

# DAHEIM BETREUT



**ÖQZ 24** – das neue Gütesiegel für Vermittlungsagenturen bringt noch mehr Qualität und bessere Orientierung! / **ÖQZ 24** – nowy znak jakości dla agencji pośrednictwa pracy jeszcze bardziej zwiększa jakość i ułatwia orientację!

**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

Menedžerowie grup zawodowych  
Președinte grupuri profesionale / Președinți 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!



### ZNAK ZA JAKOŚĆ

W Austrii działa ponad 63 000 samozatrudnionych opiekunów i opiekunek indywidualnych z aktywną licencją na prowadzenie działalności gospodarczej. Wszyscy wykazują szczególne zaangażowanie, empatię i dużo serca, każdego dnia i przez całą dobę, podczas opieki nad ludźmi, którzy nie są w stanie samodzielnie radzić sobie z codziennym życiem i są zależni od wsparcia. „Domowa opieka” to ich magazyn, magazyn niezależnych opiekunów indywidualnych w Austrii – to Twój magazyn.

W tym numerze przedstawiamy jedną z tych ponad 63 000 osób. W tym miejscu chcielibyśmy również przekazać wskazówki dotyczące Państwa pracy, jak też poinformować o nowych osiągnięciach w Państwa dziedzinie zawodowej. Ten numer dotyczy m.in. nowego, dobrowolnego znaku jakości dla agencji pośrednictwa pracy (ÖQZ 24). Dzięki znakowi ÖQZ-24 przyznanemu w drodze skomplikowanego procesu certyfikacji agencje mogą uzyskać potwierdzenie swojego zaangażowania na rzecz jakości. Jest to również doskonała wskazówka dla Państwa!



### 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 confirmarea privind angajamentul lor față de calitate într-o procedură de certifi-



care elaborată, prin eticheta ÖQZ 24: de asemenea, o bună oportunitate de orientare pentru dumneavoastră!



### OZNAČENIE 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!

**DI Günter Schwiefert**  
Fachgruppenobmann  
Przewodniczący grupy zawodowej  
Președintele grupului profesional  
Predseda 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.**

**WYBORY DO IZBY GOSPODARCZEJ W 2020 R.**

**Będziemy głosować w przyszłorocznych wyborach do Izby Gospodarczej – tak, aby naszym interesom nadać jak największą wagę!**

„Czy wiesz już, że w nadchodzącym 2020 r., najprawdopodobniej pod

koniec lutego, odbędą się wybory do Izby Gospodarczej?“, Daniela chce dowiedzieć się więcej od swojej przyjaciółki Aleny, aby natychmiast dodać: „Czy powinniśmy skorzystać z naszego demokratycznego prawa do głosowania?“ Daniela od sześciu lat pracuje w Austrii jako samozatrudniona opiekunka, z krótkimi przerwami. Alena pracuje zaledwie od roku. Daniela oddała już swój głos w ostatnich wyborach do Austriackiej Federalnej Izby Gospodarczej (niem. Wirtschaftskammer Österreich; WKO) w 2015 roku.

„Dlaczego powinnam uczestniczyć w wyborach do Izby Gospodarczej?“, Alena chce wiedzieć więcej. „Nie mam pojęcia, czy będę wtedy w Austrii. I po co w ogóle to głosowanie, jeden głos więcej lub mniej nie ma w ogóle znaczenia, prawda?“

„Po pierwsze, nie musisz być wówczas w Austrii“, Daniela wyjaśnia energicznie swojej przyjaciółce, „nie ma powodu, aby nie głosować. Możesz skorzystać z możliwości głosowania korespondencyjnego. W tym celu należy wcześniej poprosić o kartę do głosowania na jesień lub zimę – dokładna data nie została jeszcze ustalona. Po otrzymaniu tej karty będziesz mogła ją wypełnić i odesłać pocztą. Nie musisz czekać na ostateczny termin wyborów!“

„A dlaczego uważasz, że to takie ważne, abym oddała swój głos?“, dopytuje swoją przyjaciółkę Alena.

„Ponieważ“, odpowiada Daniela, „w Izbie Gospodarczej – w skrócie: WKO – oraz w naszej grupie zawodowej w kraju związkowym, w którym działamy, jak również w Austriackim Stowarzyszeniu Doradztwa Osobistego i Opieki Personalnej, reprezentowane są nasze interesy zawodowe. I musimy wzmocnić tę reprezentację interesów poprzez nasze głosowania, aby nasze interesy rzeczywiście zyskały na znaczeniu i były lepiej przedstawiane. Na przykład, jeśli chodzi o kształtowanie ram prawnych dla naszej działalności. W ostatnich latach wydarzyło się wiele pozytywnych rzeczy, ale jest też stałe ryzyko, że podjęte zostaną niekorzystne dla nas decyzje. Im wyższa frekwencja, tym silniejsze jest nasze poparcie dla reprezentacji!“

„A kogo mam wybrać?“, chce wiedzieć Alena.

