



# Qualitätsstandard „Tagesbetreuung für ältere Menschen“

Beschluss der Steiermärkischen Landesregierung vom  
14. Juni 2018



## INHALTSVERZEICHNIS

Abkürzungen .....	4
Gesetze und Verordnungen .....	4
Richtlinien / ÖNORMEN .....	4
<b>Teil I - Allgemeiner Qualitätsstandard .....</b>	<b>5</b>
I.1 Einleitung .....	6
I.2 Qualitätsgrundsätze und Handlungsfelder .....	7
I.2.1 Qualitätsgrundsätze .....	7
I.2.2 Handlungsfelder .....	8
I.3 Rechtliche, behördliche und vertragliche Verpflichtungen .....	10
I.4 Voraussetzungen für den Dienstleistungsanbieter .....	10
I.5 Kontrolle der Leistungserbringung .....	10
I.6 Personalführung .....	11
I.6.1 Dienstplanung .....	11
I.6.2 Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern .....	12
I.6.3 Auszubildende .....	12
I.7 Fort- und Weiterbildung sowie Supervision .....	13
I.7.1 Fort- und Weiterbildungsprozess .....	13
I.7.2 Supervision .....	13
I.8 Notfallpläne .....	13
I.9 Datenschutz und Dokumentation der Leistungen .....	14
I.9.1 Datenschutz .....	14
I.9.2 Pflege- und Betreuungsdokumentation .....	14
I.9.3 Handzeichen (Paraphe) und Handzeichenliste .....	15
I.9.4 Archivierung von Aufzeichnungen .....	15
I.9.5 Elektronische Führung von Dokumenten und Aufzeichnungen .....	16
I.10 Verbesserung der Dienstleistung .....	16
I.10.1 Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit .....	16
I.10.2 Fehlermanagement .....	17
I.10.3 Beschwerdemanagement .....	17
I.10.4 Kundinnen- bzw. Kundenbefragung .....	17
I.11 Finanzierung und Rechnungslegung .....	18
I.11.1 Beiträge von Kundinnen bzw. Kunden .....	18
I.11.2 Rechnungswesen .....	18
I.11.3 Berichtswesen .....	19
I.11.4 Kontrolle der Förderung .....	19
I.12 Öffentlichkeitsarbeit .....	19
I.12.1 Inhalte für die Website .....	19
I.12.2 Informations- und Publizitätsvorschriften .....	20

<b>Teil II - Tagesbetreuung</b> .....	<b>21</b>
II.1 Allgemeines .....	22
II.1.1 Definitionen und Zielsetzungen.....	22
II.1.2 Zielgruppe .....	22
II.1.3 Ausschließungsgründe .....	22
II.1.4 Leistungsangebot .....	23
II.1.4.1 Grundleistungen der Tagesbetreuung.....	24
II.1.4.2 Essensversorgung.....	24
II.1.4.3 Fahrdienst.....	25
II.1.5 Zeitlicher Rahmen der Dienstleistungserbringung .....	25
II.1.6 Anrufbeantworter.....	26
II.1.7 Einrichtungsformen .....	26
II.1.8 Genehmigte Plätze für ein Tageszentrum.....	27
II.1.9 Standortvoraussetzungen .....	27
II.1.10 Bauliche Vorgaben.....	28
II.1.10.1 Außenbereich.....	28
II.1.10.2 Raumbedarf und Ausstattung .....	28
II.1.11 Voraussetzungen und Aufgaben des Dienstleistungsanbieters.....	31
II.2 Personelle Ausstattung.....	31
II.2.1 Personalzusammensetzung .....	32
II.2.2 Leitungsfunktion .....	32
II.2.3 Diplomierte/r Gesundheits- und Krankenpflegepflegerin bzw. -pfleger (DGKP) ...	33
II.2.4 Fach-Sozialbetreuerin/-betreuer mit Spezialisierung Altenarbeit (FSB A) .....	33
II.2.5 Heimhilfe (HH) .....	33
II.2.6 Betriebsurlaub.....	34
II.3 Betreuung im Tageszentrum .....	34
II.3.1 Aufnahme in die Tagesbetreuung .....	34
II.3.1.1 Fachliche Erfordernisse und Machbarkeitsprüfung .....	34
II.3.1.2 Administrative Erfordernisse .....	35
II.3.1.3 Warteliste zur Aufnahme .....	35
II.3.2 Dokumentation für die Betreuung.....	35
II.3.3 Medikamentengebarung, Heilbehelfe und Hilfsmittel.....	36
II.3.4 Gruppenbetreuung.....	36
II.3.5 Verhinderung an der Teilnahme .....	36
II.3.6 Mitbestimmung und Mitsprache.....	37
II.3.7 Beendigung der Betreuung .....	37
II.3.8 Teambesprechung .....	37
II.4 Hausordnung .....	38
<b>Glossar</b> .....	<b>39</b>
<b>Impressum</b> .....	<b>40</b>

## ABKÜRZUNGEN

Abs	Absatz	idgF	in der geltenden Fassung
Art	Artikel	iSd	im Sinne des/der
DGKP	Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin(nen) bzw. Diplomierte(r) Gesundheits- und Krankenpfleger	max.	maximal
FSB A	Fach-Sozialbetreuerin(nnen) bzw. Fach-Sozialbetreuer mit Spezialisierung Altenarbeit	NG	Halbtagskundin(nen) bzw. -kunde(n) Nachmittag
GT	Ganztagskundin(nen) bzw. -kunde(n)	o.g.	oben genannt(e, -er, -en)
HH	Heimhilfe(n)	v.H.	von Hundert
		VG	Halbtagskundin(nen) bzw. -kunde(n) Vormittag
		Z	Zeile

## GESETZE UND VERORDNUNGEN

AAV	Allgemeine Arbeitnehmerschutzverordnung	LGBL	Landesgesetzblatt
AMG	Arzneimittelgesetz	LMSVG	Lebensmittelsicherheits- und Verbraucherschutzgesetz
ARG	Arbeitsruhegesetz	L-VG	Landes-Verfassungsgesetz
ÄrzteG	Ärztegesetz	SMG	Suchtmittelgesetz
ASchG	ArbeitnehmerInnenschutzgesetz	SRLG	Sonderrechnungslegungsgesetz
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz	StBHG	Steiermärkisches Behindertengesetz
AÜG	Arbeitskräfteüberlassungsgesetz	StBTV	Steiermärkische Bautechnikverordnung
AZG	Arbeitszeitgesetz	StKAG	Steiermärkisches Krankenanstaltengesetz
BAO	Bundesabgabenordnung	Stmk. BauG	Steiermärkisches Baugesetz
BGBL	Bundesgesetzblatt	StSBGG	Steiermärkisches Sozialbetreuungsberufegesetz
BPGG	Bundespflegegeldgesetz	StPHG	Steiermärkisches Pflegeheimgesetz
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung	SWÖ-KV	Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft Österreich
GBRG	Gesundheitsberuferegister-Gesetz	UGB	Unternehmensgesetzbuch
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz		
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz		
KSchG	Konsumentenschutzgesetz		

