



# 24-Stunden-Betreuung QUALITÄTSSTANDARDS



*Aus Liebe zum Menschen.*

Das Rote Kreuz Steiermark und AIW – Altern in Würde als qualitätsorientierte Organisationen mit jahrelanger Erfahrung bekennen sich zu folgenden Qualitätsstandards bei der Organisation von 24-Stunden-Personenbetreuung:

## Qualität für unsere KLIENTINNEN UND KLIENTEN

- wir halten unsere Leistungen & Kosten transparent
- wir bieten konsumentenfreundliche Vertragsbedingungen
- wir beantworten jede Anfrage prompt und unbürokratisch
- wir beraten ausführlich und kompetent
- wir organisieren durchgehende Personenbetreuung mit promptem Ersatz bei Ausfällen
- wir überprüfen die Qualifikation der Betreuer:innen durch Pflegefachkräfte
- wir wählen Personenbetreuer:innen abgestimmt auf die Betreuungssituation aus
- wir unterstützen unsere Klient:innen bei den Formalitäten des Förderansuchens
- **wir begleiten unsere Klient:innen durch Pflegefachkräfte**
  - bei der Bedarfserhebung vor Ort
  - bei der individuellen Auswahl der Personenbetreuer:innen
  - durch regelmäßige Qualitätsvisiten
  - durch Betreuungs- und Konfliktmanagement

## Fairness für unsere PERSONENBETREUER:INNEN

- wir klären unsere Personenbetreuer:innen über das Tätigkeitsfeld und die gesetzlichen Rahmenbedingungen rechtzeitig auf
- wir unterstützen unsere Personenbetreuer:innen in deren Selbstständigkeit
- wir helfen ihnen bei der Gewerbeanmeldung und der Kommunikation mit Behörden
- wir entlasten sie durch Unterstützung in administrativen Belangen
- wir bieten faire Vertragsbedingungen und setzen uns für eine angemessene Honorierung von Personenbetreuer:innen ein
- wir beraten die Personenbetreuer:innen durch unsere Pflegefachkräfte
- wir stellen für unsere Personenbetreuer:innen die Betreuungsdokumentation bereit
- wir stellen für sie muttersprachliche Ansprechpersonen zur Verfügung
- wir verhalten uns gegenüber Personenbetreuer:innen mit Respekt und Wertschätzung

Diese Qualitätsstandards halten wir freiwillig und verbindlich ein, weil wir der Meinung sind, dass diese für eine zufriedenstellende Betreuung zu Hause durch Personenbetreuer:innen unentbehrlich sind.

## Qualität: Aus Liebe zum Menschen



**24-Stunden BETREUUNG ZU HAUSE**  
Eine Kooperation von  
ROTEM KREUZ Steiermark und AIW

AIW k.s., Šustekova 49, 85104 Bratislava  
Österreichisches ROTES KREUZ,  
Landesverband Steiermark  
Merangasse 26, 8010 Graz

**Kostenlose Hotline**

**0800 222 800**

Mo - Do 8-16h  
Fr 8-15h  
E-mail steiermark@aiv.or.at  
Web www.aiv.or.at

© AIW, Stand: Februar 2025