit dem Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz sowie weiteren mit der 24-Stunden-Betreuung befassten Institutionen erarbeitet.

Die Richtlinien betreffen sowohl das Verhältnis der Agenturen zu ihren Kundinnen und Kunden als auch ihre Beziehung zu den selbstständigen Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern.

Ziel des ÖQZ-24-Gütesiegels ist es, zu einer „gelingenden und stabilen Betreuungssituation für Kundinnen und Kunden, Angehörige und Betreuungskräfte in Zusammenarbeit mit den Agenturen“ beizutragen.

Verfügt eine Vermittlungsagentur über die Berechtigung, das ÖQZ-24-Gütesiegel zu führen, ist das ein Zeichen für einen besonders hohen Qualitätsanspruch und insofern auch Orientierungshilfe für Kundinnen und Kunden sowie Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern, wenn es um die Auswahl einer geeigneten Vermittlungsagentur geht.

### VORAUSSETZUNG FÜR EINE ZERTIFIZIERUNG:

Ein Antrag auf Zertifizierung für das ÖQZ-24-Gütesiegel kann nur von Vermittlungsagenturen gestellt werden, die ihren Firmensitz in Österreich haben und über eine aufrechte österreichische Gewerbeberechtigung zur „Organisation von Personenbetreuung“ verfügen. Die Vermittlungsagentur darf zudem in ihren Verträgen ausschließlich die Anwendbarkeit österreichischen Rechts vorsehen und nur Personenbetreuerin-

nen und Personenbetreuer vermitteln, die in ihren Verträgen ebenfalls ausschließlich die Anwendbarkeit österreichischen Rechts vorsehen. Einen Antrag auf Zertifizierung für das ÖQZ-24-Gütesiegel können zudem nur Vermittlungsagenturen stellen, die ausschließlich Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer vermitteln, die

- » entweder über eine theoretische Ausbildung verfügen, die im Wesentlichen jener einer Heimhelferin bzw. eines Heimhelfers entspricht,
- » oder einen Pflegekurs eines Ausbildungsinstitutes im Umfang von mindestens 200 Stunden in Theorie und Praxis vorweisen können
- » oder seit mindestens sechs Monaten die Betreuung der pflegebedürftigen Person sachgerecht durchgeführt haben
- » oder bestimmte pflegerische und/oder ärztliche Tätigkeiten nach Anordnung, Unterweisung und unter Kontrolle einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson bzw. einer Ärztin oder eines Arztes ausüben.

# 24



Hier eine **Zusammenfassung der Zertifizierungskriterien**, die das Verhältnis zwischen Vermittlungsagenturen und Personenbetreuerinnen bzw. Personenbetreuern betreffen:

**Aufklärungspflicht:** Die Vermittlungsagentur klärt Personenbetreuerinnen und -betreuer, die erstmalig tätig sind bzw. erstmalig von dieser Vermittlungsagentur vermittelt werden, nachweislich (und in einem standardisierten Formular dokumentiert) vor Vertragsabschluss – schriftlich oder im Rahmen eines persönlichen oder telefonischen Gesprächs, bei Bedarf in der Muttersprache – über die gesetzlich vorgegebenen Rechte und Pflichten auf. Ergänzend wird auch eine schriftliche Information über die wesentlichen Regelungen, Verordnungen sowie Maßnahmen zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben und Gesundheit bei der Erbringung der Dienstleistung ausgehändigt.

**Delegation von Pflegetätigkeiten und medizinischen Tätigkeiten:** Die Vermittlungsagentur hat im Bedarfsfall die Notwendigkeit der Delegation von pflegerischen und/oder medizinischen Tätigkeiten durch in Österreich zur Berufsausübung berechnete diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson bzw. eine Ärztin oder einen Arzt abklären zu lassen, bei Bedarf die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer sowie Kundinnen und Kunden darauf hinzuweisen sowie die Umsetzung geeigneter Maßnahmen zu unterstützen und zu dokumentieren.

**Rahmenbedingungen der Betreuung:** Die Vermittlungsagentur setzt sich vor Beginn für adäquate Rahmenbedingungen (Unterbringung, Ruhe- und Rückzugsmöglichkeit) ein und steht den Beteiligten beratend zur Seite.

**Erreichbarkeit und Ansprechperson:** Die Vermittlungsagentur sorgt dafür, dass für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer während der Bürozeiten (Montag bis Freitag mindestens 6 Stunden täglich) eine – bei Bedarf auch muttersprachliche – Ansprechperson zur Verfügung steht.

**Abrechnung:** Agenturen, die sich von ihren Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern auch mit der Abwicklung der Abrechnung betrauen lassen, haben dies gegenüber den Kundinnen und Kunden offenzulegen, sämtliche Verrechnungsvorgänge transparent zu dokumentieren und sowohl den Kundinnen und Kunden als auch den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern umfassende Einsichtsmöglichkeiten zu gewähren. Den Kundinnen und Kunden ist jeweils eine übersichtlich und verständlich gestaltete Aufschlüsselung der einzelnen Rechnungsposten zur Verfügung zu stellen, aus welcher jedenfalls das den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern zustehende Einkommen, die zu leistenden gesetzlichen Abgaben und die sonstigen Kosten und Gebühren hervorzugehen haben.

**Betreuungsdokumentation:** Die Vermittlungsagentur stellt als Serviceleistung und als Unterstützung eine klar

verständliche, praxisorientierte und standardisierte Dokumentationsvorlage bereit und gewährleistet so die umfassende Dokumentation der Betreuungstätigkeiten.

**Notfallplan:** Die Vermittlungsagentur stellt als Serviceleistung und im Sinne einer Hilfestellung einen Notfallplan einerseits für Klientinnen und Klienten und andererseits für die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer zur Verfügung oder unterstützt bei der Erstellung.

**Konfliktmanagement:** Die Vermittlungsagentur unterstützt als Serviceleistung und im Sinne einer Hilfestellung die Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer objektiv bei Unstimmigkeiten, die im Rahmen der Tätigkeit von Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern zwischen ihnen und den betreuungsbedürftigen Personen bzw. deren Angehörigen entstehen können.

**Organisationsvertrag:** Die Vermittlungsagentur stellt den Organisationsvertrag den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern nachweislich und zeitgerecht vor dessen Unterzeichnung bereit, stellt ihn bei Bedarf zusätzlich in deren Muttersprache zur Verfügung und lässt diesen auch in deren Muttersprache unterzeichnen. Außerdem werden sämtliche andere zu unterzeichnenden Formulare (Vollmachten mit Haftungsdetails etc.) bei Bedarf als Kopie in der Muttersprache beigelegt. Der Organisationsvertrag verfügt über transparente Regelungen, beispielsweise

angemessene Kündigungsmodalitäten. Im Organisationsvertrag muss zwingend die ausschließliche Anwendbarkeit des österreichischen Rechts vereinbart werden.

**Weitere Informationen** über das ÖQZ-24-Gütesiegel, die Kriterien für die Zertifizierung, den Ablauf des Verfahrens und alle zertifizierten Vermittlungsagenturen finden Sie auf [www.oeqz.at](http://www.oeqz.at)



#### ÖQZ 24: NOVA OZNAKA KVALITETE ZA AGENCIJE

**Uskoro će postojati prve agencije koje će diljem Austrije smjeti istaći jedinstvenu oznaku kvalitete za agencije za posredovanje u 24-satnoj skrbi. Službeni naziv ove oznake kvalitete glasi: "Austrijski certifikat kvalitete za agencije za posredovanje u 24-satnoj skrbi", odnosno skraćeno: "ÖQZ 24". Ona samostalnim njegovateljicama i njegovatelja također osigurava bolju orijentaciju!**

Oznaka kvalitete dobrovoljne je naravi. Kako bi se ona smjela istaći, agencije za posredovanje moraju proći certifikacijski postupak koji provodi vanjsko ispitivačko tijelo, neprofitna "Udruga za poticanje kvalitete u skrbi za starije osobe". U okviru toga certifikacijskog postupka agencije moraju dokazati da ispunjavaju određene standarde kvalitete koji nadilaze osnovne zakonske zahtjeve. Certifikacijski postupak provode posebno kvalificirane osobe s iskustvom u branši.

Smjernice za certifikaciju i dobivanje oznake kvalitete izradila je Austrijska gospodarska komora u suradnji s austrijskim Saveznim ministarstvom za rad, socijalnu skrb, zdravlje i zaštitu potrošača te ostalim ustanovama koje se bave 24-satnom skrbi.

Smjernice se odnose kako na odnos agencija sa svojim klijenticama i klijentima tako i na njihov odnos sa samostalnim njegovateljicama i njegovateljima.

Cilj oznake kvalitete ÖQZ 24 jest pridobiti "uspješnoj i stabilnoj situaciji skrbi

za klijentice i klijente, njihove članove obitelji i njegovatelje u suradnji s agencijama".

Ako agencija za posredovanje ima pravo isticanja oznake kvalitete ÖQZ 24, to je znak posebno visokog standarda kvalitete i, u skladu s time, smjernica za klijentice i klijente te njegovateljice i njegovatelje kada je riječ o odabiru odgovarajuće agencije za posredovanje.

#### PREUVJET ZA CERTIFIKACIJU:

Zahtjev za certifikaciju za oznaku kvalitete ÖQZ 24 mogu predati samo one agencije za posredovanje čije se sjedište nalazi u Austriji te koje raspolažu valjanom austrijskom poslovnom dozvolom za "organizaciju skrbi za osobe". Agencija za posredovanje k tomu u svojim ugovorima smije predvidjeti isključivu primjenjivost austrijskog prava te posredovati samo one njegovateljice i njegovatelje koji u svojim ugovorima također predviđaju isključivu primjenjivost austrijskog prava.

Zahtjev za certifikacijom za oznaku kvalitete ÖQZ 24 k tomu mogu predati samo one agencije za posredovanje koje isključivo posreduju njegovateljice i njegovatelje koji

- » raspolažu teorijskim obrazovanjem koje u načelu odgovara obrazovanju kućne pomoćnice, odnosno kućnog pomoćnika,
- » ili mogu predočiti dokaz o pohađanju tečaja za njegu određene obrazovne ustanove u opsegu od najmanje 200 sati teorije i prakse
- » ili koji su najmanje šest mjeseci stručno provodili skrb o osobama kojima je potrebna njega
- » ili koji obavljaju određene njegovateljske i/ili liječničke djelatnosti prema zahtjevu, uputama i pod nadzorom diplomiranoga zdravstvenog djelatnika i bolesničkog njegovatelja, odnosno liječnice ili liječnika.

U nastavku donosimo **sažetak certifikacijskih kriterija** koji se odnose na odnos između agencija za posredovanje i njegovateljica, odnosno njegovatelja:

**Obveza izvješćivanja:** Agencija za posredovanje izvješćuje njegovateljice i njegovatelje kojima je to prvi radni odnos, odnosno koji se prvi put posreduju

putem dotične agencije za posredovanje, dokazano (i dokumentirano na standardiziranom obrascu) prije sklapanja ugovora – pisano ili u okviru osobnoga ili telefonskog razgovora, po potrebi na materinjem jeziku – o zakonski propisanim pravima i obvezama. Dodatno će se uručiti pisana informacija o važnim propisima, odredbama te mjerama za izbjegavanje ugrožavanja života i zdravlja tijekom pružanja usluge.

**Raspodjela njegovateljskih i medicinskih djelatnosti:** Agencija za posredovanje u slučaju potrebe treba razjasniti potrebu raspodjele njegovateljskih i/ili medicinskih djelatnosti putem diplomiranih zdravstvenih djelatnika i bolesničkih njegovatelja, odnosno liječnice ili liječnika s pravom rada u Austriji, a po potrebi na to ukazati njegovateljicama i njegovateljima te klijenticama i klijentima te podržavati i dokumentirati provedbu odgovarajućih mjera.

