



# 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 PersonenbetreuerInnen persönlich
- wir wählen PersonenbetreuerInnen abgestimmt auf die Betreuungssituation aus
- wir stellen nur ausgebildete PersonenbetreuerInnen bereit
- wir unterstützen unsere KlientInnen bei den Formalitäten des Förderansuchens
- **wir begleiten unsere KlientInnen durch Pflegefachkräfte**
  - bei der Bedarfserhebung vor Ort
  - bei der individuellen Auswahl der PersonenbetreuerInnen
  - durch regelmäßige Qualitätsvisiten
  - durch Betreuungs- und Konfliktmanagement

## Fairness für unsere PERSONENBETREUERINNEN

- wir klären unsere PersonenbetreuerInnen über das Tätigkeitsfeld und die gesetzlichen Rahmenbedingungen rechtzeitig auf
- wir unterstützen unsere PersonenbetreuerInnen 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 die angemessene Honorierung von PersonenbetreuerInnen ein
- wir beraten die PersonenbetreuerInnen durch unsere Pflegefachkräfte
- wir stellen für unsere PersonenbetreuerInnen die Betreuungsdokumentation bereit
- wir stellen für sie muttersprachliche Ansprechpersonen zur Verfügung
- wir verhalten uns gegenüber PersonenbetreuerInnen fair und wertschätzend

Diese Qualitätsstandards halten wir freiwillig und verbindlich ein, weil wir der Meinung sind, dass diese für eine zufriedenstellende Betreuung zu Hause durch PersonenbetreuerInnen 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](mailto:steiermark@aiv.or.at)  
Web [www.aiv.or.at](http://www.aiv.or.at)

© AIW, Stand: November 2023