## RICHTLINIEN / ÖNORMEN

OIB Richtlinie 4	„Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit“
ÖNORM B 1600	„Barrierefreies Bauen - Planungsgrundlagen“
ÖNORM B 1601	„Barrierefreie Gesundheitseinrichtungen, assistive Wohn- und Arbeitsstätten - Planungsgrundlagen“



# TEIL I - ALLGEMEINER QUALITÄTSSTANDARD

### I.1 Einleitung

Mit dem Anstieg der Lebenserwartung und dem damit verbundenen wachsenden Anteil an älteren Menschen steigt auch der Bedarf an Pflege und Betreuung. Zum Großteil wird die Pflege für ältere Menschen durch pflegende An- und Zugehörige erbracht. Benötigen pflegende An- und Zugehörige Unterstützung oder ist die informelle Pflege nicht ausreichend, um alle Pflegeanforderungen und Pflegebedürfnisse zu erfüllen, wird Pflege und Betreuung von Dienstleistungsanbietern verschiedenster Einrichtungen in unterschiedlicher Art und in unterschiedlichem Umfang bereitgestellt.

Der vorliegende Qualitätsstandard „Tagesbetreuung für ältere Menschen“ definiert die zu erfüllenden Kriterien für Dienstleistungsanbieter, welche Tagesbetreuung für ältere Menschen anbieten und seitens des Landes eine Mitfinanzierung erhalten. Der Qualitätsstandard wurde durch Beschluss der Steiermärkischen Landesregierung mit Wirksamkeit vom 14. Juni 2018 in Kraft gesetzt.

Im Interesse einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung wird die Zuwendung der Förderungsmittel des Landes Steiermark an die Erfüllung des Qualitätsstandards gebunden. Der Qualitätsstandard ist in Teil I - „Allgemeiner Qualitätsstandard“ und Teil II - „Tagesbetreuung für ältere Menschen“ gegliedert.

In Teil I - „Allgemeiner Qualitätsstandard“ werden zu Beginn die Qualitätsgrundsätze und Handlungsfelder aufgezeigt. Sie orientieren sich am „Europäischen Qualitätsrahmen“ für die Langzeitpflege, erklären die Idee hinter dem Qualitätsstandard und stellen somit den Rahmen für eine erfolgreiche und qualitätsvolle Entwicklung der Tagesbetreuung dar. Anschließend werden verbindliche Kriterien wie z.B. Vorgaben zu Personalführung, Fort- und Weiterbildung, Datenschutz, Fehler- und Beschwerdemanagement definiert.

In Teil II - „Tagesbetreuung für ältere Menschen“ werden inhaltliche Regelungen, wie die Voraussetzungen für die Inanspruchnahme, das Leistungsangebot, die baulichen Vorgaben, die personelle Ausstattung sowie die Betreuung im Tageszentrum, umfassend beschrieben.

Teil I und Teil II sind daher als Ergänzung zueinander anzusehen.

Der vorliegende Qualitätsstandard kann durch ergänzende Landesrichtlinien, wie z.B. Abrechnungsvorlagen, Statistikanforderungen, Tarifliste für Kundinnen bzw. Kunden oder Kriterien zur Einkommensermittlung, präzisiert werden.

## I.2 Qualitätsgrundsätze und Handlungsfelder

Die nachstehenden Qualitätsgrundsätze und Handlungsfelder orientieren sich am „Europäischen Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege“, welche im Rahmen des WEDO-Projektes („Für Würde und Wohlbefinden älterer Menschen“), koordiniert durch die AGE Platform Europe, 2012 erstellt wurden. Siehe auch [www.wedo-partnership.eu](http://www.wedo-partnership.eu).

### I.2.1 Qualitätsgrundsätze

Das Land Steiermark, Dienstleistungsanbieter sowie pflege- und betreuungsbedürftige ältere Menschen sollen die nachstehenden Qualitätsgrundsätze miteinander und partizipativ umsetzen.

#### Die Versorgungsangebote ...

##### ... achten die Menschenrechte und Menschenwürde.

Die Grundrechte und Freiheiten älterer Menschen, ihrer Familien sowie pflegender An- und Zugehöriger werden geachtet. Die Leistungen werden ohne Diskriminierung aus Gründen des Alters, der nationalen, ethnischen oder sozialen Herkunft, des Vermögens, des Glaubens, des Geschlechtes, der sexuellen Orientierung und Identität oder des erforderlichen Umfangs der Hilfe erbracht.

##### ... sind personenzentriert.

Die Dienstleistungen orientieren sich an den Bedürfnissen älterer Menschen und gegebenenfalls ihrer An- und Zugehörigen sowie Pflegenden. Es wird zeitgerecht und flexibel auf die sich verändernden Bedürfnisse der bzw. des Betroffenen eingegangen und dabei die persönliche Integrität geachtet. Ziel ist es, die Lebensqualität zu steigern und die Chancengleichheit beim Zugang zu den Leistungen zu garantieren. Der Dienstleistungsanbieter stellt sicher, dass den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die notwendige Unterstützung, die Ressourcen und die Hilfsmittel zur Verfügung stehen, die für eine personenzentrierte Betreuung und Pflege erforderlich sind.

##### ... sind präventiv und rehabilitativ.

Die Dienstleistungen sollen verhindern, dass sich der Gesundheitszustand und das Wohlbefinden älterer Menschen verschlechtert, sowie ihre Fähigkeit erhalten, selbstständig zu leben, bzw. diese Fähigkeit so weit wie möglich wiederherstellen. Ältere Menschen werden dabei unterstützt, mit ihren Einschränkungen umgehen zu lernen. Soziale Isolation ist zu vermeiden.

##### ... sind verfügbar.

Die Dienstleistungen werden in ausreichender Menge, flächendeckend, professionell und ohne lange Wartezeiten angeboten, damit die Bedürfnisse älterer unterstützungs-, pflege- und betreuungsbedürftiger Menschen und gegebenenfalls jene der Familien und Pflegenden angemessen erfüllt werden können sowie eine Wahlmöglichkeit zwischen verschiedenen Einrichtungen und Leistungen besteht.

##### ... sind zugänglich.

Die Dienstleistungen sind für alle Leistungsempfängerinnen und -empfänger leicht zu erreichen, gegebenenfalls durch angemessenen und erschwinglichen Transport. Informationen und unabhängige Beratung über die verfügbaren Leistungen und Anbieter sind leicht zugänglich und werden in verständlicher Form aufbereitet. Die bauliche Umgebung ist nutzbar gestaltet und es werden mobile Leistungen, die in der häuslichen Umgebung erbracht werden, angeboten.