**Okvirni uvjeti skrbi:** Agencija za posredovanje od početka se zalaže za odgovarajuće okvirne uvjete (smještaj, mogućnost odmora i povlačenja) te svojim savjetima podržava uključene osobe.

**Dostupnost i osoba za kontakt:** Agencija za posredovanje osigurava da njegovateljicama i njegovateljima tijekom radnog vremena (od ponedjeljka do petka najmanje 6 sati dnevno) na raspolaganju stoji osoba za kontakt – po potrebi i izvorni govornik.

**Obračun:** Agencije kojima njihove njegovateljice i njegovatelji također povjere provedbu obračuna trebaju ga otkriti klijenticama i klijentima, transparentno dokumentirati sve postupke naplate te kako klijenticama i klijentima tako i njegovateljicama i njegovateljima pružiti sveobuhvatnu mogućnost uvida. Klijenticama i klijentima potrebno je na raspolaganje staviti pregledno i razumljivo oblikovan pregled pojedinačnih stavki računa, iz kojeg u svakom slučaju trebaju biti razvidni prihodi koji se plaćaju njegovateljicama i njegovateljima, zakonski izdatci koje je potrebno podmiriti te ostali troškovi i naknade.

**Dokumentacija o skrbi:** Agencija za posredovanje u svrhu pružanja usluge

i kao podršku na raspolaganje stavlja jasno razumljivu, standardiziranu dokumentaciju usmjerenu na praksu te time jamči sveobuhvatnu dokumentaciju aktivnosti skrbi.

**Plan za slučaj nužde:** Agencija za posredovanje u svrhu pružanja usluge i u smislu pomoći na raspolaganje stavlja plan za slučaj nužde, kako za klijentice i klijente, tako i za njegovateljice i njegovatelje ili pruža podršku tijekom njegove izrade.

**Upravljanje sukobima:** Agencija za posredovanje u svrhu pružanja usluge i u smislu pomoći objektivno podržava njegovateljice i njegovatelje u slučaju neslaganja koja mogu nastati u okviru djelatnosti njegovateljica i njegovatelja između njih i osoba kojima je potrebna skrb, odnosno članova njihovih obitelji.

**Organizacijski ugovor:** Agencija za posredovanje stavlja organizacijski ugovor njegovateljicama i njegovateljima dokazano i pravodobno prije njegova potpisivanja na raspolaganje, a po potrebi im ga dodatno na raspolaganje stavlja na njihovu materinjem jeziku te također dopušta njegovo potpisivanje na njihovu materinjem jeziku. K tomu se prilažu svi drugi obrasci koje je potrebno potpisati (punomoći s pojedinoštim o odgovornosti itd.) po potrebi u obliku kopije na materinjem jeziku. Organizacijski ugovor sadrži transparentna pravila, primjerice odgovarajuće mogućnosti o otkazivanju. U organizacijskom se ugovoru u svakom slučaju mora dogovoriti isključiva primjenjivost austrijskog prava.

**Dodatne informacije** o oznaci kvalitete ÖQZ 24, kriterije za certifikaciju, tijekom postupka i sve certifikirane agencije za posredovanje pronaći ćete na adresi [www.oeqz.at](http://www.oeqz.at)



## ÖQZ 24: NOUL SIGILIU AL CALITĂȚII PENTRU AGENȚII

**În curând vor exista primele agenții care au permisiunea de a purta noul sigiliu al calității uniform în toată Austria pentru agenții de intermedi-**

**ere în domeniul serviciilor de îngrijire și asistență de 24 de ore din 24. Oficial, acest sigiliu al calității poartă denumirea de: „Certificat de calitate austriac pentru agențiile de intermediere în domeniul serviciilor de îngrijire și asistență de 24 de ore din 24”, abreviat: „ÖQZ 24”. Acesta ajută, de asemenea, la o orientare mai bună a asistenților personali care desfășoară activități independente!**

Sigiliul calității are caracter voluntar. Pentru a fi autorizate să funcționeze, agențiile de intermediere trebuie să facă obiectul unei proceduri de certificare derulate de către un organism de verificare extern, „Asociația non-profit pentru promovarea calității în îngrijirea persoanelor în vârstă”. Ca parte a acestei proceduri de certificare, agențiile trebuie să demonstreze că îndeplinesc anumite standarde de calitate care depășesc cerințele legale de bază. Procedura de certificare este derulată de persoane experte în industrie și special pregătite pentru aceasta.

Liniile directoare pentru certificarea și obținerea sigiliului calității au fost elaborate de Camera de Comerț, împreună cu Ministerul Federal al Muncii, Afacerilor Sociale, Sănătății și Protecției Consumatorului, precum și cu alte instituții care se ocupă de serviciile de îngrijire și asistență de 24 de ore din 24.

Liniile directoare se referă atât la relația agențiilor cu clienții lor, cât și la relația acestora cu asistenții personali care desfășoară activități independente.

Scopul sigiliului calității ÖQZ 24 este de a contribui la „o situație de îngrijire și asistență de succes și stabilă pentru clienți, membrii familiilor acestora și personalul de îngrijire și asistență care cooperează cu agențiile”.

Dacă o agenție de intermediere are autorizația de a purta sigiliul calității ÖQZ 24, acesta este un semn al unui standard de calitate deosebit de ridicat și, în acest sens, reprezintă un ajutor de orientare pentru clienți și asistenți personali atunci când aceștia trebuie să aleagă o agenție de intermediere adecvată.

### PREMIȘĂ PENTRU CERTIFICARE:

O cerere de certificare pentru obținerea sigiliului calității ÖQZ 24 poate fi depusă numai de către agențiile de intermediere care au sediul social în Austria și care dețin o autorizație de funcționare austriacă valabilă pentru „organizarea serviciilor de îngrijire și asistență pentru persoane”. În plus, agenția de intermediere poate să prevadă exclusiv aplicabilitatea legislației austriece în contractele sale și să intermedieze numai asistenți personali care prevăd în contractele lor, de asemenea, exclusiv aplicabilitatea legislației austriece. În plus, o cerere de certificare pentru sigiliul calității ÖQZ 24 poate fi depusă numai de agențiile de intermediere care intermediază exclusiv asistenți personali care

- » fie au o pregătire profesională teoretică care corespunde, în esență, celei pentru persoane care lucrează în domeniul serviciilor de îngrijire și asistență la domiciliu,
- » sau pot prezenta dovada că au urmat un curs de îngrijire oferit de o instituție de formare, care a cuprins cel puțin 200 de ore de teorie și practică
- » sau prestează în mod corespunzător servicii de îngrijire și asistență pentru o persoană care necesită îngrijire de cel puțin 6 luni
- » sau desfășoară anumite activități de asistență medicală și/sau medicale conform ordinului, instrucțiunilor și sub controlul unui asistent medical certificat, respectiv al unui medic.

Iată un **rezumat al criteriilor de certificare**, referitoare la relația dintre agențiile de intermediere și asistenții personali:

### Obligația de a furniza informații:

Agenția de intermediere explică, înainte de încheierea contractului, asistenților personali care lucrează pentru prima dată sau care sunt intermediați pentru prima dată de această agenție de intermediere, în mod demonstrabil (și documentat într-un formular standardizat) - în scris sau ca parte a unei conversații personale sau telefonice, dacă este necesar în limba maternă, drepturile și obligațiile prevăzute prin lege. În completare vor fi furnizate și informații scrise despre regulamentele și ordonanțele

esențiale, precum și despre măsurile de evitare a periclitării vieții și sănătății în timpul prestării serviciilor.

**Delegarea activităților medicale și de asistență medicală:** Dacă este necesar, agenția de intermediere trebuie să clarifice necesitatea delegării activităților medicale și/sau de asistență medicală de către un asistent medical certificat, respectiv un medic autorizat să exercite meseria în Austria, să informeze, dacă este necesar, asistenții personali și clienții în acest sens și să sprijine și să documenteze punerea în aplicare a măsurilor corespunzătoare.

**Condiții-cadru privind îngrijirea și asistența:** Agenția de intermediere pledează pentru condiții-cadru adecvate (de cazare, posibilitate de suspendare și retragere) înainte de începerea activității și oferă consiliere persoanelor în cauză.

### Disponibilitate și persoană de

**contact:** Agenția de intermediere se asigură de faptul că este disponibilă o persoană de contact - dacă este necesar, un vorbitor nativ - pentru asistenții personali în timpul orelor de program (cel puțin 6 ore pe zi, de luni până vineri).

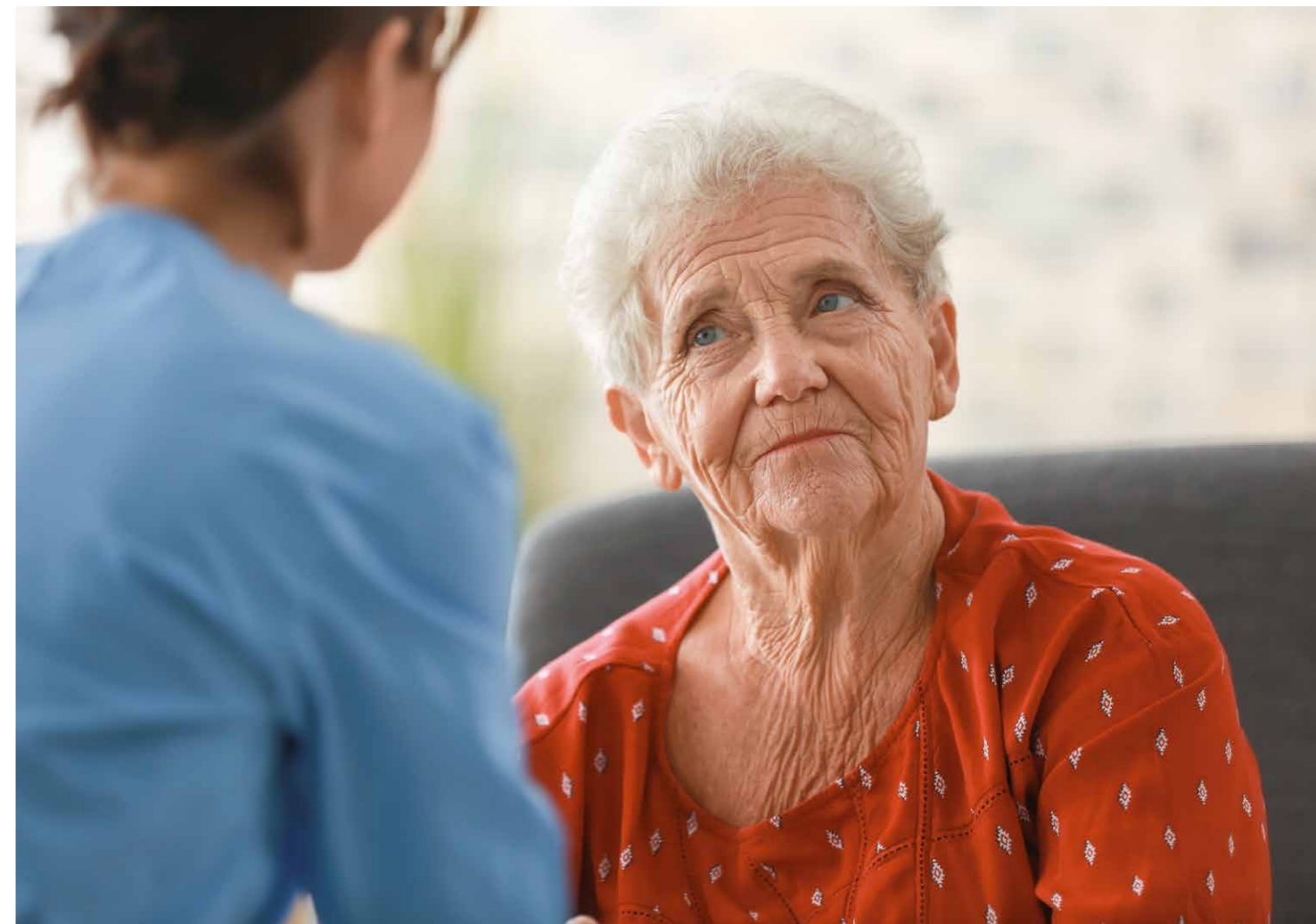
**Decontare:** Agențiile care pot fi însărcinate de asistenții lor personali cu executarea decontării trebuie să dezvăluie acest lucru clienților, să documenteze în mod transparent toate procesele de decontare și să le acorde atât clienților, cât și asistenților personali, posibilități cuprinzătoare de înțelegere. În fiecare caz, clienților trebuie să li se pună la dispoziție o defalcare clară și inteligibilă a elementelor individuale ale facturii, din care trebuie să rezulte veniturile care le revin asistenților personali, taxele legale care trebuie plătite, precum și celelalte costuri și taxe.