„Możesz zagłosować na te ugrupowania, które chcesz popierać“, uśmiecha się Daniela, „to zależy już od ciebie – oto istota demokracji. Liczy się przede wszystkim to, że weźmiesz udział w wyborach i oddasz swój głos!“

**Więcej informacji na temat Wyborów do Izby Gospodarczej w 2020 r. (niem. Wirtschaftskammerwahlen 2020) oraz wniosku o kartę wyborczą na jesień na [www.wko.at](http://www.wko.at) i w Twojej grupie zawodowej.**

**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 întâmplat 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: „Uráčite 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 volieb 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 volieb. 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 volieb zúčastniš a odovdáš 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: NOWY ZNAK JAKOŚCI DLA AGENCJI**

**Wkrótce pojawią się pierwsze agencje, które będą mogły postugiwać się nowym jednolitym austriackim znakiem jakości dla agencji pośrednictwa pracy w całodobowej opiece. Oficjalnie znak ten nosi nazwę: „Austriacki certyfikat jakości dla agencji pośrednictwa pracy w opiece 24-godzinnej” (niem. Österreichisches Qualitätssertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung), w skrócie: „ÖQZ 24”. Daje on również lepszą orientację samozatrudnionym opiekunkom i opiekunom!**

Znak ten opiera się na zasadzie dobrowolności. Aby móc się nim postugiwać, agencje pośrednictwa pracy muszą przejść proces certyfikacji, który jest przeprowadzany przez zewnętrzną agencję badawczą o charakterze niezarobkowym „Stowarzyszenie na rzecz Poprawy Jakości Opieki nad Osobami Starszymi” (niem. „Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen”). W ramach tej procedury certyfikacyjnej agencje muszą udowodnić, że spełniają określone normy jakości, które wykraczają poza podstawowe wymogi ustawowe. Proces certyfikacji przeprowadzany jest przez osoby, które są zaznajomione z branżą i specjalnie przeszkolone do tego celu.

Wytyczne dotyczące certyfikacji i uzyskania znaku jakości zostały opracowane przez Izbę Gospodarczą wspólnie z Federalnym Ministerstwem Pracy, Spraw Społecznych, Zdrowia i Ochrony Konsumentów (niem. Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit

und Konsumentenschutz) oraz innymi instytucjami zaangażowanymi w opiekę całodobową.

Wytyczne dotyczą zarówno stosunków agencji z klientami, jak i ich relacji z opiekunami pracującymi na własny rachunek.

Celem znaku jakości ÖQZ-24 jest przyczynienie się do „efektywnej i stabilnej sytuacji w zakresie opieki nad klientami, ich rodzinami i opiekunami we współpracy z agencjami”.

Jeżeli agencja pośrednictwa pracy zostanie uprawniona do postugiwania się znakiem jakości ÖQZ-24, będzie to oznaka szczególnie wysokiego standardu jakości, a zatem również pomoc w orientacji dla klientów i opiekunów indywidualnych przy wyborze odpowiedniej agencji pośrednictwa pracy.

**WYMOGI DOTYCZĄCE CERTYFIKACJI:** Wniosek o certyfikację zgodnie ze znakiem jakości ÖQZ-24 może złożyć tylko agencja pośrednictwa pracy z siedzibą w Austrii i posiadająca austriackie prawo do prowadzenia działalności gospodarczej w celu „organizowania opieki osobistej”. W swoich umowach agencja pośrednictwa pracy może również przewidywać wyłącznie zastosowanie prawa austriackiego i korzystać z pracy wyłącznie opiekunów indywidualnych, którzy w swoich umowach przewidują również wyłącznie zastosowanie prawa austriackiego. Ponadto o certyfikat jakości ÖQZ-24 mogą ubiegać się wyłącznie agencje pośrednictwa pracy korzystające tylko z doradców personalnych, którzy:

- » posiadają wykształcenie, które faktycznie odpowiada wykształceniu pomocy domowej,
- » lub posiadają kurs pielęgniarski odbyty w instytucji szkoleniowej trwający co najmniej 200 godzin w teorii i praktyce,
- » lub prawidłowo prowadzili opiekę nad osobą wymagającą opieki przez co najmniej sześć miesięcy,
- » lub wykonują określone czynności pielęgniarskie i/lub medyczne pod kierunkiem, instruktażem i nadzorem wykwalifikowanego pracownika służby zdrowia i pielęgniarki lub lekarza.