### ... sind erschwinglich.

Die Dienstleistungen werden zu einem Preis angeboten, der für die Betroffenen ohne unangemessene Einschränkung der Lebensqualität erschwinglich ist.

### ... sind umfassend.

Die Dienstleistungen werden ganzheitlich konzipiert und umgesetzt. Die verschiedenen Bedürfnisse, Fähigkeiten, Ressourcen und Vorlieben des älteren Menschen und gegebenenfalls der pflegenden An- und Zugehörigen werden berücksichtigt und sind auf eine Verbesserung des Wohlbefindens angelegt. Der Dienstleistungsanbieter strebt einen partnerschaftlichen Ansatz innerhalb der eigenen Organisation und mit anderen Organisationen an, die mit älteren Menschen arbeiten.

### ... sind kontinuierlich.

Die Dienstleistungen sind so organisiert, dass die Versorgung lückenlos gesichert ist, von den ersten Interventionen über Unterstützung und Pflege bis zu Palliativpflege und Hospiz. Ein reibungsloser Übergang zwischen unterschiedlichen Gesundheits- und Pflegeleistungen ist möglich.

### ... sind ergebnisorientiert und evidenzbasiert.

Die Dienstleistungen konzentrieren sich auf den Nutzen für ältere Menschen und sind auf die Verbesserung des Gesundheitszustandes und des Wohlbefindens sowie die Unabhängigkeit der pflege- und betreuungsbedürftigen Person ausgerichtet. Sie ziehen gegebenenfalls den Nutzen für An- und Zugehörige und die Bevölkerung in Betracht. Die Leistungserbringung wird durch periodische Evaluationen und Ad-hoc-Prüfungen sowie durch Rückmeldungen der Leistungsempfängerinnen und -empfänger sowie An- und Zugehörigen optimiert. Diese Ergebnisse werden zur Verbesserung und Optimierung der Leistungen herangezogen. Auf allen Ebenen wird mit Bildungseinrichtungen wie z.B. Universitäten zusammengearbeitet.

### ... sind transparent.

Es gibt klare und umfassende Informationen über die angebotenen Leistungen, die Kosten, den Zugang und die Kündigung von Leistungen. Die Informationen sind verlässlich, aktuell und auch über Kommunikationsmittel öffentlich zugänglich. Die Leistungsempfängerinnen und -empfänger werden über Änderungen der von ihnen in Anspruch genommenen Leistungen informiert und bekommen gegebenenfalls Alternativen angeboten.

### ... berücksichtigen Geschlechtsunterschiede und kulturelle Bedürfnisse.

Die Dienstleistungen sind sensibel für spezifische Bedürfnisse von Frauen und Männern. Der Dienstleistungsanbieter achtet die Rechte der Leistungsempfängerinnen und -empfänger, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und zieht ihren kulturellen und sozialen Hintergrund sowie ihre religiösen Werte angemessen in Betracht. Die Konzepte der kultursensiblen Betreuung und Pflege achten die biografischen, sprachlichen, kulturellen und religiösen Unterschiede der pflege- und betreuungsbedürftigen Personen sowie der Pflegenden.

## I.2.2 Handlungsfelder

Die nachstehenden Handlungsfelder zeigen Eckpunkte auf, die zu einer qualitätsvollen Dienstleistung beitragen.

### **Misshandlungen und Vernachlässigung älterer Menschen präventiv bekämpfen.**

Die Dienstleistungsanbieter und die zuständigen Behörden tun alles, um dafür zu sorgen, dass ältere Menschen, Pflegende, Familienmitglieder sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter keiner Belästigung, keiner Vernachlässigung und keinen Misshandlungen ausgesetzt sind.



### **Älteren unterstützungs-, pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen Partizipationsmöglichkeiten eröffnen.**

Die Dienstleistungsanbieter und die zuständigen Stellen sollen die aktive Beteiligung von Leistungsempfängerinnen und -empfängern und gegebenenfalls ihrer Familien und Bezugspersonen bei Entscheidungen zur Planung, Erbringung und Bewertung von Leistungen sowie die soziale Integration fördern. Die Dienstleistungen sollen so erbracht werden, dass sie die Leistungsempfängerinnen und -empfänger in die Lage versetzen, ihre persönlichen Bedürfnisse zu definieren und Kontrolle über die erhaltenen Leistungen zu bewahren.

### **Gute Arbeitsbedingungen garantieren sowie in die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter investieren.**

Die Dienstleistungen müssen von ausgebildeten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geleistet werden, die eine angemessene Vergütung erhalten und sichere Arbeitsbedingungen genießen. Die Rechte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sind zu achten sowie die Vertraulichkeit, die Berufsethik und die berufliche Eigenständigkeit zu schützen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen auch über gerontologische bzw. geriatrische Kenntnisse verfügen und Möglichkeiten zur regelmäßigen Fortbildung haben. Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sowie An- und Zugehörige müssen angemessen unterstützt werden.

### **Eine angemessene physische Infrastruktur aufbauen.**

Die Leistungen sind in einer Umgebung und mit einer Ausstattung zu erbringen, welche die Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften für ältere gebrechliche und/oder demente Menschen, für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für ehrenamtliche Helferinnen und Helfer erfüllen.

### **Die Partnerschaft fördern.**

Es gibt eine aktive Beteiligung und Kooperation aller Betroffenen des öffentlichen und des privaten Sektors, damit die geleistete Pflege und Betreuung den Bedürfnissen der älteren Menschen bestmöglich entspricht. Durch die Zusammenarbeit werden Ressourcen und Kenntnisse effektiv eingesetzt sowie der Zusammenhalt in der Gesellschaft gestärkt.

### **Ein System verantwortungsvoller Führung (*good governance*) entwickeln.**

Die Dienstleistungen sollten auf der Grundlage von Offenheit und Transparenz, unter Achtung der rechtlichen Bestimmungen, unter Beachtung von Effizienz und Effektivität sowie in Verantwortung gegenüber Leistungsempfängerinnen und -empfängern erbracht werden. Die Leistungen sollten von den zuständigen Behörden zusammen mit den relevanten Akteuren und Betroffenen hinsichtlich der Ausgestaltung, der angemessenen Finanzierung der Qualität und der Leistungserbringung koordiniert werden.

### **Eine angemessene Kommunikation und Aufklärung gewährleisten.**

Die Dienstleistungsanbieter und die zuständigen Behörden sollen den Informationsaustausch zwischen allen Akteuren sichern sowie eine positive Haltung aufweisen, womit die Würde älterer Menschen gefördert und ein differenziertes Bild in der Gesellschaft vermittelt wird.