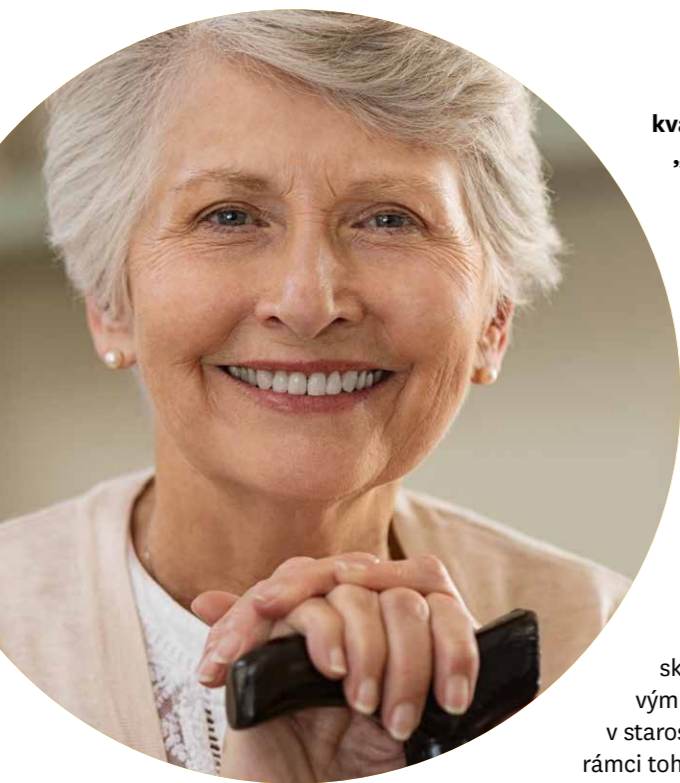
### Documentație privind serviciile de

**îngrijire și asistență:** Drept serviciu și sprijin, agenția de intermediere furnizează modele de documente clare și ușor de înțeles, orientate spre practică și standardizate, asigurând astfel o documentație cuprinzătoare a activităților de îngrijire și asistență.

**Planul de urgență:** Drept serviciu și în sensul asistenței, agenția de intermediere oferă un plan de urgență pe de o parte pentru clienți și, pe de altă parte, pentru asistenții personali sau oferă asistență pentru crearea acestuia.

**Managementul conflictelor:** Drept serviciu și în sensul asistenței, agenția de intermediere sprijină în mod obiectiv asistenții personali în cazul discrepanțelor care pot apărea în cadrul activității asistenților personali între aceștia și persoanele care necesită îngrijire sau membrii familiilor acestora.





**Contract de organizare:** Agenția de intermediere furnizează contractul de organizare asistenților personali în mod demonstrabil și în timp util înainte de semnarea acestuia, îl pune la dispoziție în limba lor maternă dacă este necesar și dispune semnarea acestuia și în limba lor maternă. În plus, toate celelalte formulare care trebuie semnate (procuri cu detalii privind răspunderea etc.) vor fi anexate drept copie în limba maternă, în caz de nevoie. Contractul de organizare are reglementări transparente, de exemplu, modalități de reziliere adecvate. În contractul de organizare, trebuie în mod obligatoriu să fie convenită aplicabilitatea exclusivă a legislației austriece.

**Informații suplimentare** cu privire la sigiliul calității ÖQZ 24, criteriile de certificare, desfășurarea procedurii și toate agențiile de intermediere certificate se găsesc la adresa [www.oeqz.at](http://www.oeqz.at).



#### **ÖQZ 24: NOVÁ PEČAŤ KVALITY PRE AGENTÚRY**

**Čoskoro sa stanú prvé agentúry nositeľkami jednotnej novej rakúskej pečate kvality pre sprostredkovateľské agentúry v oblasti 24-hodinovej starostlivosti. Oficiálne je táto pečať**

#### **kvality označená názvom „Rakúsky certifikát kvality pre sprostredkovateľské agentúry v oblasti 24-hodinovej starostlivosti“, skrátene „ÖQZ 24“. Aj nezávislým opatrovateľkám a opatrovateľom prináša viac orientácie!**

Pečať kvality je založená na dobrovoľnosti. Aby ju bolo možné získať, musia sprostredkovateľské agentúry absolvovať certifikačný proces vykonávaný externým skúšobným orgánom, neziskovým „Združením pre rozvoj kvality v starostlivosti o starších ľudí“. V rámci tohto certifikačného procesu musia agentúry preukázať, že spĺňajú určité normy kvality, ktoré presahujú základné zákonné požiadavky. Certifikačný proces vykonávajú odborne a špeciálne vyškolení pracovníci.

Smernice pre certifikáciu a získanie pečate kvality boli vypracované Hospodárskou komorou spolu so Spolkovým ministerstvom práce, sociálnych vecí, zdravia a ochrany spotrebiteľa, ako aj ďalšími inštitúciami zaoberajúcimi sa 24-hodinovou starostlivosťou.

Usmernenia sa týkajú tak vzťahu agentúr k ich zákazníkom, ako aj ich vzťahu k nezávislým opatrovateľkám a opatrovateľom.

Cieľom pečate kvality ÖQZ-24 je prispieť k „úspešnej a stabilnej starostlivosti o klientov, príbuzných a osoby poskytujúce opatrovateľské služby v spolupráci s agentúrami.“

Ak má sprostredkovateľská agentúra oprávnenie nosiť pečať kvality ÖQZ-24, je to znakom mimoriadne vysokého štandardu kvality a v tomto ohľade predstavuje tiež pomoc pre klientov ale aj pre opatrovateľky a opatrovateľov pri orientácii, pokiaľ ide o výber vhodnej sprostredkovateľskej agentúry.

#### **POŽIADAVKY NA CERTIFIKÁCIU:**

Žiadosť o certifikáciu pre pečať kvality ÖQZ-24 môžu podať iba sprostredkovateľské agentúry so sídlom v Rakúsku,

ktoré majú „rakúske živnostenské oprávnenie“ pre činnosť „Organizácia osobnej starostlivosti“. Okrem toho môže sprostredkovateľská agentúra vo svojich zmluvách stanoviť len uplatniteľnosť rakúskej legislatívy a sprostredkovať len také opatrovateľky a takých opatrovateľov, u ktorých je v zmluvách stanovená výlučne uplatniteľnosť rakúskej legislatívy. Žiadosť o certifikáciu pre pečať kvality ÖQZ-24 okrem toho môžu podať len tie sprostredkovateľské agentúry, ktoré sprostredkujú výlučne také opatrovateľky a takých opatrovateľov, ktoré/í:

- » majú teoretické vzdelanie zodpovedajúce vzdelaniu tzv. pomocníc/pomocníkov v domácnosti,
- » alebo vedú preukázať absolvovanie opatrovateľského kurzu v niektorom vzdelávacom zariadení v rozsahu aspoň 200 hodín teórie a praxe,
- » alebo sa minimálne šesť mesiacov primeraným a riadnym spôsobom starali o osobu odkázanú na starostlivosť,
- » alebo vykonávajú určité ošetrovateľské a/alebo lekárske činnosti podľa pokynov, inštrukcií a pod dohľadom kvalifikovanej zdravotnej sestry a ošetrovateľa alebo lekára.

Tu je **zhrnutie certifikačných kritérií**, ktoré sa týkajú vzťahu medzi sprostredkovateľskými agentúrami a opatrovateľkami resp. opatrovateľmi:

**Vysvetľovacia povinnosť:** Sprostredkovateľská agentúra objasní opatrovateľkám a opatrovateľom, ktoré/í pracujú prvýkrát, alebo ich táto sprostredkovateľská agentúra prvýkrát sprostredkovala, ich zákonné práva a povinnosti a to preukázateľným spôsobom (a zdokumentované v štandardizovanom formulári) a ešte pred uzatvorením zmluvy - písomne alebo v rámci osobného alebo telefonického rozhovoru, v prípade potreby v rodnom jazyku. Okrem toho im odovzdá písomné informácie o základných predpisoch, nariadeniach a opatreniach na zabránenie rizík spojených s ohrozením života a zdravia počas poskytovania služieb.

**Delegovanie ošetrovateľských a lekárskeho činností:** V prípade potreby musí sprostredkovateľská agentúra



nechať objasniť potrebu delegovania ošetrovateľských a/alebo lekárskeho činností kvalifikovanou zdravotnou sestrou a ošetrovateľom alebo lekárom s rakúskym oprávnením, prípade potreby na to upozorniť opatrovateľky/opatrovateľov a klientov, ako podporiť a zdokumentovať vykonávanie vhodných opatrení.

**Rámcové podmienky opatrovania:** Sprostredkovateľská agentúra pred začiatkom obhajuje primerané rámcové podmienky (ubytovanie, možnosť odpočinku a opustenia domácnosti) a poskytuje poradenstvo zainteresovaným stranám.

**Dostupnosť a kontaktná osoba:** Sprostredkovateľská agentúra zabezpečí, aby bola opatrovateľkám a opatrovateľom počas úradných hodín (najmenej 6 hodín denne od pondelka do piatku) k dispozícii kontaktná osoba – v prípade potreby hovoriaca ich rodným jazykom.

**Zúčtovanie:** Agentúry poverené opatrovateľkami a opatrovateľmi aj spracovaním ich fakturácie, musia túto skutoč-

nosť oznámiť klientom, transparentne zdokumentovať všetky fakturačné postupy a poskytnúť klientom, ako aj opatrovateľkám a opatrovateľom úplnú možnosť nahliadnutia. V každom prípade musí byť klientom poskytnuté jasné a zrozumiteľné členenie jednotlivých fakturačných položiek, z ktorých sa musí zaplatiť príjem prislúchajúci opatrovateľke resp. opatrovateľovi, zákonné odvody a ostatné náklady a poplatky.

**Dokumentácia opatrovania:** Sprostredkovateľská agentúra dáva k dispozícii ako službu jasne zrozumiteľnú, na prax orientovanú a štandardizovanú šablónu dokumentácie, čím zabezpečuje komplexnú dokumentáciu opatrovateľskej činnosti.

**Núdzový plán:** Sprostredkovateľská agentúra dáva k dispozícii ako službu a v zmysle pomoci núdzový plán pre klientov na jednej strane a pre opatrovateľky a opatrovateľov na druhej strane a pomáha pri jeho vypracovaní.

**Zvládanie konfliktov:** Sprostredkovateľská agentúra v rámci podporných služieb pomáha v zmysle pomoci

opatrovateľkám a opatrovateľom v prípade nezhôd, ktoré môžu vzniknúť v rámci činnosti medzi opatrovateľkami a opatrovateľmi a osobou odkázanou na starostlivosť alebo jej rodinnými príslušníkmi.

**Organizačná zmluva:** Sprostredkovateľská agentúra preukázateľným spôsobom poskytne opatrovateľkám a opatrovateľom pred jej podpisom organizačnú zmluvu, v prípade potreby ju poskytne a podpíše aj v materinskom jazyku. Okrem toho všetky ostatné formuláre, ktoré majú byť podpísané (plná moc s údajmi o zodpovednosti atď.) budú v prípade potreby priložené v rodnom jazyku ako kópie. Organizačná zmluva má transparentné pravidlá, napríklad vhodné spôsoby vypovedania zmluvy. V organizačnej zmluve musí byť dohodnutá výlučná uplatniteľnosť rakúskej legislatívy.