Oto **streszczenie kryteriów certyfikacji**, które dotyczą relacji pomiędzy agencjami pośrednictwa pracy a opiekunami osobistymi:

**Obowiązek udzielania informacji:** Agencja pośrednictwa pracy wyjaśnia prawa i obowiązki przewidziane prawem dla opiekunów, którzy pracują po raz pierwszy lub są zatrudniani po raz pierwszy przez tę agencję pośrednictwa pracy, w sposób możliwy do udowodnienia (i udokumentowany w standardowej formie) przed zawarciem umowy – w formie pisemnej lub w ramach rozmowy osobistej lub telefonicznej – w razie potrzeby w języku ojczystym. Ponadto przekazywane są również pisemne informacje na temat istotnych przepisów, rozporządzeń i środków mających na celu uniknięcie zagrożenia życia i zdrowia w trakcie świadczenia usług.

**Delegowanie działalności pielęgniarskiej i medycznej:** W razie potrzeby agencja pośrednictwa pracy musi wyjaśniać konieczność delegowania czynności pielęgniarskich i/lub medycznych dla wykwalifikowanego pracownika służby zdrowia i pielęgniarstwa lub lekarza uprawnionego do wykonywania zawodu w Austrii; w razie potrzeby musi na to zwrócić uwagę opiekunom osobistym i klientom oraz wspierać i dokumentować wdrożenie odpowiednich rozwiązań.

**Ogólne warunki opieki:** Przed rozpoczęciem zatrudnienia agencja pośrednictwa pracy zapewnia odpowiednie warunki ogólne (zakwaterowanie, możliwość odpoczynku i wycofania się) oraz doradza uczestnikom.

**Dostępność i osoba kontaktowa:** Agencja pośrednictwa pracy zapewnia, że w godzinach pracy (co najmniej 6 godzin dziennie od poniedziałku do piątku) osoba kontaktowa jest dostępna dla opiekunów osobistych – w razie potrzeby jest to osoba postugująca się językiem ojczystym.

**Rozliczenia:** Agencje, których opiekunowie osobiści powierzają im również proces rozliczania, muszą to ujawnić swoim klientom, dokumentować wszystkie transakcje rozliczeniowe

w sposób przejrzysty oraz zapewnić zarówno klientom, jak i opiekunom indywidualnym kompleksowe opcje kontroli. W każdym przypadku klient ci muszą otrzymać jasne i zrozumiałe zestawienie poszczególnych pozycji z faktur, z których muszą wynikać dochody, które mają zostać wypłacone opiekunom, należne opłaty ustawowe oraz inne koszty i opłaty.

**Dokumentacja pomocnicza:** Agencja pośrednictwa pracy jako usługę i formę wsparcia zapewnia zrozumiałe, praktyczny i znormalizowany szablon do dokumentacji, gwarantując tym samym pełną dokumentację działań opiekuńczych.

**Plan awaryjny:** Agencja pośrednictwa pracy zapewnia jako usługę i pomoc z jednej strony plan awaryjny dla klientów, a z drugiej strony dla opiekunów i opiekunek osobistych lub zapewnia wsparcie w procesach ich tworzenia.

**Zarządzanie konfliktami:** Agencja pośrednictwa pracy jako usługę i formę pomocy oferuje obiektywne wspieranie opiekunów osobistych w przypadku rozbieżności, które mogą pojawić się między nimi a osobami wymagającymi opieki lub ich rodzinami w ramach działalności opiekunów osobistych.

**Umowa organizacyjna:** Agencja pośrednictwa pracy zapewnia opiekunom osobistym umowę w sposób wyraźny i terminowy przed jej podpisaniem, udostępnia ją w języku ojczystym, jeśli to konieczne, a także podpisuje ją w języku ojczystym. Ponadto wszystkie inne formularze do podpisania (pełnomocnictwa ze szczegółami dotyczącymi odpowiedzialności itp.) są załączane jako kopie w języku ojczystym, jeśli jest to wymagane. Umowa organizacyjna zawiera przejrzyste zasady, takie jak np. odpowiednie warunki rozwiązania umowy. W umowie organizacyjnej uzgadnia się wyłączenie zastosowanie prawa austriackiego.