## I.3 Rechtliche, behördliche und vertragliche Verpflichtungen

Rechtliche, behördliche oder vertragliche Verpflichtungen müssen erfüllt und die gesetzlichen Bestimmungen jeweils idgF eingehalten werden. Dies sind insbesondere:

- gesetzliche Regelungen betreffend die Patientinnen- und Patientenrechte
- EU-Grundrechtecharta
- Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG und weitere anzuwendende Berufsgesetze des eingesetzten Personals (z.B. Steiermärkisches Sozialbetreuungsberufegesetz - StSBBG)
- Richtlinien zum Schutz von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern (z.B. ArbeitnehmerInnenschutzgesetz - ASchG, Allgemeine Arbeitnehmerschutzverordnung - AAV)
- Datenschutz-Grundverordnung - DSGVO
- Lebensmittelsicherheits- und Verbraucherschutzgesetz - LMSVG mit den dazu erlassenen Verordnungen
- Heimaufenthaltsgesetz - HeimAufG
- Konsumentenschutzgesetz - KSchG
- weitere relevante, behördliche, vertragliche und gesetzliche Verpflichtungen

## I.4 Voraussetzungen für den Dienstleistungsanbieter

Die Voraussetzungen seitens des Dienstleistungsanbieters sind insbesondere:

- Die Einhaltung der Qualitätsstandards „Tagesbetreuung für ältere Menschen“.
- Die Einhaltung aller geltenden gesetzlichen Grundlagen, Verordnungen, Richtlinien und Verträge.
- Die gemeinnützige Leistungserbringung im Sinne des § 34 Bundesabgabenordnung - BAO.
- Eine Beschreibung der konzeptuellen und inhaltlichen Ausrichtung der Pflege und Betreuung liegt vor.
- Alle eingesetzten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen in einem Arbeitsverhältnis zum Dienstleistungsanbieter, dabei ist eine ordnungsgemäße Anmeldung beim jeweiligen Sozialversicherungsträger sicherzustellen. Folgende zwei Ausnahmen sind möglich:
  - Eine Ausnahme bilden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die gemäß Arbeitskräfteüberlassung im Sinne des § 3 Abs 3 Arbeitskräfteüberlassungsgesetz - AÜG eingesetzt werden. Dabei dürfen nicht mehr als 15 v.H. der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemäß AÜG eingesetzt werden.
  - Eine Ausnahme bildet auch das Reinigungspersonal. Dies muss nicht in einem Arbeitsverhältnis zum Dienstleistungsanbieter stehen.
- Die rechtliche Identifizierbarkeit und die Eigentumsverhältnisse müssen dargelegt werden.
- Der Firmensitz ist in Österreich.
- Die aktuellen Statuten und ein Auszug aus dem Vereinsregister bzw. ein Firmenbuchauszug müssen vorliegen.

Die hierarchischen Strukturen sind in einem Organigramm festgehalten.

## I.5 Kontrolle der Leistungserbringung

Zur Überprüfung der Einhaltung der Standards und der Verträge werden regelmäßige Kontrollen seitens des Landes durchgeführt. Die Kontrolle bezieht sich auf alle zutreffenden Teile der Qualitätsstandards, ab Kapitel I.3.

Im Rahmen dieser Kontrollen muss Einsicht in all jene Unterlagen gewährt werden, die für den Nachweis der Erfüllung der Standards geeignet sind. Kopien müssen den Kontrollorganen

kostenfrei zur Verfügung gestellt werden. Wird die Einsichtnahme verwehrt, so gilt dieser Bereich als nicht umgesetzt.

Die Kontrollorgane sind jederzeit - auch unangemeldet - berechtigt, in alle relevanten Unterlagen vor Ort Einsicht zu nehmen und alle hierfür relevanten Räumlichkeiten zu betreten.

Werden fachliche oder sonstige Mängel festgestellt und kommt der Dienstleistungsanbieter seinen Verpflichtungen innerhalb der vorgegebenen Frist nicht nach, so wird die Förderung bis zur Behebung der Mängel ausgesetzt bzw. des Weiteren entzogen.

## I.6 Personalführung

Für die gesamte Personalverwaltung muss eine Beschreibung der Prozesse von der Personalauswahl über die Personalsuche bis zum Austritt vorliegen. Diese hat auch die Begründung für die Auswahl oder Nichtauswahl einer Bewerberin bzw. eines Bewerbers und die Verständigung über die Entscheidung innerhalb eines Monats zu beinhalten.

Der Dienstleistungsanbieter muss eine entsprechende Personalakte führen.

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist in geeigneter Weise bekanntzugeben (z.B. durch Dienstvertrag, Aushang, Folder, Begrüßungsmappe), an wen sie sich wenden können, wenn sie arbeits- und/oder sozialrechtliche Hilfe benötigen.

Der gültige Kollektivvertrag ist allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in geeigneter Weise zur Kenntnis zu bringen (Ausdruck, Website etc.).

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ordnungsgemäß beim jeweiligen Sozialversicherungsträger anzumelden.

In der Einrichtung sind folgende Unterlagen aus dem Personalakt von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Einsicht bei der Kontrolle bereitzustellen:

- Qualifikationsnachweise (z.B. Grundqualifikation, Fortbildungsnachweise, Zusatzqualifikation)
- Datenschutzerklärung
- Beschäftigungsausmaß
- Anmeldungsnachweis vom jeweiligen Sozialversicherungsträger

### I.6.1 Dienstplanung

- Dienstpläne sind für jede Tagesbetreuungseinrichtung zu führen.
- Gesetzliche Vorgaben sind zu berücksichtigen (wie z.B. Arbeitszeitgesetz - AZG, Arbeitsruhegesetz - ARG, Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft Österreich - SWÖ-KV).
- Monatlich zu erbringende Stunden-Solleistungen sind jährlich bis Ende November für das Folgejahr bekanntzugeben.
- Für die Erstellung und für die Freigabe ist eine DGKP zu benennen.
- Dem Personal ist die Möglichkeit einzuräumen, Wunschtermine für Urlaubstage und dienstfreie Tage anzugeben.
- Der Dienstplan ist in Anlehnung an die Regelungen des SWÖ-KV dem Personal vorab (1 Monat im Vorhinein) zur Kenntnis zu bringen.
- Die Dienstplangestaltung muss einen optimalen Einsatz im Sinne der bestmöglichen Betreuung der Kundinnen und Kunden sicherstellen.
- Die Dienstpläne sind entsprechend den Aufbewahrungsfristen zu archivieren.
- Der kontrollierenden Behörde sind bei der Überprüfung die geforderten Dienstpläne vorzulegen.
- Der Ablauf und die Genehmigung zur Dienstplanänderung sind schriftlich festzulegen und zu kommunizieren.

- Akute und geplante Änderungen sind zu dokumentieren.
- Es ist sicherzustellen, dass auch bei einem akuten Ausfall einer Mitarbeiterin oder eines Mitarbeiters (z.B. durch Krankheit) ein entsprechender Ersatz gemäß dem geforderten Personalschlüssel zur Verfügung steht und somit die definierte Dienstleistung in der Einrichtung in vollem Umfang erbracht wird.
- Sollte das Team durch Auszubildende, Zivildienstler und ehrenamtliche Helferinnen und Helfer erweitert sein, so ist eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter nachweislich für die Koordination namhaft zu machen.