**Ďalšie informácie** o pečati kvality ÖQZ 24, certifikačné kritériá, postup a všetky certifikované náborové sprostredkovateľské agentúry nájdete na stránke [www.oeqz.at](http://www.oeqz.at).



# „Ich liebe meinen Beruf“

Eine Betreuerin erzählt

Porträt einer selbstständigen Personenbetreuerin: Frau Bozica Krcek aus Kroatien ist in Tirol tätig.

Mit dem Auto könnte man die knapp 700 Kilometer zwischen Reith bei Seefeld in Tirol und der etwa 100 Kilometer nordöstlich von Zagreb gelegenen kroatischen 30.000-Einwohner-Stadt Koprivnica laut Google-Maps in etwas über sieben Stunden zurücklegen – ohne Pause. Frau Krceks Heimweg würde sie über Innsbruck und das „Deutsche Eck“ nach Salzburg, an den salzburgisch-oberösterreichischen Seen vorbei, danach Richtung Südosten über Graz und Maribor zurück in ihre Heimatstadt führen. Doch Bozica Krcek nimmt den Zug, wenn sie von Reith nach Hause fährt. Und mit dem ist sie fast 12 Stunden unterwegs: über Innsbruck, Villach, Ljubljana und Zagreb. Abfahrt Reith 7.21 Uhr, Ankunft Koprivnica 19.05 Uhr.

„Aber sehr oft fahre ich eigentlich ohnehin nicht nach Hause“, gesteht Frau Krcek. Ihr Sohn sei schon erwachsen und stehe auf eigenen Füßen, erzählt die bald 57-Jährige, ihr Mann habe sich damit arrangiert, dass sie ihre Berufung im doch recht weit entfernten Tirol gefunden hat. „Vielleicht kommen die beiden ja irgendwann einmal zum Skifahren nach Tirol und besuchen mich hier“, sagt sie lachend. Frau Krcek ist selbstständige Personenbetreuerin und in der 24-Stunden-Betreuung tätig. In Reith betreut sie eine ältere bet-

lägerige Dame, „meine Omi“, wie sie sie liebevoll nennt. Im Haushalt leben auch Sohn und Schwiegertochter der betreuten Dame. Besonders gut versteht sich Frau Krcek auch mit einer weiteren Tochter ihres „Schützlings“, die in einem anderen Bundesland lebt und mit ihrem Mann regelmäßig zu Besuch kommt. „Dann koche ich für alle kroatische Spezialitäten.“ Heute jedoch gibt es Fleischlaberl mit Kartoffelpüree, eine Speise, die die von ihr betreute Dame, die von ihr gefüttert werde, sehr gerne esse und auch gut essen könne.

Im Monatsrhythmus wechselt sich Frau Krcek mit einer Kollegin ab. Doch auch in ihrer freien Zeit fährt sie nicht sehr oft nach Hause, sondern springt immer wieder für ihre Vermittlungsagentur ein, wenn an anderen Betreuungsplätzen Not an der Frau herrscht. Sie liebe ihren Beruf über alles, schildert die gelernte Köchin, er sei ihr zur Berufung geworden. Begonnen habe es mit der Pflege ihrer eigenen, damals schwerkranken Eltern und Schwiegereltern. „Ich vertiefte mich in die Materie und absolvierte monatelange, umfassende Pflegeausbildungen, besuche auch heute noch regelmäßig Seminare und Fortbildungen, wenn es die Zeit erlaubt. Das Thema interessiert mich einfach und es tut sich ja laufend Neues.“

Als ihr Wissen zu Hause nicht mehr nötig war, begann sie in einem Altersheim zu arbeiten. Doch was sie dort erlebte, habe sich mit ihrer Einstellung zur Arbeit und zu den Menschen nicht vereinbaren lassen. Sie wechselte in die 24-Stunden-Betreuung. „Da bin ich ganz allein dafür verantwortlich, dass es der von mir betreuten Person gut geht. Und das ist mir das Wichtigste.“ Keine Wunden oder Flecken vom Liegen oder grober Behandlung, keine Vernachlässigung oder Herzlosigkeit, keine Dehydrierung, ganz im Gegenteil: Anteilnahme, Empathie, liebevolle Obsorge, ein Lächeln, Gespräche, ein Händedruck ... Sie habe schon einiges gesehen, erzählt Frau Krcek – in Pflegeeinrichtungen und Krankenhäusern oder bei Menschen, die von dort gekommen seien. Dabei sei es ja eigentlich recht einfach, wenn man die entsprechende Zeit und Empathie aufbringen würde. Auch in ihrer freien Zeit rufe sie regelmäßig an, um sich zu erkundigen, ob alles o.k. sei.

Über Südtirol kam Frau Krcek nach Tirol, auf ihre Agentur (ISL) stieß sie mehr oder weniger zufällig, durch den Tipp einer Bekannten. Und sie sei höchst zufrieden mit ihr, eine tolle Agentur, lässt sie durchblicken. Sprachlich hatte sie einen Startvorteil, erzählt Bozica Krcek: „Ich habe eine Zeit lang in Deutschland gelebt.“

Gegen eine größere Stadt wolle sie ihren Standort nicht eintauschen, auch wenn es in Reith tatsächlich nicht sehr viele Unterhaltungsmöglichkeiten und kaum Abwechslung gebe. „Ich bin nicht hier, um spazieren zu gehen, Ski zu fahren oder durch eine Stadt zu bummeln und mir eine schöne Zeit zu machen“, bringt sie ihre Arbeitseinstellung auf den Punkt. „Ich bin hier, um einen Menschen so gut und liebevoll wie möglich zu betreuen, das ist meine Aufgabe.“ Auch die bescheidene Bezahlung in der 24-Stunden-Betreuung lässt sie von ihren Prinzipien keinen Zentimeter abweichen: „Es geht mir nicht ums Geld, mich motiviert die Liebe zu meiner Tätigkeit und der Respekt für die Menschen, die ich betreue.“ Manchmal wundere sie sich allerdings, dass Betreuerinnen auf ihren Betreuungsplätzen kaum genug zu essen bekämen. Vielleicht auch bloß aus Gedankenlosigkeit. „Manche bedenken einfach nicht, dass es auch körperliche Schwerarbeit ist, Menschen zu betreuen.“

„Die Leute hier kennen und akzeptieren mich.“ Als Kroatin werde man halt gleich mit Urlaub und Meer identifiziert. „Doch ich komme nicht vom Meer, sondern aus dem Landesinneren.“ Daran, in Pension zu gehen oder in ihre Heimat zurückzukehren, denke sie zurzeit überhaupt nicht. Erstens müsse sie sich um ihre „Omi“ kümmern, solange diese ihre Unterstützung benötige. „Zweitens liebe ich diesen Beruf und denke gar nicht ans Aufhören.“ Gibt es Probleme bei einer Betreuung, empfiehlt Frau Krcek, diese offen und resolut anzusprechen: „Mit Kommunikation kann man viel erreichen. Aber wenn eine zu betreuende Person mich absolut nicht akzeptieren will, dann ist es das Beste zu gehen.“ Doch so weit ist es bei ihr noch gar nie gekommen.



## „VOLIM SVOJ POSAO“

**Portret samostalne negovateljice: gospođa Božica Krček iz Hrvatske radi u Tirolu.**

Automobilom bi se gotovo 700 kilometara između mjesta Reith bei Seefeld u Tirolu i oko 100 kilometara sjeveroistočno od Zagreba smještenog grada

Koprivnice s 30 000 stanovnika prema Google kartama moglo prevaliti za nešto više od sedam sati – bez stanke. Put gospođe Krček kući vodio bi je preko Innsbrucka i "njemačkog kutka" do Salzburga, pokraj jezera Salzburga i Gornje Austrije, zatim u smjeru jugoistoka preko Graza i Maribora u njezin rodni grad. Međutim, Božica Krček odlučuje se za vlak kada iz Reitha putuje kući. A njime putuje gotovo 12 sati: preko Innsbrucka, Villacha, Ljubljane i Zagreba. Polazak u Reithu u 7:21 sati, dolazak u Koprivnici u 19:05 sati.

„Međutim, često uopće niti ne odlazim kući“, priznaje gospođa Krček. Njezin je sin već odrastao i samostalan, priča ova buduća 57-godišnjakinja, a njezin se muž pomirio s činjenicom da je ona svoj posao pronašla u prilično udaljenom Tirolu. „Možda će njih dvojica jedan dan doći u Tirol na skijanje i tome prilikom posjetiti“, kaže ona uz smijeh. Gospođa Krček samostalna je negovateljica i radi u 24-satnoj skrbi. U Reithu se brine o starijoj gospođi prikovanoj za krevet, "mojoj bakici", kako je od milja zove. U kući gospođe kojoj je potrebna skrb također žive njezin sin i snaha. Gospođa Krček ima vrlo dobar odnos s drugom kćeri svoje "štićenice", koja živi u drugoj austrijskoj saveznoj državi i koja je redovito posjećuje sa svojim suprugom. "Onda za sve kuham hrvatske specijalitete." Međutim, danas su na jelovniku mesne okruglice s pire krumpirom, jelo koje gospođa o kojoj se brine i koju hrani vrlo rado jede i koje joj prija.

Svaki se mjesec gospođa Krček izmjenjuje sa svojom kolegicom. No čak se ni u slobodno vrijeme ne vraća često kući, već uvijek iznova priskače u pomoć svojoj agenciji za posredovanje kada je na drugim mjestima potrebno skrbiti o nekome. Ona svoj posao voli više od svega, kaže školovana kuharica, jer joj je on postao pozivom. Sve je započelo sa skrbi o vlastitim, tada teško bolesnim roditeljima te svekru i sjevkrvi. "Udubila sam se u gradivo i apsolvirala višemjesečne, opsežne obrazovne tečajeve za njegu, a čak i danas redovito pohađam seminare

i tečajeve za usavršavanje kada za to uspijem odvojiti vrijeme. Ta me tema jednostavno zanima, a uvijek se događa nešto novo."

Kada njezino znanje kod kuće više nije bilo potrebno, započela je raditi u domu za umirovljenike. No ono što je ondje doživjela nije se moglo povezati s njezinim stavom prema poslu i ljudima. Stoga je prešla u sektor 24-satne skrbi. "Ondje sam isključivo ja odgovorna za to da se osoba o kojoj se brinem osjeća dobro. I to mi je najvažnije." Bez rana ni mrlja od ležanja ili grubog odnosa, bez zanemarivanja ili bezdušnosti, bez dehidracije, upravo suprotno: sudjelovanje, suosjećajnost, brižna njega, smiješak, razgovori, rukovanje ... Već je puno toga vidjela, priznaje gospođa Krček – u domovima za skrb i bolnicama ili kod ljudi koji su odande dolazili. Pri tome je zapravo bilo prilično jednostavno kada biste osigurali odgovarajuće vrijeme i suosjećanje. Čak i u svoje slobodno vrijeme redovito naziva kako bi provjerila je li sve u redu.

Putem Južnog je Tirola gospođa Krček dospjela u Tirol, na svoju je agenciju (ISL) naišla manje-više slučajno, i to zahvaljujući savjetu poznanice. I vrlo je zadovoljna njome, izvrsna agencija, govori ona. U pogledu jezika imala je početnu prednost, priča Božica Krček: "Određeno sam vrijeme živjela u Njemačkoj."