**Dalsze informacje** na temat pieczęci ÖQZ-24, kryteriów certyfikacji, procedur i wszystkich certyfikowanych agencji można znaleźć na stronie [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 intermediere 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 inter-

mediere, 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).

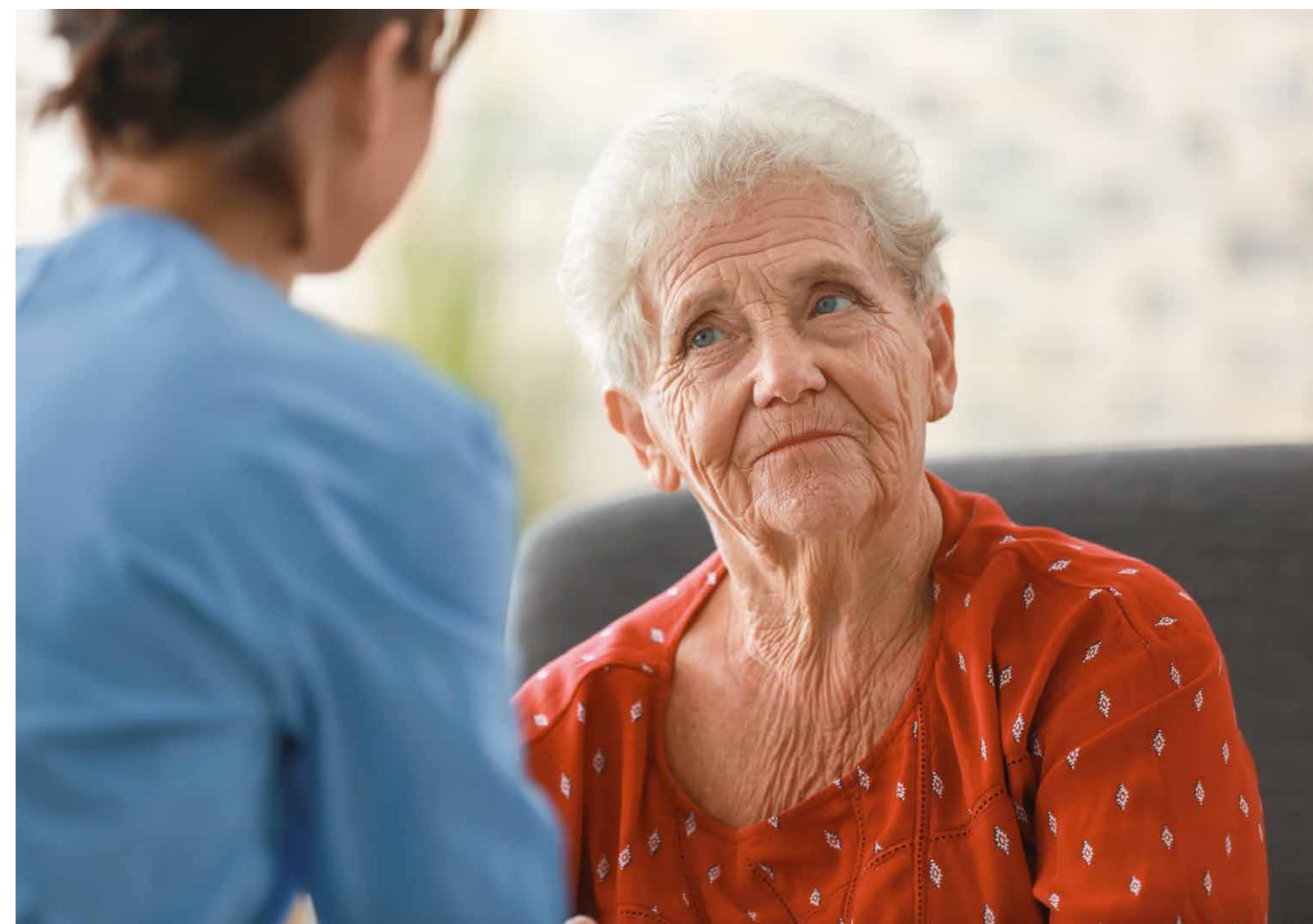
**Decontare:** Agențiile care pot fi însărcinate de asistenții lor personali cu executarea decontării trebuie să dezvăluie acest lucru clienților, să documenteze în mod transparent toate procesele de decontare și să le acorde atât clienților, cât și asistenților personali, posibilități

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.