Der Dienstplan hat folgende Informationen zu beinhalten:

- Aufstellung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Funktion und Anstellungsausmaß
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Sinne des AÜG eingesetzt werden, sind entsprechend auszuweisen
- Dienstzeit
- Soll-/Ist-Stunden
- Dienstplanänderungen (akute und geplante Änderungen sind eindeutig am Dienstplan mit Datum, Uhrzeit und Handzeichen zu kennzeichnen)
- Fehlzeiten und Freizeit (z.B. Urlaub, Zeitausgleich, Pflegefreistellung)
- Fort- und Weiterbildung sowie Supervision
- Teambesprechungszeiten

Die Ausfertigung hat dokumentenecht oder als EDV-Ausdruck mit Freigabeunterschrift zu erfolgen.

Für den Dienstplan ist eine entsprechende Legende zu erstellen.

Bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die auch noch in anderen Einrichtungen des Dienstleistungsanbieters arbeiten (z.B. Pflegeheim oder Mobile Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege), ist im Dienstplan eindeutig darzustellen, wann und wo die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter Dienst verrichtet. Es ist nicht zulässig, eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter zur selben Zeit in zwei Einrichtungen für den Dienst im Dienstplan zu führen.

Auszubildende, Zivildienstler sowie ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sind im Dienstplan entsprechend auszuweisen und zählen nicht zum Personalschlüssel.

### 1.6.2 Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern

Die Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, unabhängig vom Anstellungsausmaß, ist zu regeln. Der gesamte Einschulungsprozess ist nachweislich zu dokumentieren.

Ein protokolliertes Gespräch am Ende der Einschulung, in dem gemeinsam über die volle Übernahme der Funktion entschieden wird, ist zu führen.

### 1.6.3 Auszubildende

- Im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und der Richtlinien der Ausbildungsstätten können Auszubildende eingesetzt werden, sofern die personellen Ressourcen zur Betreuung und Anleitung zur Verfügung stehen.
- In jeder Einrichtung ist eine Mitarbeiterin bzw. ein Mitarbeiter schriftlich namhaft zu machen, welche als Praxisanleiterin bzw. welcher als Praxisanleiter für die fachliche Anleitung der Auszubildenden zuständig ist.
- Die laufende Anleitung und Aufsicht über Auszubildende hat durch die jeweilige Berufsgruppe zu erfolgen, die hierzu nach den jeweiligen Berufsausbildungsvorschriften berechtigt ist.

- Bei der Anzahl der Personen für ein Praktikum ist auf die speziellen Bedürfnisse der Pflege- und Betreuungsbedürftigen zu achten, um eine Überforderung zu verhindern.
- Vor Aufnahme von Auszubildenden sind die Praktikumsziele der Ausbildungseinrichtung mit der Einrichtung abzugleichen.
- Der gesamte Prozess von Beginn bis zum Ende eines Praktikums ist zu beschreiben.
- Die Planung erfolgt analog zur Dienstplanung.
- Aufzeichnungen über Auszubildende und Zivildienstler sind zu führen, insbesondere mit
  - Namen,
  - verantwortlicher Person für Aufsicht und Anleitung,
  - Ausbildungseinrichtung,
  - Ausbildungszweig,
  - Ausbildungsjahr,
  - Zeitraum des Praktikums mit Stundenangabe sowie
  - Anzahl und Dauer der Praktikumsgespräche.
- Der Datenschutz ist zu wahren und entsprechende Vereinbarungen sind mit den Auszubildenden und den Zivildienstlern zu treffen.
- Die Teilnahme an Teambesprechungen oder Fallbesprechungen erfolgt je nach Regelung der Einrichtung.

### I.7 Fort- und Weiterbildung sowie Supervision

Die für Fort- und Weiterbildung sowie Supervision verpflichtenden Stunden gemäß den Berufsgesetzen sind einzuhalten und nachzuweisen.

#### I.7.1 Fort- und Weiterbildungsprozess

Der Fort- und Weiterbildungsprozess ist schriftlich festzuhalten und berücksichtigt nachstehende Inhalte:

- Bedarfserhebung (z.B. Mitarbeitergespräch)
- Ablauf für Ansuchen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für eine Fort- und Weiterbildung
- Ablauf für die Genehmigung der Fort- und Weiterbildung
- Ablauf von angeordneten Fortbildungen zur Weiterentwicklung des gesamten Teams
- interne Weitergabe von Wissen an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nicht aktiv teilgenommen haben
- Aufbewahrung von Fort- und Weiterbildungsnachweisen (in Kopie)

#### I.7.2 Supervision

Die Möglichkeit zur Supervision ist sicherzustellen.

Der Ablauf zur Beantragung und Abwicklung für Team- und Einzelsupervision ist festzulegen und jeder Mitarbeiterin sowie jedem Mitarbeiter nachweislich bekanntzumachen.

### I.8 Notfallpläne

Unter „Notfallplan“ wird eine kurze, eindeutige und leicht lesbare Anweisung für die Bewältigung von Notfällen und Krisen verstanden. Notfallpläne müssen in Extremsituationen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Einrichtung Sicherheit und klare Orientierung geben.

Notfallpläne müssen mit den entsprechenden Telefonnummern versehen an einem gut sichtbaren Ort (z.B. im Büro) aufgehängt werden, da sie im Ernstfall schnell greifbar sein sollen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind nachweislich über den Inhalt, die Vorgangsweise und die Dokumentation zu unterweisen.

Die Notfallpläne sind auf alle Fälle in die Erstunterweisung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Auszubildende und Zivildienstler aufzunehmen.

Notfallpläne sind insbesondere für folgende Szenarien zu erstellen:

- Vorgehen bei abgängigen Personen
- akut auftretende Krankheits- oder Unfallsituationen mit Regelungen zur Versorgung durch Notfalldienste und einer Regelung für die Weiterführung des laufenden Betriebes
- hygienische Notfälle und Pandemievorsorge (z.B. Verkeimung, ansteckende Erkrankungen)
- Bedrohungen (z.B. Aggressionen, Gewalt, psychische Ausnahmesituationen, sexuelle Belästigung)
- Tod der Kundin oder des Kunden in der Einrichtung
- Brandschutz und Feuer (z.B. maßgebliche Brandschutzeinrichtungen und Fluchtwege)
- gefährdende Geschehen, welche in einem Gefahrfall ein rasches und sicheres Verlassen des Gebäudes erfordern (z.B. Hochwasser, Erdbeben)

Die Notfallszenarien müssen jährlich erprobt und geübt sowie die Notfalleinweisungen auf Durchführbarkeit evaluiert werden. Die Ergebnisse dieser Übungen sind schriftlich inklusive Datum festzuhalten.