Priča jedne negovateljice

Svoju lokaciju ne želi zamijeniti većim gradom, čak i ako u Reithu zaista ne postoje brojne mogućnosti za zabavu kao ni gotovo nikakva raznolikost. "Nisam ovdje kako bih išla u šetnje, skijala niti istraživala grad, već kako bih se lijepo provela", objašnjava ona svoj stav prema radu. "Ovdje sam kako bih što bolje i sa što više ljubavi skrbila o osobi, to je moj zadatak." Čak ni skromna plaća u sektoru 24-satne skrbi nije razlog da makar donekle odustane od svojih načela: "Nije mi važan novac, motivira me ljubav prema poslu koji radim i poštovanje prema ljudima o kojima se brinem." Međutim, katkad se čudi što negovateljice na svojim mjestima rada rijetko kada dobivaju



dovoljnu količinu hrane. Možda je razlog tomu puka nepromišljenost. "Neki jednostavno ne shvaćaju da skrb o ljudima iziskuje i goleme tjelesne napore."

"Ljudi me ovdje poznaju i prihvaćaju." Ako ste Hrvatica, ljudi će vas odmah povezati s godišnjim odmorom i morem. "No ja nisam s mora, već dolazim iz unutrašnjosti." Trenutačno uopće ne razmišlja o odlasku u mirovinu ni povratku u domovinu. Najprije se mora brinuti o svojoj "bakici", i to dokle god joj bude potrebna njezina podrška. "Kao drugo, volim ovaj posao i uopće ne pomišljam na odustajanje." Ako u okviru njege nastupe problemi, gospođa Krcek preporučuje da se o njima popriča otvoreno i odlučno: "Komunikacijom možete postići puno toga. Međutim, kada me osoba o kojoj bih se trebala brinuti ništa ne želi prihvatiti, najbolje je otići." No do te situacije u njezinu slučaju još nikad nije došlo.

## „IMI IUBESC SLUJBA“

### Portretul unei asistente personale care desfășoară activități independente: Doamna Bozica Krcek din Croația își desfășoară activitatea în Tirol.

Potrivit Google Maps, cei aproape 700 de kilometri dintre Reith bei Seefeld în Tirol și orașul croat cu 30.000 de locuitori, Koprivnica, situat la aproximativ 100 de kilometri nord-est de Zagreb, pot fi parcurși în circa șapte ore cu mașina - fără pauză. Doamna Krcek ar ajunge înapoi în orașul natal prin Innsbruck și „Colțul german” spre Salzburg, trecând pe lângă lacurile din Salzburg-Austria Superioară și apoi în direcția sud-est prin Graz și Maribor. Dar Bozica Krcek ia trenul când merge acasă de la Reith. Și cu acesta, ea călătorește aproape 12 ore: prin Innsbruck, Villach, Ljubljana și Zagreb. Plecare din Reith, la ora 7:21, sosire în Koprivnica la ora 19:05.

„Dar în realitate, oricum nu merg foarte des acasă”, mărturisește doamna Krcek. Fiul ei este deja adult și trăiește pe cont propriu, povestește doamna care va avea în curând vârsta de 57 de

ani, soțul ei s-a obișnuit cu faptul că ea și-a găsit vocația în Tirolul destul de îndepărtat. „Poate că ei doi vor veni la Tirol să schieze la un moment dat și mă vor vizita aici”, spune ea râzând. Doamna Krcek este asistentă personală care desfășoară activități independente și lucrează în domeniul serviciilor de îngrijire de 24 de ore din 24. În Reith, ea are grijă de o doamnă în vârstă, imobilizată la pat, „bunica mea”, așa cum o numește afectuos. Fiul și nora doamnei îngrijie locuiesc, de asemenea, în gospodărie. Doamna Krcek se înțelege, de asemenea, foarte bine cu o altă fiică a „protejatei” ei, care locuiește într-un alt land federal și care vine în vizită în mod regulat cu soțul ei. „Atunci gătesc pentru ei toate specialitățile croate.” Însă astăzi există pe masă chiftele cu piure de cartofi, un fel de mâncare pe care doamna îngrijită de ea, pe care ea o hrănește, îl mănâncă cu plăcere și, de asemenea, îl poate mânca bine.

În fiecare lună, doamna Krcek schimbă tura cu o colegă. Dar chiar și în timpul liber, ea nu merge acasă foarte des, ci ajută întotdeauna la agenția de intermediere atunci când este nevoie de ea în alte locuri de îngrijire și asistență. Ea își iubește profesia mai presus de toate, spune bucătăreasa devenită vocația ei. Aceasta a început cu îngrijirea propriilor ei părinți și socrilor, pe atunci grav bolnavi. „Mi-am aprofundat cunoștințele despre subiect și am terminat cursuri cuprinzătoare de formare în domeniul îngrijirii și asistenței care au durat luni de zile. Dar și în prezent continui să frecventez seminare și cursuri de perfecționare, dacă timpul îmi permite. Pur și simplu mă interesează subiectul și mereu este ceva nou.”

Atunci când cunoștințele ei nu au mai fost necesare acasă, ea a început să lucreze într-un cămin de bătrâni. Dar ceea ce a experimentat acolo a fost incompatibil cu atitudinea ei față de muncă și față de oameni. A trecut în domeniul serviciilor de îngrijire și

asistență de 24 de ore din 24. „Aici sunt singura persoană responsabilă pentru bunăstarea persoanei pe care o îngrijesc. Și acesta este cel mai important lucru pentru mine.” Nu există răni sau cicatrici din cauza minciunii sau tratamentului brutal, nici neglijare sau cruzime, nici deshidratare, ci exact opusul: simpatie, empatie, îngrijire iubitoare, un zâmbet, discuții, o strângere de mână ... Ea a văzut deja foarte multe, povestește doamna Krcek - în centrele de îngrijire și spitale sau la persoanele care au venit de acolo. De fapt, ar fi fost destul de ușor, dacă s-ar fi acordat timpul și empatia corespunzătoare. Chiar și în timpul liber, ea sună în mod regulat să întrebe dacă totul este bine.

Doamna Krcek a venit la Tirol prin Tirolul de Sud și a dat peste agenția sa (ISL) mai mult sau mai puțin întâmplător, datorită unui sfat de la o cunoscută. Și este foarte mulțumită de aceasta, o agenție grozavă, spune ea. Din punct de vedere lingvistic, ea a avut un avantaj la început, povestește Bozica Krcek: „Am locuit în Germania pentru o vreme.”

Nu dorește să își schimbe locația într-un oraș mai mare, chiar dacă nu există multe opțiuni de divertisment și aproape niciun fel de varietate în Reith. „Nu sunt aici să merg la plimbare, să schiez sau să mă plimb prin oraș și să mă distrez”, își prezintă ea pe scurt atitudinea față de muncă. „Sunt aici pentru a avea grijă de o persoană cât mai bine și mai afectuos posibil, asta este sarcina mea.” Nici măcar plata modestă în domeniul serviciilor de îngrijire și asistență de 24 de ore din 24 nu o face să se abată de la principiile ei niciun centimetru: „Pentru mine nu este vorba despre bani, mă motivează dragostea pentru munca mea și respectul față de oamenii pe care îi îngrijesc.” Uneori, însă, ea se întrebă dacă îngrijitorii primesc suficientă mâncare în locurile unde prestează serviciile de îngrijire. Poate doar din nehibzuită. „Unii pur și simplu nu-și dau seama că este, de asemenea, o muncă fizică grea să îngrijești oameni.”

„Oamenii de aici mă cunosc și mă acceptă.” Croații sunt identificați doar cu vacanțele și marea. „Dar eu nu provin de la mare, ci din interiorul țării.” În prezent ea nu se gândește deloc la pensionare sau la întoarcerea în patria ei. În primul rând, ea trebuie să aibă grijă de „bunica” ei atâta timp cât aceasta are nevoie de sprijinul ei. „În al doilea rând, iubesc această profesie și nici măcar nu mă gândesc să mă opresc din muncă.” Dacă există probleme cu îngrijirea, doamna Krcek recomandă adresarea deschisă și fermă a acestora: „Prin comunicare se pot obține multe. Dar dacă o persoană care trebuie îngrijită nu vrea să mă accepte deloc, atunci cel mai bine este să plec.” Totuși, în cazul ei, nu s-a ajuns niciodată atât de departe.

## „MILUJEM SVOJU PRÁČU“

### Portret samostatne zárobkovo činné opatrovatelky: Pani Bozica Krcek z Chorvátska pracuje v Tirolsku.

Mesto Koprivnica s 30 000 obyvateľmi, nachádzajúce sa asi 100 kilometrov severovýchodne od Záhrebu je podľa Google Maps od Reithu v blízkosti Seefeldu v Tirolsku vzdialené takmer 700 kilometrov, čo je niečo vyššie sedem hodín autom bez prestávky. Cesta domov pani Krcek by viedla cez Innsbruck a „nemecký roh” do Salzburgu, popri salzburško-hornorakúskych jazerách, potom smerom na juhovýchod cez Graz a Maribor do jej rodného mesta. Ale Bozica Krcek chodí vlakom, keď ide domov z Reithu. A ním cestuje takmer 12 hodín: cez Innsbruck, Villach, Ľubľanu a Záhreb. Odchod z Reithu je o 7.21 hod., príchod do Koprivnice o 19.05 hod.

„Ale aj tak často nejazdím domov“, priznáva pani Krcek. Jej syn už vyrástol a stojí na vlastných nohách, rozpráva táto čoskoro 57-ročná žena, jej manžel je spokojný, že našla svoje poslanie v dosť vzdialenom Tirolsku. „Možno, že obidvaja prídu niekedy do Tirolska na lyžovačku a navštívia ma tu“, hovorí so smiechom. Pani Krcek je samostatne zárobkovo činná opatrovatelka a pracuje v oblasti 24-hodinovej starostlivosti. V Reithe sa stará o staršiu ležiacu

pani, ktorú láskavo volá „meine Omi“. V domácnosti býva aj syn a nevesta opatrovanej ženy. Pani Krcek si veľmi dobre rozumie aj s ďalšou dcérou svojej „chrátenkyne“, ktorá žije v inej spolkovej krajine a chodí pravidelne na návštevy so svojím mužom. „Potom varím pre všetkých chorvátske špeciality.“ Dnes sú však mäsové guľky so zemiakovou kašou, jedlo, ktoré opatrovaná pani, ktorú musí krmiť, veľmi rada je a hlavne môže jesť.

Pani Krcek sa strieda s kolegyňou v mesačných intervaloch. Ale ani vo svojom voľnom čase často nejazdí domov, ale vždy si odskočí do svojej sprostredkovateľskej agentúry, keď je potrebná pomoc na iných miestach. Svoje povolanie miluje nadovšetko, tvrdí vyučená kuchárka, stalo sa jej poslaním. Začalo sa to starostlivosťou o jej vlastných, vtedy ťažko chorých rodičov a svokrovcov. „Prehlbovala som si svoje vedomosti v tejto oblasti a absolvovala mesačné komplexné ošetrovateľské vzdelávanie.“ Aj dnes ešte pravidelne navštevuje semináre a rozširujúce školenia, keď jej to čas dovoľuje. „Táto oblasť ma jednoducho zaujíma a vždy je v nej niečo nové.“

Keď už jej znalosti doma neboli potrebné, začala pracovať v domove dôchodcov. Ale to, čo tu zažila, bolo nezlučiteľné s jej postojom k práci a k ľuďom. Prešla na 24-hodinovú starostlivosť. „Som zodpovedná výlučne za to, aby sa osoba, o ktorú sa starám, mala dobre. A to je pre mňa to najdôležitejšie.“ Žiadne rany alebo preležaniny alebo hrubé zaobchádzanie, žiadne zanedbávanie alebo bezcitnosť, žiadna dehydratácia, práve naopak: súcit, empatia, láskavá starostlivosť, smiech, rozhovory, stisky rúk ... Už videla toho veľa, hovorí pani Krcek - v opatrovateľských zariadeniach a v nemocniciach alebo u ľudí, ktorí odtiaľ prišli. Pritom je to vlastne celkom jednoduché, keby sme mali dostatok času a empatiu. Dokonca aj vo svojom voľnom čase pravidelne telefonuje a

informuje sa, či je všetko v poriadku.