#### 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“, skrátené „ÖQZ 24“. Aj nezávislým opatrovatelkám 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, nezávislým „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 odborné 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 opatrovatelkám 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 opatrovatelky 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 opatrovatelky 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 opatrovatelky a takých opatrovateľov, ktoré/í:

- » majú teoretické vzdelanie zodpovedajúce vzdelaniu tzv. pomocník/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 priramaným 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 opatrovatelkami resp. opatrovateľmi:

**Vysvetľovacia povinnosť:** Sprostredkovateľská agentúra objasní opatrovatelkám 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, v prípade potreby na to upozorniť opatrovatelky/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 opatrovatelkám 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 opatrovatelkami a opatrovateľmi aj spracovaním ich fakturácie, musia túto skutočnosť oznámiť klientom, transparentne zdokumentovať všetky fakturačné postupy a poskytnúť klientom, ako aj opatrovatelkám 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 opatrovatelke 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 opatrovatelky a opatrovateľov na druhej strane a pomáha pri jeho vypracovaní.

**Zvládanie konfliktov:** Sprostredkovateľská agentúra v rámci podporných služieb pomáha v zmysle pomoci opatrovatelkám a opatrovateľom v prípade nezhôd, ktoré môžu vzniknúť v rámci činnosti medzi opatrovatelkami a opatrovateľmi a osobou odkázanou na starostlivosť alebo jej rodinnými príslušníkmi.

**Organizačná zmluva:** Sprostredkovateľská agentúra preukázateľným spôsobom poskytne opatrovatelkám 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.

## „KOCHAM MOJĄ PRACĘ“

**Portret opiekunki prowadzącej własną działalność: Pani Bozica Krcek z Chorwacji pracująca w Tyrolu.**

Według Map Google, prawie 700 kilometrów między Reith w pobliżu Seefeld w Tyrolu a chorwackim 30-tysięcznym miastem Koprivnica, które znajdują

się około 100 kilometrów na północny wschód od Zagrzebia, można pokonać w nieco ponad siedem godzin samochodem – jadąc bez przerwy. Droga do domu Pani Krcek prowadziła ją przez Innsbruck i „Deutsche Eck“ do Salzburga, obok jezior w Salzburgu i Górnej Austrii, a następnie na południowy wschód przez Graz i Maribor z powrotem do rodzinnego miasta. Ale Bozica Krcek gdy wraca z Reith do domu podróżuje pociągiem. I jedzie przez prawie 12 godzin: przez Innsbruck, Villach, Lublanę i Zagrzeb. Wyjazd z Reith o 7:21, przyjazd do Koprivnicy o 19:05.

„Ale i tak często nie wracam do domu“, przyznaje Pani Krcek. 57-latką opowiada, że jej syn jest już dorosły i niezależny, a mąż pogodził się z faktem, że znalazła swoje powołanie w dość odległym Tyrolu. „Może kiedyś przyjadą do Tyrolu na narty i odwiedzą mnie tutaj“, mówi, śmiejąc się. Pani Krcek jest samozatrudnioną opiekunką i pracuje w opiece całodobowej. W Reith opiekuje się starszą, leżącą w łóżku damą, „moją babcią“, jak ją czule nazywa. W gospodarstwie domowym mieszkają również syn i synowa kobiety, której udzielana jest opieka. Pani Krcek również bardzo dobrze radzi sobie z córką swojego „protegowanego“, która mieszka w innym kraju związkowym i regularnie odwiedza swojego męża. „Wówczas gotuję dla wszystkich chorwackie specjały“. Dziś jednak, jest rozmowa o mięsie z puree ziemniaczanym, o daniu, którym podlegająca opiece dama – która jest przez nią karmiona – uwielbia jeść i może się nim najeść.

Pani Krcek pracuje na zmianę z koleżanką co miesiąc. Ale nawet w wolnym czasie bardzo często nie jeździ do domu, bo zawsze wstępuje do agencji pośrednictwa pracy, gdy istnieje potrzeba udzielenia pomocy w innych miejscach opieki. Zawodowa kucharka opowiada o wielkiej miłości do wykonywanej pracy, która stała się jej powołaniem. Zaczęło się od opieki nad własnymi, wówczas ciężko chorymi rodzicami i teściami. „Pogłębiłam swoją wiedzę na ten temat

i ukończyłam miesiące wszechstronnych szkoleń pielęgniarskich. Nadal regularnie uczestniczę w seminariach i kursach dokształcających, jeśli czas na to pozwala. Interesuje mnie ten temat i zawsze dzieje się coś nowego“.