## I.9 Datenschutz und Dokumentation der Leistungen

Der gesamte Prozess der Pflege und Betreuung muss zu jeder Zeit schriftlich nachvollziehbar sein und alle relevanten Bestimmungen zum Datenschutz sind in allen Bereichen einzuhalten (elektronisch und in Papierform).

### I.9.1 Datenschutz

- Die Regelungen der Berufsgesetze und der DSGVO sind einzuhalten.
- Ein interdisziplinäres Arbeiten muss gewährleistet sein. Es ist der Ablauf festzulegen, welche notwendigen Informationen und in welcher Form diese an andere Einrichtungen weitergegeben werden dürfen, z.B. um eine reibungslose und effiziente Zusammenarbeit unterschiedlicher Pflege- und Betreuungsdienste zu ermöglichen.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Auszubildenden, Zivildienstler sowie ehrenamtlichen Helferinnen und Helfer haben eine Datenschutzerklärung zu unterzeichnen, die auch über die Beschäftigung beim Dienstleistungsanbieter hinaus Gültigkeit besitzt.

### I.9.2 Pflege- und Betreuungsdokumentation

Für jede pflege- und betreuungsbedürftige Person ist eine Dokumentation, welche das Handeln nachvollziehbar und somit in fachlicher und rechtlicher Hinsicht überprüfbar macht, zu führen. Dabei sind die Bestimmungen des GuKG einzuhalten. Die im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen seitens der Gesundheit Österreich GmbH erstellte „Arbeitshilfe für die Pflegedokumentation“ idgF gilt als Leitlinie zum Führen der Dokumentation.

- Die Eintragungen sind vollständig, richtig, zeitnah, chronologisch, einer verantwortlichen Person zuordenbar und lesbar zu dokumentieren.
- Die Bedeutung von einrichtungsspezifischen Abkürzungen und Symbolen in der Dokumentation muss eindeutig festgelegt sein bzw. ist in einem mit der jeweiligen Dokumentation korrespondierenden Handbuch deren Bedeutung auszuführen.

- Werden elektronische Datenträger verwendet, muss die vollständige, geordnete und inhaltsgleiche Wiedergabe bis zum Ablauf der Aufbewahrungsfrist nach Tod bzw. Austritt gewährleistet sein.
- Die geführte Dokumentation hat zum Selbstschutz der betreuenden Berufsgruppe keine unlesbaren Durchstreichungen, Auslackierungen oder Überklebungen zu enthalten. Korrekturen haben entsprechend einer „ordnungsgemäßen Buchführung“ so zu erfolgen, dass das ursprünglich Geschriebene lesbar bzw. ersichtlich ist. So wird z.B. ein verfehlter Dokumentationsinhalt mit einem geraden Strich durchgestrichen, mit einem Korrekturzeichen versehen und mit Datum der Korrektur und Handzeichen abgezeichnet. Leer bleibende Zeilen und Flächen sind zu entwerten, um eine nachträgliche Ergänzung zu verhindern.
- Notwendige nachträgliche Einträge sind eindeutig als Nachtrag mit Datum und Handzeichen zu kennzeichnen.

### I.9.3 Handzeichen (Paraphe) und Handzeichenliste

- Die Handzeichen müssen mit der aktuell datierten und geführten Handzeichenliste korrespondieren.
- Die Handzeichenliste ist mit dem Datum der Herausgabe zu versehen.
- In der Handzeichenliste ist jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter mit
  - Funktion,
  - Name,
  - voller Unterschrift (Vor- und Zuname),
  - Handzeichen,
  - Eintrittsdatum,
  - Austrittsdatum
  - und Datum der Unterzeichnung zu erfassen.
- Für Auszubildende sowie Zivildienstler ist eine eigene Handzeichenliste nach der o.g. Vorgabe zu führen.
- Das Handzeichen leitet sich grundsätzlich von den ersten beiden Buchstaben des Nachnamens ab und muss einen Schriftzug aufweisen.
- Auch bei elektronisch erfassten Dokumenten muss das Handzeichen eindeutig zuordenbar sein.
- Bei Namensgleichheit ist bei einem Handzeichen ein weiterer Buchstabe hinzuzufügen. Abstrakte Handzeichen sind nicht zugelassen.
- Ändert sich der Name der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters, so ist die gesamte Zeile auf der Handzeichenliste zu entwerten und die aktuellen Daten sind nochmals in eine leere Zeile einzutragen.
- Die Handzeichenlisten sind entsprechend den Aufbewahrungsfristen zu archivieren.

### I.9.4 Archivierung von Aufzeichnungen

Die Aufbewahrung von Unterlagen, welche die ordnungsgemäße Durchführung der Dienstleistung nachvollziehbar machen, ist zu regeln (z.B. Archivierungsmatrix mit Ort, Dauer, Art der Archivierung, Zugangsberechtigung, Ordnungssystem).

Aufzeichnungen müssen während der gesamten Archivierungszeit lesbar, leicht zuordenbar und wieder auffindbar bleiben.

Beim Ausscheiden von Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern ist sicherzustellen, dass alle Informationen, die im Rahmen der Dienstleistungserbringung entstanden sind, auch nach dem

Ausscheiden dieser Personen zur Verfügung stehen, damit eine reibungslose Betreuung der pflege- und betreuungsbedürftigen Person sichergestellt werden kann.

Die gesetzlich vorgegebenen Aufbewahrungsfristen sind einzuhalten. Bei Auflösung der Einrichtung ist die Dokumentation vom Dienstleistungsanbieter für die entsprechende Dauer der Aufbewahrungspflicht aufzubewahren.

Bei Auflösung der Trägerschaft hat der Rechtsnachfolger die Dokumentation von seinem Vorgänger zu übernehmen und für die der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht entsprechende Dauer aufzubewahren.

Bei Auflösung der Trägerschaft ohne Rechtsnachfolge sind die Pflegedokumentation, die Handzeichenliste und die Dienstpläne der Abteilung 8 zur Aufbewahrung bis zur vorgenannten Frist zu übermitteln.

### I.9.5 Elektronische Führung von Dokumenten und Aufzeichnungen

Werden für die Aufzeichnungen Datenträger verwendet, sind die Bestimmungen gemäß § 131 Abs 3 sowie § 132 Abs 2 und 3 BAO sinngemäß anzuwenden.

Im Rahmen von Kontroll- oder Beschwerdemaßnahmen müssen den Organen des Landes Steiermark kostenfrei jegliche Dokumentationen, die elektronisch geführt werden (z.B. Pflegeplanung oder Zeitaufzeichnung), zu jeder Zeit in Papierform vorgelegt werden können (z.B. Ausdruck per Stichtag).

Der Kundin bzw. dem Kunden sind rechnungsrelevante Unterlagen kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Für die Begutachtung von pflege- und betreuungsbedürftigen Personen im Rahmen des Bundespflegegeldgesetzes - BPGG sind vorbehaltlich der Zustimmung der Kundin oder des Kunden die erforderlichen Pflegedokumentationsunterlagen kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Es ist sicherzustellen, dass bei Änderungen in den EDV-Systemen die alte Dokumentation lesbar und verfügbar bleibt bzw. in das neue System überführt wird.