Pani Krcek prišla do Tirolska cez Južné Tirolsko a vďaka tipu od svojej známej narazila viac-menej náhodne na svoju agentúru (ISL). A je s ňou veľmi spokojná. „Je to skvelá agentúra“, neskrýva spokojnosť. Z jazykového hľadiska mala na začiatku výhodu, hovorí Bozica Krcek: „Určitý čas som žila v Nemecku.“

Nechcela by meniť svoje miesto pôsobenia za väčšie mesto, aj keď v Reithe nie je veľa možností na zábavu a sotva je tu nejaké rozptýlenie. „Nie som tu, aby som chodila na prechádzky, lyžovala sa alebo sa túlala po meste a prežívala krásne chvíle“, vyjadruje svoj pracovný postoj. „Som tu, aby som sa starala o osobu tak dobre a láskyplne ako je to len možné, to je moja úloha.“ Dokonca aj skromná mzda za 24-hodinovú starostlivosť ju neprinúti k tomu, aby ustúpila od svojich princípov čo i len o centimeter: „Nejde mi o peniaze, som motivovaná láskou k mojej práci a rešpektom k ľuďom, o ktorých sa starám.“ Niekedy ju však udivuje, že opatrovatelky v miestach, kde opatrujú, sotva dostanú dostatok jedla. Možno je to len nevedomosti. „Niektorí si jednoducho neuvedomujú, že opatrovanie ľudí je aj fyzicky namáhavá práca.“

„Ludia tu ma poznajú a akceptujú.“ Ako Chorvátku si ma hneď spájajú s dovolenkou a morom. „Ale nie som z prímorskej oblasti, ale z vnútrozemia.“

Na to, či pôjde do dôchodku alebo na návrat domov momentálne vôbec nemyslí. Po prvé sa musí starať o svoju „Omi“ tak dlho, kým bude potrebovať pomoc. „Po druhé, milujem toto povolanie a vôbec nemyslím na to, že by som s ním skončila.“ Pani Krcek odporúča, že ak sa vyskytnú problémy pri opatrovaní, treba sa o nich otvorené a rozhodne porozprávať: „Komunikáciou môžete dosiahnuť veľa. Ale ak ma opatrovaná osoba vôbec nechce akceptovať, potom je najlepšie odísť.“ Ale v jej prípade to nikdy tak ďaleko nezašlo.



# Haftpflichtversicherung: Sicher ist sicher!



Hin und wieder machen Menschen auch Fehler. Eine kleine Unachtsamkeit oder ein Irrtum – und schon ist es passiert. Kleine Ursachen mit manchmal gravierenden Folgen bis hin zu Schäden an Leib und Eigentum. Schäden, für die Sie als selbstständige Personenbetreuerin oder als selbstständiger Personenbetreuer unter Umständen persönlich haftbar gemacht werden können. Dabei kann die Schadenssumme bald einmal existenzbedrohende Dimensionen erreichen.

Für solche Eventualitäten gibt es die Möglichkeit einer Haftpflichtversicherung. Einige große österreichische Versicherungsinstitute bieten solche Versicherungen speziell für selbstständige Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer an. Mit einer sehr geringen Jahresprämie können damit erhebliche Schadenssummen abgedeckt werden.

## SCHADEN ABGEDECKT

Abgedeckt sind durch eine solche Haftpflichtversicherung Schadenersatzverpflichtungen, die der oder dem Versicherten aufgrund privatrechtlicher gesetzlicher Haftpflichtbestimmungen durch einen Personenschaden oder einen Sachschaden, der innerhalb der gewerblichen Befugnisse verursacht wurde, oder einen daraus resultierenden Vermögensschaden erwachsen.

## WAS IST IM ALLGEMEINEN VERSICHERT?

Schadenersatzverpflichtungen aus Personenschäden: Tötung, Körperverletzung oder Gesundheitsschädigung. Schadenersatzverpflichtungen aus Sachschäden: Beschädigung oder Vernichtung von physischen Sachen, Verlust, Veränderung oder Nichtverfügbarkeit von Daten auf elektronischen Speichermedien. Versichert sind auch die Kosten der

Feststellung bzw. der Abwehr unberechtigter Schadenersatzansprüche – wenn etwa die selbstständige Personenbetreuerin oder der selbstständige Personenbetreuer zu Unrecht für einen Schaden verantwortlich gemacht wird.

Achtung: Schadenersatzverpflichtungen aus dem Verlust oder dem Abhandenkommen von Sachen bzw. Gegenständen sind nur dann versichert, wenn darüber eine besondere Vereinbarung getroffen wurde!

## Achtung: Befugnisse nicht überschreiten!

Nicht versichert sind Ansprüche aus Schäden, die aus Tätigkeiten resultieren, die eine Überschreitung der gesetzlichen Befugnisse einer selbstständigen Personenbetreuerin oder eines selbstständigen Personenbetreuers darstellen. Halten Sie sich also gerade bei der Ausführung pflegerischer oder ärztlicher Tätigkeiten streng an die Ihnen von den medizinischen Fachkräften persönlich für die zu betreuende Person übertragenen Aufgaben.



## OSIGURANJE OD ODGOVORNOSTI: SIGURNO JE SIGURNO!

Ljudi katkad čine pogreške. Mala nepažnja ili zabuna – i već je kasno. Mali uzroci s katkad ozbiljnim posljedicama sve do ugrožavanja života i oštećivanja imovine. To su štete za koje biste vi kao samostalna njegovateljica ili samostalni njegovatelj eventualno osobno mogli snositi odgovornost. Iznos štete katkad može poprimiti i razmjere koji ugrožavaju egzistenciju.

Za takve nepredviđene okolnosti postoji mogućnost osiguranja od odgovornosti. Određene velike austrijske osiguravajuće ustanove nude takva osiguranja

posebno za samostalne njegovateljice i njegovatelje. S vrlo niskom godišnjom premijom njime se mogu pokriti znatni iznosi štete.

## POKRIVENA ŠTETA

Takvo osiguranje od odgovornosti pokriva obveze nadoknade štete koje osiguranici ili osiguraniku nastaju na temelju privatnopravnih, zakonskih odredbi o odgovornosti o tjelesnoj ozljedi ili šteti koja je uzrokovana u okviru poslovnog djelovanja ili financijskim gubitkom koji iz toga proizlazi.

## ŠTO JE OPĆENITO OSIGURANO?

Obveze za nadoknadu štete uslijed tjelesnih ozljeda: usmrćivanje, tjelesna ozljeda ili narušavanje zdravlja. Obveze za nadoknadu štete uslijed materijalne štete: oštećenje ili uništavanje fizičkih predmeta, gubitak, promjena ili nedostupnost podataka na elektroničkim medijima za pohranu.

Također su osigurani troškovi za utvrđivanje, odnosno obranu od neopravdanih zahtjeva za nadoknadu štete – ako se, primjerice, samostalna njegovateljica ili samostalni njegovatelj neutemeljeno poziva na odgovornost za određenu štetu.

Pozor: Obveze za nadoknadu štete uslijed gubitka ili nestanka stvari, odnosno predmeta osigurane su samo u slučaju ako je sklopljen zaseban sporazum!

## Pozor: nemojte prekoračivati ovlasti!

Osiguranje ne pokriva zahtjeve uslijed štete koja proizlazi iz djelatnosti koje predstavljaju prekoračenje zakonskih ovlasti samostalne njegovateljice ili samostalnog njegovatelja. Stoga se upravo tijekom obavljanja njegovateljskih ili liječničkih djelatnosti strogo pridržavajte zadataka u pogledu osobe o kojoj se trebate brinuti, a koje su vam osobno naložili zdravstveni djelatnici.



## ASIGURARE DE RĂSPUNDERE CIVILĂ: PAZA BUNĂ TRECE PRIMEJDIA REA!

Din când în când, oamenii mai fac și greșeli. O clipă de neatenție sau o eroare - și s-a întâmplat. Cauze mici, cu consecințe grave uneori, până la prejudicii la adresa vieții și a proprietății. Daune, pentru care puteți fi tras personal la răspundere în anumite circumstanțe în calitate de asistent personal care desfășoară activități independente. În aceste cazuri, valoarea prejudiciilor poate ajunge la dimensiuni care amenință existența.

Pentru astfel de contingente există posibilitatea unei asigurări de răspundere civilă. Câteva mari instituții de asigurări din Austria oferă astfel de asigurări în mod special pentru asistenții personali care desfășoară activități independente. Cu o primă anuală foarte scăzută, pot fi acoperite astfel sume considerabile de daune.

## DAUNE ACOPERITE

Printr-o astfel de asigurare de răspundere civilă sunt acoperite obligațiile de despăgubire care revin persoanei asigurate în baza prevederilor legale de drept privat privitoare la răspunderea civilă, în urma unei daune provocate persoanelor sau unui prejudiciu material care a fost cauzat în timpul exercitării atribuțiilor profesionale sau unei pierderi financiare rezultate din acestea.

## CE ESTE ASIGURAT ÎN GENERAL?

Obligații de despăgubire ca urmare a daunelor provocate persoanelor: uciderea, vătămarea corporală sau deteriorarea sănătății. Obligații de despăgubire care urmare a prejudiciilor materiale: deteriorarea sau distrugerea proprietății fizice, pierderea, modificarea sau indisponibilitatea datelor pe suporturi electronice de stocare.

Asigurarea acoperă, de asemenea, costurile de stabilire sau apărare a cererilor de despăgubire nejustificate - în cazul în care, spre exemplu, asistentul personal care desfășoară activități independente este tras la răspundere pentru un prejudiciu pe nedrept.

Atenție: Obligațiile de despăgubire care rezultă din pierderea sau rătăcirea



obiectelor sunt asigurate numai dacă a fost încheiat un acord special în această privință!

## Atenție: Nu vă depășiți atribuțiile!

Asigurarea nu acoperă pretențiile care apar în urma daunelor rezultate din activități care reprezintă o depășire a atribuțiilor legale ale unui asistent personal care desfășoară activități independente. Deci, mai ales în cazul desfășurării activităților medicale sau de asistență medicală, respectați cu strictețe sarcinile care vi se atribuie personal de către profesioniștii din domeniul medical pentru persoana care trebuie îngrijită.



## POISTENIE ZODPOVEDNOSTI: ISTOTA JE ISTOTA!

Z času na čas ľudia urobia aj chybu. Trochu neopatrnosti alebo omyl - a stane sa. Malé príčiny niekedy s vážnymi následkami až po poškodenie zdravia a majetku. Škody, za ktoré ako nezávislá opatrovatelka či nezávislý opatrovatel môžete byť za určitých okolností osobne zodpovední. Výška škody môže niekedy dosiahnuť rozmery ohrožujúce existenciu. Pre takéto nepredvídané udalosti existuje možnosť poistenia zodpovednosti. Niektoré veľké rakúske poisťovne ponúkajú takéto poistenie špeciálne pre samostatne zárobkovo činné opatrovatelky a opatrovatelov. Pri veľmi nízkom ročnom poistnom pritom môže pokrývať značné škody.

## KRYTIE ŠKODY

Takéto poistenie zodpovednosti pokrýva povinnosť odškodnenia, ktorá vzniká poisťencovi na základe zákonných ustanovení o zákonnej zodpovednosti, a ktoré vyplývajú z poškodenia zdravia alebo vecných škôd spôsobených v rámci vykonávania živnosti, alebo z toho vyplývajúcej majetkovej ujmy.

## ČO JE VO VŠEOBECNOSTI POISTENÉ?

Povinnosti náhrady škody za poškodenie osôb: usmrtenie/zabitie, zranenie alebo poškodenie zdravia. Povinnosti náhrady škody za poškodenie majetku: poškodenie alebo zničenie fyzického majetku, strata, zmena alebo nedostupnosť údajov na elektronických pamäťových médiách. Poistenie tiež pokrýva náklady na zistenie alebo obhajobu neoprávnených nárokov na náhradu škody - ak je napríklad nezávislá opatrovatelka alebo nezávislý opatrovatel neoprávnene považovaný za osobu zodpovednú za škodu.