Kiedy jej wiedza nie była już potrzebna we domu, zaczęła pracować w domu spokojnej starości. Ale to, czego tam doświadczyła, było niezgodne z jej podejściem do pracy i do ludzi. Przeszła do pracy w opiece 24-godzinnej. „Jestem całkowicie odpowiedzialna za zapewnienie, że osoba, którą się opiekuje, ma się dobrze. I to jest dla mnie najważniejsze“. Żadnych ran ani plam z odleżyn lub brutalnego traktowania, brak zaniedbań i bezduszości, brak sytuacji odwodnienia, wręcz przeciwnie: współczucie, empatia, kochająca opieka, uśmiech, rozmowy, uścisk dłoni... Widziałam już wiele, mówi Pani Krcek – w domach opieki i szpitalach lub u ludzi, którzy stamtąd przybyli. Jest to właściwie dosyć proste, jeśli ktoś ma odpowiednio dużo czasu i empatii. Nawet w wolnym czasie regularnie dzwoni, aby dowiedzieć się, czy wszystko jest w porządku.

Pani Krcek przyjechała do Tyrolu przez Południowy Tyrol i natknęła się na swoją agencję (ISL) mniej lub bardziej przypadkowo, dzięki podpowiedzi od znajomego. I jest z niej bardzo zadowolona – wspaniała agencja – mówi. Bozica Krcek mówi nam, że miała przewagę językową: „Mieszkałam przez jakiś czas w Niemczech“.

Nie chciała zmieniać swojego miejsca zamieszkania na większe miasto, mimo że w Reith nie było zbyt wielu możliwości rozrywki i prawie żadnej odmiany. „Nie jestem tutaj, aby chodzić na spacer, jeździć na nartach lub spacerować po mieście i miło spędzać czas“, mówi o swojej postawie wobec pracy. „Jestem tu, aby dbać o osobę tak dobrze i z miłością, jak to możliwe – to moja praca“. Nawet skromne wynagrodzenie w 24-godzinnej opiece nie pozwala jej odejść od swoich zasad: „Nie chodzi mi o pieniądze, motywuje mnie miłość do pracy i szacunek dla

Opiekunka opowiada



ludzi, cărora îi sunt dragi”. Căci, deși sunt oameni care au nevoie 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.

„Ludzie tutaj to wiedzą i akceptują mnie”. Jako Chorwatka zawsze będziesz kojarzona z wakacjami i morzem. „Ale ja nie pochodzę z nad morza, ale z wnętrza kraju”. W tej chwili w ogóle nie myśli o przejściu na emeryturę lub powrocie do domu. Po pierwsze, musi dbać o swoją „babcię”, dopóki potrzebuje wsparcia. „Po drugie, Kocham ten zawód i nawet nie myślę o rzuceniu pracy”. Jeśli są jakieś problemy z opiekunami, Pani Krcek zaleca, aby zwracać się do nich otwarcie i stanowczo: „Możesz wiele osiągnąć dzięki komunikacji. Ale jeśli opiekun w ogóle nie chce mnie zaakceptować, to lepiej żeby już odszedł”. Ale to nigdy nie zasztó tak daleko.

## „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 schize la un moment dat și mă vor vizita aici”, spune ea răsând. 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 îngrijite 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 pricepută, atât de mult încât aceasta a devenit vocația ei. Aceasta a început cu îngrijirea propriilor ei părinți și socri, 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 nechibzuință. „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 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 PRÁCU”

### Portret samostatne zárobkovo činné opatrovatel'ky: 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 vyše 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, Lublenu 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 opatrovatel'ka a pracuje v oblasti 24-hodinovej starostli-

vosti. 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 „chránenkyne”, ktorá žije v inej spolkovkej 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 opatrovatel'ky 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 vnútrozemí.” 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 nemyslí na to, že by som s ním skončila.” Pani Krcek odporúča, že ak sa vyskytnú problémy pri opatrovaní, treba sa o nich otvorene a rozhodne porozprávať: „Komunikácii 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 unbe-

rechtigter 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.



## UBEZPIECZENIE OD ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ: LEPIJ NIE RYZYKOWAĆ!

Od czasu do czasu ludzie popełniają błędy. Trochę nieostrożności lub pomyłka – i nieszczęście gotowe. Niewielkie wypadki czasami mają poważne konsekwencje i prowadzą do uszkodzenia ciała i mienia. Chodzi o szkody, za które osobiście możesz zostać pociągnięty/a do odpowiedzialności jako osoba prowadząca działalność na własny rachunek lub jako niezależny/a opiekun/ka. Wartość szkód może szybko osiągnąć rozmiary, które zagrażają prowadzeniu naszej działalności.