Datenschutzrechtliche Bestimmungen sind einzuhalten.

## I.10 Verbesserung der Dienstleistung

Eine Prozessbeschreibung mit Definition der Verantwortlichkeiten zum Umgang mit Anregungen, Kritiken und Fehlern sowie Beschwerden ist zu erstellen. Über diesen Prozess muss jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter der Organisation nachweislich Bescheid wissen.

### I.10.1 Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter muss die Möglichkeit haben, Anregungen oder Kritiken abzugeben. Dies muss auch in anonymisierter Form möglich sein.

Es ist zu regeln,

- wer sich dieser Anliegen/Meldungen annimmt,
- in welchem Zeitraum sie zu bearbeiten sind,
- in welcher Form die Dokumentation darüber zu führen ist,
- wie die Auswertung erfolgt und
- wie gegebenenfalls die Maßnahmen dem Team kommuniziert werden.



### I.10.2 Fehlermanagement

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter muss die Möglichkeit haben, auf Fehler im internen Ablauf, in der täglichen Arbeit oder in der Zusammenarbeit aufmerksam zu machen. Dies muss auch in anonymisierter Form möglich sein.

Dringliche Angelegenheiten sind umgehend zu melden und mit entsprechenden Sofortmaßnahmen zu erledigen.

Es ist zu regeln,

- wer sich dieser Anliegen/Meldungen annimmt,
- in welchem Zeitraum sie zu bearbeiten sind,
- in welcher Form die Dokumentation darüber zu führen ist und
- welche Fehler an die Leitungen bzw. die Führungskräfte weiterzuleiten sind, in welcher Form und in welchem Zeitraum.

Es müssen jährlich Auswertungen über die Meldungen erfolgen, um Verbesserungsvorschläge und Fehlerhäufungen zu erkennen und wirksame Maßnahmen zu setzen. Sollten die Maßnahmen den organisatorischen Ablauf betreffen, so sind sie in die Arbeitsprozesse einzuarbeiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind über die Änderungen nachweislich zu informieren.

### I.10.3 Beschwerdemanagement

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter, jede Kundin und jeder Kunde sowie deren An- und Zugehörige müssen die Möglichkeit haben, eine Beschwerde einzubringen. Dies kann auch in anonymisierter Form erfolgen. Dafür sind geeignete Formulare und eine Möglichkeit zur Abgabe (z.B. Briefkasten) einzurichten. Erstrebenswert ist zusätzlich eine Möglichkeit, dies auch in elektronischer Form über das Internet (z.B. auf der Website der Einrichtung) anzubieten.

Für das Beschwerdemanagement ist eine Ablaufbeschreibung vorzulegen. Diese regelt insbesondere

- die Form der Beschwerdeerfassung,
- wer sich der Beschwerden annimmt,
- in welchem Zeitraum sie zu bearbeiten sind,
- in welcher Form die Dokumentation erfolgt,
- wie der Abschluss erfolgt und
- welche Beschwerden an die Leitungen bzw. die Führungskräfte weiterzuleiten sind, in welcher Form und in welchem Zeitraum.

Die erste Rückmeldung über den Eingang einer schriftlichen Beschwerde an die Beschwerdeführerin bzw. den Beschwerdeführer muss innerhalb von 2 Werktagen erfolgen.

Es müssen regelmäßige Auswertungen über die Beschwerden erfolgen (mindestens 1 x jährlich), um Häufungen zu erkennen und wirksame Verbesserungsmaßnahmen zu setzen. Sollten die Maßnahmen den organisatorischen Ablauf betreffen, so sind sie in die Arbeitsprozesse einzuarbeiten und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Änderungen nachweislich zu informieren.

### I.10.4 Kundinnen- bzw. Kundenbefragung

Eine Kundinnen- bzw. Kundenbefragung ist zumindest alle 5 Jahre in anonymisierter Form und in systematisierter Weise durchzuführen.

Die Ergebnisse sind auszuwerten und gegebenenfalls sind Korrekturmaßnahmen festzulegen und umzusetzen. Die Ergebnisse sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu kommunizieren.

## I.11 Finanzierung und Rechnungslegung

Die Finanzierung der Leistungen und die Bestimmungen zur anteiligen Kostentragung der Finanziers erfolgen entsprechend den von der Landesregierung für die Tagesbetreuung festgelegten Bestimmungen. Die Grundsätze der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit sind vom Dienstleistungsanbieter einzuhalten.

### I.11.1 Beiträge von Kundinnen bzw. Kunden

Die Erhebung zur Ermittlung des Netto-Einkommens sowie der übrigen Faktoren für die Bemessung der Beiträge von Kundinnen bzw. Kunden ist gemäß den Vorgaben der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement durchzuführen.

Die zumutbare Eigenleistung der pflege- und betreuungsbedürftigen Person ergibt sich aus dem ermittelten monatlichen Netto-Einkommen und den von der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement vorgegebenen Kundinnen- bzw. Kundentarifliste.

Die vorgegebenen Tarife dürfen nicht ohne Zustimmung der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement verändert werden und es dürfen den Kundinnen bzw. Kunden keine anderen oder zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden.

### I.11.2 Rechnungswesen

- Für die Tagesbetreuung ist ein eigener Rechnungskreis (d.h. eigene Kontierungsobjekte, wie z.B. Profit Center, Kostenstellen) zu führen.
- Erlöse und Kosten, die der Tagesbetreuung nur indirekt zuordenbar sind, sind nach objektiv gerechtfertigten und für die gesamte Organisation einheitlich angewandten Kostenrechnungsgrundsätzen korrekt zuzuordnen.
- Die zugrunde gelegten Kostenrechnungsgrundsätze müssen eindeutig bestimmt und dokumentiert sein (vgl. § 5 Sonderrechnungslegungsgesetz - SRLG, BGBl I 2007/14).

#### Grundsatz der ordnungsgemäßen Buchführung

Soweit nicht gesonderte Rechtsvorschriften zur Anwendung kommen, sind alle Aufzeichnungen nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung iSd § 190 Unternehmensgesetzbuch - UGB und Bilanzierung iSd § 195 UGB zu erstellen.

Die Aufzeichnungen müssen

- vollständig,
- wahr,
- klar und
- leicht nachprüfbar

gestaltet werden.

Die Belege sind iSd § 212 UGB ordnungsgemäß zu verwahren.

Die Buchführung bzw. Kostenrechnung muss so beschaffen sein, dass es einem sachverständigen Dritten in angemessener Zeit möglich ist, die Erlöse und Kosten vollständig nachzuvollziehen.