Upozornenie: Povinnosti náhrady škody zo straty alebo zmiznutia vecí alebo predmetov sú poistené len vtedy, ak bola uzatvorená osobitná dohoda!

## Pozor: Neprekračujte právomoci!

Poistenie nepokrýva nároky vyplývajúce zo škôd, ktoré vznikli na základe činností presahujúcich zákonné právomoci nezávislej opatrovatelky alebo nezávislého opatrovateľa. Najmä pri výkone ošetrovateľských alebo lekárskeho činností pre opatrovanú osobu preto prísne dodržiavajte úlohy, ktorými vás osobne poverili zdravotnícki pracovníci.

# Verhalten im Notfall

Ein Sturz, eine plötzliche Verschlechterung des Gesundheitszustands, ein Zusammenbruch – jetzt ist rasches Handeln nötig!



**Im Falle einer dramatischen Verschlechterung des Gesundheitszustandes, eines Zusammenbruchs oder eines Unfalls:**

Sind Sie mit dem oder der Betreuten allein: Verständigen Sie nach einem kurzen Notfallcheck umgehend den Notruf 144. Ergreifen Sie dann sofort die grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen bis zum Eintreffen der Rettung. Dann die Angehörigen informieren.

Ist eine weitere Person oder sind weitere Personen anwesend: Rufen Sie diese um Hilfe, eine Person beginnt sofort mit den grundlegenden Erste-Hilfe-Maßnahmen, die andere verständigt die Rettung.

**Die wichtigsten Tipps für Erste-Hilfe-Maßnahmen** finden Sie auf: [www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe](http://www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe)

**Die Notrufnummer** zur Verständigung der Rettung ist in Österreich: 144

Wenn Sie über die Rettungsnotrufnummer 144 die Rettungsleitstelle erreichen, geben Sie folgende Informationen bekannt:

- » Wo ist der Notfall? (Adresse, Etage, Türnummer, Klingel ...)
- » Was ist geschehen? (Zustand des Patienten der Patientin: Bewusstlosigkeit, Atemstillstand, Brustschmerzen, Unfall, Wunde ...)
- » Wer ruft an? (Name und Telefonnummer für eventuellen Rückruf)

## Bei einer Krankheit

Im Falle einer Erkrankung bzw. einer Verschlechterung des Zustandes der zu betreuenden Person ist eine Ärztin bzw. ein Arzt (am besten Hausarzt/Hausärztin) zu verständigen. Ebenso sind die Angehörigen zu informieren.

## Todesfall

Stirbt die zu betreuende Person zu Hau-

se, ist jedenfalls Totenbeschauerin bzw. Totenbeschauer (meist Gemeindeärztin bzw. Gemeindefacharzt) zu holen, um den Tod festzustellen. Die Angehörigen sind unverzüglich zu informieren.

**Tip:** Halten Sie immer einen schriftlichen Notfallplan griffbereit, auf dem die notwendigen Schritte klar und in der richtigen Reihenfolge beschrieben sind und die wichtigsten Telefonnummern (Rettung, Arzt/Ärztin, Angehörige) verzeichnet sind. Ergänzen Sie diesen Notfallplan auch durch Ansprechstellen und Informationen, die über einen medizinischen Notfall hinausgehen: Polizei, Feuerwehr, Elektrizitäts-, Gas- und Wasserversorger, Apothekendienst etc.

Ihre Vermittlungsagentur wird Sie gegebenenfalls mit einem standardisierten Notfallplan unterstützen.



## PONAŠANJE U HITNOM SLUČAJU

**Pad, naglo pogoršanje zdravlja, kolaps – sada je potrebno brzo djelovanje!**

**U slučaju naglog pogoršanja zdravstvenog stanja, kolapsa ili nesreće:**

Ako ste sami s osobom o kojoj se brinete: nakon kratke hitne provjere bez odgode nazovite broj za hitne slučajeve 144. Zatim odmah poduzmite osnovne mjere za pružanje prve pomoći do dolaska službe za hitnu pomoć. Zatim obavijestite članove obitelji. Ako je prisutna druga osoba ili druge osobe: pozovite osobu ili osobe u pomoć, jedna osoba odmah započinje s osnovnim mjerama pružanja prve pomoći, dok druga stupa u kontakt sa službom za hitnu pomoć.

**Najvažnije savjete za mjere pružanja prve pomoći pronaći ćete na stranici:** [www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe](http://www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe)

**Broj za hitne slučajeve** za stupanje u kontakt sa službom za hitnu pomoć u Austriji: 144

Ako putem broja za hitne slučajeve 144 stupite u kontakt s austrijskim Centrom za koordinaciju spašavanja, obznanite sljedeće informacije:

- » Gdje je nastupio hitan slučaj? (adresa, kat, broj na vratima, zvono ...)
- » Što se dogodilo? (stanje pacijenta ili pacijentice: nesvjestica, zastoj disanja, bol u prsnoj koži, nesreća, ozljeda ...)
- » Tko zove? (ime i telefonski broj za eventualni povratni poziv)

## U slučaju bolesti

U slučaju oboljenja, odnosno pogoršanja stanja osobe za koju se skrbi potrebno je obavijestiti liječnicu, odnosno liječnika (najbolje obiteljskog liječnika / obiteljsku liječnicu). Također je potrebno obavijestiti članove obitelji.

## Slučaj smrti

Ako osoba o kojoj se skrbi umre kod kuće, u svakom je slučaju potrebno pozvati mrtvozornicu, odnosno mrtvozornika (obično okružna liječnica, odnosno okružni liječnik) u svrhu utvrđivanja smrti. Članove obitelji potrebno je odmah obavijestiti.

**Savjet:** Uvijek držite pisani plan za slučaj nužde nadohvat ruke na kojemu su potrebni koraci opisani jasno i pravilnim redoslijedom te navedeni najvažniji telefonski brojevi (službe za spašavanje, liječnik/liječnica, članovi obitelji). Ovaj plan za slučaj nužde također nadopunite službama za kontakt i informacijama koje nadilaze medicinski slučaj nužde: policija, vatrogasci, dobavljači elek-

trične energije, plina i vode, ljekarničke službe itd.

Vaša agencija za posredovanje po potrebi će vas podržati standardiziranim planom za slučajevne nužde.



## CE ESTE DE FĂCUT ÎN CAZURI DE URGENȚĂ

**O cădere, o deteriorare bruscă a stării de sănătate, un colaps - în aceste cazuri este nevoie de acțiune rapidă!**

**În cazul unei deteriorări dramatice a stării de sănătate, al colapsului sau al unui accident:**

Dacă sunteți singur cu persoana îngrijită: După o scurtă verificare a cazului de urgență, apăsați imediat numărul de urgență 144. Apoi, luați imediat măsurile de prim ajutor de bază până când sosește salvarea. Apoi informați membrii familiei.

Dacă o altă persoană sau alte persoane sunt prezente: Chemați-i în ajutor, o persoană începe imediat măsurile de prim ajutor de bază, cealaltă anunță salvarea.

**Cele mai importante sfaturi despre măsurile de prim ajutor pot fi găsite la adresa:** [www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe](http://www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe)

**Numărul de urgență** pentru anunțarea salvării în Austria este: 144

Dacă sunând la numărul de urgență de salvare 144 ajungeti la Centrul de coordonare a salvării, faceți cunoscute următoarele informații:

- » Unde este urgența? (adresa, etajul, numărul ușii, soneria ...)
- » Ce s-a întâmplat? (starea pacientului: incoștientă, stop respirator, dureri toracice, accident, rănire ...)
- » Cine sună? (numele și numărul de telefon pentru a fi eventual sunat înapoi)

## În caz de boală

În caz de boală sau de agravare a stării persoanei care trebuie îngrijită, trebuie să fie informat un medic (de preferat

medicul de familie). Membrii familiei vor fi, de asemenea, informați.

## În caz de deces

În cazul în care persoana îngrijită a decedat la domiciliu, va fi contactat organul de constatare a decesului (în cele mai multe cazuri această persoană este medicul comunității) pentru a constata decesul. Membrii familiei trebuie să fie informați imediat.

**Sfat:** Păstrați întotdeauna la îndemână un plan scris pentru cazuri de urgență, în care să fie descriși pașii necesari în mod clar și în ordinea corectă și care să conțină cele mai importante numere de telefon (salvare, medic, membrii familiei). Completați, de asemenea, acest plan de urgență cu puncte de contact și informații pentru cazuri care depășesc o urgență medicală: poliția, pompierii, furnizorii de energie electrică, gaz și apă, servicii de farmacie etc.

Agenția dumneavoastră de intermediere vă va sprijini cu un plan standardizat pentru cazuri de urgență, dacă este necesar.



## SPŔOSOB KONANIA V NÚDZOVOM PRÍPADE

**Pád, náhle zhoršenie zdravotného stavu, kolaps – vtedy je potrebné rýchlo konať!**

**V prípade dramatického zhoršenia zdravotného stavu, kolapsu alebo nehody:**

S opatrovanou osobou ste sami: Po krátkej núdzovej kontrole okamžite zavolajte na tiesňovú linku 144. Potom okamžite vykonajte základné opatrenia prvej pomoci až do príchodu záchranárov. Následne informujte príbuzných. Ak je prítomná iná osoba alebo iní ľudia: Zavolajte o pomoc, jedna osoba okamžite začne so základnými opatreniami prvej pomoci, druhá privolá záchranárov.

**Najdôležitejšie tipy pre opatrenia prvej pomoci nájdete na:**

[www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe](http://www.rotekreuz.at/site/erste-hilfe)

**Číslo tiesňovej linky** pre privolanie záchranárov je v Rakúsku: 144

Ak sa na číslo 144 dovoláte záchrannej službe, poskytnite nasledovné informácie:

- » Kde je núdzový prípad? (adresa, poschodie, číslo dverí, zvonček ...)
- » Čo sa stalo? (stav pacienta/pacientky: bezvedomie, zastavenie dýchania, bolesť na hrudníku, nehoda, zranenie ...)
- » Kto volá? (meno a telefónne číslo pre prípadné spätné volanie)

## V prípade choroby

V prípade choroby alebo zhoršenia stavu opatrovanej osoby by mal byť informovaný lekár (najlepšie rodinný lekár). Rovnako je potrebné informovať aj rodinných príslušníkov.

## Smrť

Ak zomrie opatrovaná osoba doma, tak je v každom prípade nevyhnutné zavolať obhliadajúceho lekára/ku (väčšinou všeobecný/á lekár/ka), ktorý/á môže konštatovať smrť. Je nevyhnutné okamžite informovať príbuzných.

**Tip:** Vždy majte po ruke písomný núdzový plán, v ktorom sú jasne a v správnom poradí opísané potrebné kroky a uvedené najdôležitejšie telefónne čísla (záchranári, lekár/ka, príbuzní). Doplnite aj v tomto núdzovom pláne kontaktné miesta a informácie, ktoré presahujú lekársku pohotovosť: polícia, hasiči, dodávateľia elektriny, plynu a vody, služby lekární atď.

Vaša sprostredkovateľská agentúra vám v prípade potreby pomôže so štandardizovaným núdzovým plánom.





# Bekanntnis zur Qualität



Jetzt ist das neue Gütesiegel für Vermittlungsagenturen ÖQZ 24 da. Es ist freiwillig. Doch das ist kein Nachteil. Ganz im Gegenteil: Dass dieses Gütesiegel auf Freiwilligkeit beruht, macht es nur noch aussagekräftiger. Denn es dokumentiert die Selbstverpflichtung, die sich qualitätsbewusst und fair arbeitende österreichische Vermittlungsagenturen bei ihrer Tätigkeit auferlegen. Für Sie als Kundinnen und Kunden bzw. Partnerinnen und Partner der Vermittlungsagenturen eröffnet das eine neue Dimension der Orientierung. Das Gütesiegel zeigt Ihnen, dass sich eine Agentur über die gesetzlichen Anforderungen hinaus zu Qualität und Fairness bekennt und bereit ist, dieses Bekanntnis in einem aufwendigen Zertifizierungsverfahren unter Beweis zu stellen. Das neue Gütesiegel bedeutet daher auch: Sie haben die Wahl.