W przypadku takich zdarzeń istnieje możliwość ubezpieczenia od odpo-

wiedzialności cywilnej. Niektóre duże austriackie towarzystwa ubezpieczeniowe oferują takie ubezpieczenia specjalnie dla samozatrudnionych opiekunów osobistych. Przy bardzo niskiej składce rocznej można pokryć znaczne sumy szkód.

## POKRYCIE STRAT

Takie ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej obejmuje zobowiązania odszkodowawcze, które powstają dla osoby ubezpieczonej lub osoby ubezpieczonej na podstawie ustawowych przepisów o odpowiedzialności cywilnej w prawie cywilnym w wyniku uszkodzenia ciała lub szkody majątkowej wyrządzonej w ramach wykonywania działalności gospodarczej lub w wyniku wynikającej z tego szkody majątkowej.

## CO NA OGÓŁ PODLEGA UBEZPIECZENIU?

Obowiązek wypłaty odszkodowania za obrażenia ciała: śmierć, uszkodzenie ciała lub uszczerbek na zdrowiu. Obowiązek wypłaty odszkodowania za szkody materialne: uszkodzenie lub zniszczenie własności fizycznej, utrata, zmiana lub niedostępność danych na elektronicznych nośnikach danych. Ubezpieczenie pokrywa również koszty ustalenia lub obrony przed nieuzasadnionymi roszczeniami odszkodowawczymi – jeżeli np. samozatrudniony opiekun osobisty zostaje niestusznie pociągnięty do odpowiedzialności za szkody.

Uwaga: obowiązek wypłaty odszkodowania za zniszczenie lub utratę mienia lub przedmiotów jest porywany tylko wtedy, gdy zawarto specjalne porozumienie!

## Uwaga: nie przekraczaj swoich uprawnień!

Ubezpieczenie nie obejmuje roszczeń wynikających ze szkód spowodowa-

nych działaniami wykraczającymi poza uprawnienia niezależnego opiekuna. Dlatego też, szczególnie przy wykonywaniu czynności pielęgnarskich lub medycznych, należy ściśle przestrzegać zadań przydzielonych Państwu osobiście przez pracowników służby zdrowia ds. opieki nad daną osobą.



## 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 ca 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 rățăcirea 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 opatrovatel'ka 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 opatrova-

teľky a opatrovatel'ov. 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 elektronickej pamäťových médiách. Poistenie tiež pokrýva náklady na zistenie alebo obhajobu neoprávněných nárokov na náhradu škody - ak je napríklad nezávislá opatrovatel'ka alebo nezávislý opatrovatel' neoprávněne 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 opatrovatel'ky alebo nezávislého opatrovatela. 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.



### POSTĘPOWANIE W NAGŁYCH PRZYPADKACH

**Upadek, nagłe pogorszenie się stanu zdrowia, złamanie – teraz nadszedł czas na działanie!**

**W przypadku dramatycznego pogorszenia stanu zdrowia, złamania lub wypadku:**

Jeśli jesteś sam na sam z osobą, którą się opiekujesz: po krótkiej kontroli bezpieczeństwa zadzwoń natychmiast pod numer telefonu alarmowego 144. Następnie należy natychmiast podjąć podstawowe działania z zakresu udzielania pierwszej pomocy, dopóki nie nadejdzie pomoc. Następnie należy poinformować krewnych. Jeśli w zdarzeniu uczestniczy także inna osoba lub są obecne inne osoby: wezwij

je do pomocy, jedna osoba powinna natychmiast rozpocząć udzielanie podstawowej pierwszej pomocy, druga powinna wezwać pomoc.

**Najważniejsze wskazówki dotyczące udzielania pierwszej pomocy można znaleźć na:**

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

**Numer alarmowy** do wezwania akcji ratunkowej w Austrii to: 144

Jeśli zadzwonisz do centrum koordynacji akcji ratowniczych pod numerem alarmowym 144, prosimy o podanie następujących informacji:

- » Gdzie doszło do nagłego wypadku? (Adres, piętro, numer drzwi, dzwonek...)
- » Co się stało? (Stan pacjenta/ki: utrata przytomności, zatrzymanie oddechu, ból w klatce piersiowej, wypadek, rana...)
- » Kto dzwoni? (Nazwisko i numer telefonu do ewentualnego oddzwonienia)

### W przypadku choroby

W przypadku choroby lub pogorszenia stanu zdrowia osoby podlegającej opiece należy powiadomić o tym lekarza (najlepiej lekarza rodzinnego). Podobnie należy poinformować krewnych.