Dieses Gütesiegel ist ein weiterer Schritt – es sind ihm schon viele vorausgegangen –, um Qualität und Fairness im Sinne aller Beteiligten noch tiefer in der gesamten Wertschöpfungskette der 24-Stunden-Betreuung zu verankern. Mit dem Ziel, dass auch in Zukunft leistbare Betreuung durch selbstständige Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer zu Hause in den eigenen vier Wänden als unverzichtbare Säule des Pflegesystems und zum Nutzen aller Beteiligten garantiert werden kann.



## PREDANOST KVALITETI

Sada je stigla nova oznaka kvalitete za agencije za posredovanje ÖQZ 24. Ona nije obvezna. No to nije nikakav nedostatak. Sasvim suprotno: činjenica što je ova oznaka kvalitete dobrovoljna čini je još značajnijom. Naime, njome se dokumentira samostalna obveza kojoj se austrijske agencije za posredovanje svjesne kvalitete i potrebe pošteni rada obvezuju u okviru svojeg djelovanja. Za vas kao klijentice i klijente, odnosno partnerice i partnere agencija za

posredovanje time se otvara nova dimenzija orijentacije. Oznaka kvalitete pokazuje vam da je određena agencija predana većoj razini kvalitete i pravednosti od zakonski propisane i spremna dokazati svoju predanost tako što će se podvrgnuti složenom certifikacijskom procesu. Nova oznaka kvalitete stoga također znači: izbor je vaš.

Ova je oznaka kvalitete daljnji korak – kojemu su brojni već prethodili – za još bolju integraciju kvalitete i pravednosti u pogledu svih dionika u cjelokupni lanac vrijednosti 24-satne skrbi. A krajnji je cilj zajamčiti da će se i ubuduće moći osigurati povoljna skrb putem samostalnih njegovateljica i njegovatelja kod kuće, u vlastita četiri zida, kao neizostavan stup skrbničkog sustava i na korist svih dionika.



## ANGAJAMENTUL FAȚĂ DE CALITATE

Acum, noul sigiliu al calității pentru agențiile de intermediere, ÖQZ 24, este aici. Acesta este voluntar. Dar acest lucru nu reprezintă un dezavantaj. Dimpotrivă, faptul că acest sigiliu al calității are caracter voluntar, îl face doar mai semnificativ. Pentru că documentează angajamentul de care agențiile de intermediere austriece, pentru care contează calitatea și care lucrează echitabil, dau dovadă în activitatea lor. Pentru dumneavoastră în calitate de clienți și parteneri ai agențiilor de intermediere, acesta deschide o nouă dimensiune de orientare. Sigiliul calității vă arată faptul că o agenție este dedicată și pregătită să ofere calitate și corectitudine mai mult decât cerințele legale și este pregătită să demonstreze acest angajament într-o procedură de certificare elaborată. Prin urmare, noul sigiliu al calității înseamnă că aveți posibilitatea de a alege.

Acest sigiliu al calității este un pas în plus – mulți alți pași au fost făcuți deja înainte acestuia – pentru a ancora calitatea și corectitudinea și mai profund în întregul lanț

valoric al serviciilor de îngrijire și asistență de 24 de ore din 24, în interesul tuturor celor implicați. Cu scopul ca îngrijirea la prețuri accesibile de către asistenți personali care desfășoară activități independente acasă, între proprii patru pereți, să poată fi garantată și în viitor drept pilon indispensabil al sistemului de îngrijire și în beneficiul tuturor celor implicați.



## ZÁVĀZOK KU KVALITE

Už je tu nová pečať kvality ÖQZ 24 pre sprostredkovateľské agentúry. Je na dobrovoľnej báze. Ale to nie je nevýhoda. Práve naopak: To, že táto pečať kvality je založená na dobrovoľnosti, ju robí len zmyslupnejšou. Pretože dokumentuje samotný záväzok, že férové rakúske sprostredkovateľské agentúry sú si vedomé dodržiavania kvality pri svojej činnosti. Pre vás ako klientov a partnerov sprostredkovateľských agentúr to otvára nový rozmer orientácie. Pečať kvality poukazuje na to, že agentúra sa zaväzuje ku kvalite a férovosti nad rámec zákonných požiadaviek na kvalitu a je pripravená preukázať tento záväzok v komplexnom certifikačnom procese. Nová pečať kvality teda znamená aj to, že máte na výber.

Táto pečať kvality je ďalším krokom – mnohé z nich už predchádzali – k zvýšeniu kvality a férovosti v záujme všetkých zúčastnených v reťazci vytvárania hodnôt v rámci 24-hodinovej starostlivosti. S cieľom zabezpečiť cenovo dostupné opatrovanie nezávislými opatrovatelkami a opatrovatelmi doma, medzi vlastnými stenami, ako nevyhnutný pilier systému starostlivosti a v prospech všetkých zúčastnených.

## Ihr Andreas Herz

Fachverbandsobmann  
Voditelj strukovne udruge  
Prešedintelee asociației  
Predseda odborného združenia

# let's cook

## THUNFISCHSALAT

SALATA OD TUNJEVINE / SALATĂ CU TON / TUNIAKOVÝ ŠALÁT



### Zutaten für 4 Portionen

- » 1 Dose Thunfisch
- » 4 Tomate(n)
- » 4 große Gewürzgurke(n)
- » 150 g Käse (Gouda)
- » 4 EL Mayonnaise
- » ½ Dose Erbsen

### Zubereitung

Tomaten ohne Strunk in mittelgroße Würfel schneiden. Gewürzgurken und Gouda in kleine Würfel schneiden. Den Thunfisch zerpfücken. Je nach Geschmack auch eine ½ Dose Erbsen hinzufügen. Mit der Salatmayonnaise vermengen.

Auf getoastetem Weißbrot/ Toastbrot oder mit frischem oder getoastetem Baguette anrichten.

### Tipp:

Man kann den Salat auch ohne Käse bzw. nur mit Gurken und/oder Tomaten und Thunfisch und Mayonnaise machen.



### Sastojci za 4 porcije

- » 1 konzerva tunjevine
- » 4 rajčice
- » 4 velika kisela krastavca
- » 150 g sira (Gouda)
- » 4 žlice majoneze
- » ½ limenke graška

### Príprema

Rajčice bez peteljke izrežite na srednje velike kocke. Izrežite kisele krastavce i sir Gouda na male kocke. Raskomadajte tunjevinu. Ovisno o ukusu također dodajte ½ limenke graška. Pomiješajte s majonezom za salatu.

Poslužite na prženom bijelom kruhu/prepečencu ili sa svježim ili prženim baguetom.

### Savjet:

salatu također možete spraviti bez sira, odnosno samo s krastavcima i/ili rajčicama te tunjevinom i majonezom.



### Ingrediente pentru 4 porții

- » 1 conservă de ton
- » 4 roșii
- » 4 castraveți mari
- » 150 g brânză (Gouda)
- » 4 linguri de maioneză
- » ½ de conservă de mazăre

### Mod de preparare

Tăiați roșiile fără tulpină în cuburi de dimensiuni medii. Tăiați castraveții și Gouda în cuburi mici. Faceți tonul bucăți. După gust, adăugați și o ½ de conservă de mazăre. Amestecați cu maioneza pentru salată.

Serviți cu pâine albă prăjită/ pâine prăjită sau baghetă proaspătă sau prăjită.

### Sfat:

Puteți să faceți salata și fără brânză, respectiv doar cu castraveți și/sau roșii, ton și maioneză.



### Dávka na 4 porcie

- » 1 plechovka tuniaka
- » 4 rajčiny
- » 4 velké uhorky
- » 150 g syru (Gouda)
- » 4 lyžice majonézy
- » 1/2 plechovky hrachu

### Príprava

Paradajky bez stonky v strednej veľkosti nakrájame na kocky. Uhorky a goudu tiež nakrájame na malé kocky. Tuniaka rozoberieme na kúsky. Podľa chuti pridáme aj ½ plechovky hrachu. Zmiešame so šalátovou majonézou.

Servírujeme na opekanom bielom chlebe/hrianke alebo čerstvej resp. opečenej bagete

### Tipp:

Šalát môžete pripraviť aj bez syra alebo len s uhorkami a/alebo paradajkami a s tuniakom a majonézou.

 Gutes Gelingen!

Dobar tek! / Mult succes! / Veľa úspechov pri pečení!

# Kontakt

Contact



## BURGENLAND

Robert-Graf-Platz 1  
7000 Eisenstadt  
T 05/90907-3120  
F 05/90907-3115  
E alexander.krail@wkbgl.at  
<http://wko.at/bgld>



## KÄRNTEN

Europaplatz 1  
9021 Klagenfurt am Wörthersee  
T 05 90 90 4 160  
F 05 90 904 164  
E innungsgruppe7@wkk.or.at  
<http://wko.at/ktn/personenbetreuung>



## NIEDERÖSTERREICH

Wirtschaftskammer-Platz 1  
3100 St Pölten  
T +43 2742 851-19190  
F +43 2742 851-19199  
E dienstleister.gesundheit@wknoe.at  
[www.wko.at/noe/personenberatung-personenbetreuung](http://www.wko.at/noe/personenberatung-personenbetreuung)



## OBERÖSTERREICH

Hessenplatz 3  
4020 Linz  
T 05/90909-4145  
F 05/90909-4149  
E pb@wkooe.at  
[wko.at/ooe/personenberatung\\_betreuung](http://wko.at/ooe/personenberatung_betreuung)



## SALZBURG

Julius-Raab-Platz 1  
5027 Salzburg  
T 0662 8888 279  
F 0662 8888 679279  
E jhager@wks.at  
[wko.at/sbg/lsbundpb](http://wko.at/sbg/lsbundpb)



## STEIERMARK

Körblergasse 111-113  
8010 Graz  
T 0316/601-530  
F 0316/601-424  
E dienstleister@wkstmk.at  
[www.betreuung-stmk.at](http://www.betreuung-stmk.at)



## TIROL

Wilhelm-Greil-Straße 7  
6020 Innsbruck  
T 05 90 90 5-1284  
F 05 90 90 5-51284  
E personenbetreuung@wktirol.at  
[www.personenberatung-personenbetreuung.at](http://www.personenberatung-personenbetreuung.at)



## VORARLBERG

Wichnergasse 9  
6800 Feldkirch  
T 05522/305-279  
F 05522/305-143  
E Beratung@wkv.at  
[wko.at/branchen/vbg/gewerbe-handwerk/personenberatung-betreuung/start.html](http://wko.at/branchen/vbg/gewerbe-handwerk/personenberatung-betreuung/start.html)



## WIEN

Straße der Wiener Wirtschaft 1  
1020 Wien  
T +43 1 514 50 2302  
F 01 514 50 92302  
E personenberatung@wkw.at  
[www.wko.at/wien/personenberatung](http://www.wko.at/wien/personenberatung)



## IMPRESSUM

Herausgeber und Medieninhaber:  
Wirtschaftskammer Österreich  
Fachverband Personenberatung  
und Personenbetreuung  
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien  
**Text:** Dr. Wolfgang Wildner  
**Design:** DI (FH) Irene Fauland,  
[kreativnetzwerk.at](http://kreativnetzwerk.at)  
**Übersetzung:** Institut für  
Internationale Übersetzungen  
**Druck:** Druckhaus Thalerhof GesmbH  
**Fotos:** Adobe Stock



[www.daheimbetreut.at](http://www.daheimbetreut.at)