### Śmierć

W razie gdy podopieczny umrze w domu, w każdym przypadku należy wezwać osobę, która stwierdzi zgon (zazwyczaj lekarz/a gminnego). Należy niezwłocznie poinformować krewnych.

**Porada:** Zawsze miej pod ręką spisany plan awaryjny, opisujący niezbędne kroki w sposób jasny i w odpowiedniej kolejności, jak również najważniejsze numery telefonów (ratunek, lekarz, krewni). Wypełnij również ten plan awaryjny numerami kontaktowymi i

informacjami wykraczającymi poza nagłe przypadki medyczne: policja, straż pożarna, dostawcy energii elektrycznej, gazu i wody, usługi apteczne itp.

Twoja agencja pośrednictwa pracy wesprze Cię standardowym planem awaryjnym, jeśli zajdzie taka potrzeba



### 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, apelați 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 ajungeți la Centrul de coordonare a salvării, faceți cunoscute următoarele informații:

- » Unde este urgența? (adresa, etajul, numărul ușii, soneria ...)
- » Ce s-a întâmplat? (starea pacientului: înconștiență, 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.



### SPŌSŌB KONANIA V NŪDZOVOM PRĪPADE

**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). Doplňte 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.





# Bekennnis 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 Bekennnis 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.

**—** **ZAANGAŻOWANIE NA RZECZ JAKOŚCI**

Nowy znak jakości ÖQZ 24 dla agencji pośrednictwa pracy jest już dostępny. Jest dobrowolny. Ale nie jest to wada. Wprost przeciwnie: ten znak jest oparty na zasadzie dobrowolności, co czyni go bardziej znaczącym. Wynika to z faktu, że dokumentuje on samodzielne zobowiązania, które austriackie agencje pośrednictwa pracy, działając w sposób świadomy i sprawiedliwy, narzucają sobie w swojej pracy. Otwiera to nowy wymiar orientacji dla Państwa jako klientów

lub partnerów agencji pośrednictwa pracy. Znak jakości pokazuje, że agencja jest zaangażowana w jakość i uczciwość wykraczającą poza wymogi ustawowe i jest przygotowana do udowodnienia tego zaangażowania podczas złożonego procesu certyfikacji. Nowy znak jakości oznacza zatem również: masz wybór.

Ten znak jakości jest kolejnym krokiem – poprzedzonym przez wiele innych działań – w kierunku jeszcze głębszego ugruntowania jakości i rzetelności w całym 24-godzinnym łańcuchu wartości w interesie wszystkich zainteresowanych stron. Celem jest zapewnienie, że w przyszłości nadal będzie można zagwarantować przystępną cenowo opiekę świadczoną przez osobistych opiekunów w domu, we własnych czterech ścianach, co stanowi niezbędny filar systemu opieki i odbywa się z korzyścią dla wszystkich zainteresowanych stron.

**—** **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 înaintea

acestui - 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.

**—** **ZÁVÄZOK 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 opatrovateľkami a opatrovateľmi doma, medzi vlastnými stenami, ako nevyhnutný pilier systému starostlivosti a v prospech všetkých zúčastnených.

**Ihr Andreas Herz**  
Fachverbandsobmann  
Przewodniczący Stowarzyszenia  
Preşedintele asociației  
Predseda odborného združenia

# let's cook

## THUNFISCHSALAT

SALATKAZTUŃCZYKA / 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.

**—** **Składniki na 4 porcje**

- » 1 puszka tuńczyka
- » 4 pomidory
- » 4 duże korniszony
- » 150 g sera (gouda)
- » 4 łyżki majonezu
- » ½ puszki grochu

**Przygotowanie**  
Pokroić pomidory bez szypułki w kostki średniej wielkości. Pokroić korniszony i goudę w małe kostki. Następnie pokawałkować tuńczyka. W zależności od smaku dodać również ½ puszki grochu. Wymieszać z majonezem sałatkowym.

Podawać na tostowym białym chlebie/ tostach lub ze świeżą lub tostową bagietką.

**Porada:**  
Możesz też przygotować sałatkę bez sera lub po prostu z ogórkami i/lub pomidorami i tuńczykiem oraz majonezem.

**—** **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 veľké 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

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

# Gutes Gelingen!

Powodzenia! / Mult succes! / Veľa úspechov pri pečení!

\* Rezept von chefkoch.de

# 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)