Falls die Tagesbetreuung nur einen Teilbetrieb des Dienstleistungsanbieters darstellt, ist vom jeweiligen Dienstleistungsanbieter sicherzustellen, dass alle Geschäftsfälle der Tagesbetreuung auf eigene Sachkonten bzw. Kontierungsobjekte gebucht werden und die Originalbelege samt Zahlungsnachweisen mittels eindeutiger Beleghinweise auf diese Sachkonten bzw. Kontierungsobjekte ohne größeren Zeitaufwand leicht aufzufinden sind.

### I.11.3 Berichtswesen

Die Vorgaben des Landes Steiermark für Abrechnung, widmungsgemäße Verwendungsprüfung und Statistik sind anzuwenden und die erforderlichen Berichte sind in elektronischer Form beziehungsweise gegebenenfalls in einer vom Land Steiermark eingerichteten internetbasierenden Datenbank einzutragen und termingerecht zu übermitteln.

Ebenfalls sind dem Land Steiermark betriebswirtschaftliche Daten nach Aufforderung zu übermitteln. Diese Daten werden vom Land Steiermark gesondert mitgeteilt.

### I.11.4 Kontrolle der Förderung

Zur Kontrolle der Abrechnung sowie der widmungsgemäßen Verwendung der Finanzierungsbeiträge ist die Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement berechtigt,

1. von den Empfängern der Finanzierungsbeiträge die Erteilung von Auskünften anzufordern,
2. Aufzeichnungen und Unterlagen vom Dienstleistungserbringer einzusehen und zu prüfen oder durch Sachverständige einsehen und prüfen zu lassen sowie Kopien und Abschriften aus diesen Aufzeichnungen und Unterlagen anzufertigen,
3. vor Ort vom Dienstleistungserbringer alle für die Durchführung von Ermittlungshandlungen erforderlichen Auskünfte zu verlangen.

Die Empfänger der Finanzierungsbeiträge sind verpflichtet, die verlangten Auskünfte innerhalb der vorgegebenen Frist zu erteilen, die Aufzeichnungen und Unterlagen vorzulegen und die Prüfung sowie das Anfertigen von Kopien und Abschriften aus diesen Aufzeichnungen und Unterlagen zu ermöglichen.

Für die Vorlagepflicht bzw. das Auskunftsrecht des Landes Steiermark bzw. einer oder eines von diesem bestellten Sachverständigen ist § 272 UGB sinngemäß anzuwenden.

Die gleichen Auskunfts- und Einsichtsrechte stehen der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement bzw. einer oder einem von dieser bestellten Sachverständigen auch für die Kontrolle bzw. Berechnung der Normkosten zu.

Das Land Steiermark behält sich gemäß Art 50 Abs 1 des Landes-Verfassungsgesetzes 2010 - LVG 2010 (LGBl Nr. 77/2010) die Gebarungskontrolle durch den Landesrechnungshof vor.

## I.12 Öffentlichkeitsarbeit

Folgende Überlegungen sind handlungsleitend für die Öffentlichkeitsarbeit:

- Welches Marketing passt zum eigenen Selbstverständnis der Einrichtung?
- Welche Zielgruppen sollen angesprochen werden?
- Welche Werbemaßnahmen eignen sich für die verschiedenen Zielgruppen?

### I.12.1 Inhalte für die Website

Jeder Dienstleistungsanbieter hat das Versorgungsangebot auf einer Website entsprechend darzustellen. Inhalte sind insbesondere:

- Leistungsbeschreibung
- Beschreibung der Zielgruppe
- Ausschließungsgründe
- Finanzierung
- Kontaktdaten

Alle Informationen müssen für die Betroffenen in verständlicher Form verfasst sein.

Die Informationsunterlagen müssen leicht zugänglich sein und den Stand der Veröffentlichung sowie den Stand der Änderungen aufweisen.

Ebenfalls sind schriftliche Kurzinformationen (z.B. Broschüren, Folder) für die Betroffenen bereitzustellen.

### I.12.2 Informations- und Publizitätsvorschriften

Bei allen visuellen Formen der Informations- und Publizitätsmaßnahmen (z.B. Publikationen, Folder, Plakate, Beschilderungen) sind die korrekten Logos des Landes Steiermark und deren Beschriftung als Hinweis auf den Fördergeber anzuführen sowie auch der Hinweis „Gefördert von Land Steiermark“.

Wenn mehrere Ressorts des Landes Steiermark an der Finanzierung beteiligt sind, ist nur das Logo des Landes Steiermark ohne Zusatz der Abteilung zu verwenden, sonst das Logo des Landes Steiermark mit der Abteilung oder Fachabteilung.



## **TEIL II - TAGESBETREUUNG**

### II.1 Allgemeines

Die Tagesbetreuung für ältere Menschen ist ein Versorgungsangebot zwischen dem selbstständigen Leben im Privathaushalt - gegebenenfalls mit Unterstützung durch Mobile Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege und/oder pflegende An- und Zugehörige - und dem Leben in einem Pflegeheim.

#### II.1.1 Definitionen und Zielsetzungen

Eine Einrichtung, in der eine Tagesbetreuung für ältere Menschen angeboten wird, wird als „Tageszentrum für ältere Menschen“ bezeichnet. Die älteren Menschen nehmen Betreuung im Tageszentrum tagsüber in Anspruch, wohnen jedoch weiterhin in ihrer vertrauten Umgebung zu Hause.

Die Tagesbetreuung für ältere Menschen unterliegt der Prämisse, die Betreuung in den Vordergrund zu stellen. Pflegeleistungen beschränken sich nur auf jene Tätigkeiten, die im Verlauf des Tages in der Tagesbetreuung notwendig sind. Pflegeleistungen werden nur in einem begründeten Ausnahmefall und nicht als Grundleistung in der Tagesbetreuung durchgeführt.

Die Tagesbetreuung für ältere Menschen gewährleistet Betreuung an einem oder mehreren Tagen von Montag bis Freitag durch qualifiziertes Personal. Die Betreuung erfolgt unter Berücksichtigung der Probleme und Ressourcen, der individuellen Lebenssituation und der Biografie des älteren Menschen.

Ziel ist es einerseits, Kontakte aufrechtzuerhalten, damit ältere Menschen weiterhin - oder wieder - am Leben in der Gemeinschaft teilnehmen können, und andererseits die körperlichen und geistigen Fähigkeiten zu erhalten und zu fördern bzw. eine Verschlechterung zu verlangsamen. Die Tagesbetreuung für ältere Menschen ist auch ein wesentliches Angebot zur Entlastung pflegender An- und Zugehöriger.

Ein Tageszentrum verfügt über 12 Plätze oder 16 Plätze bzw. in einer Statutarstadt maximal über 40 Plätze.

#### II.1.2 Zielgruppe

Die Tagesbetreuung ist ein Angebot für Menschen ab dem vollendeten 60. Lebensjahr, die Pflegegeld beziehen und in ihrer Lebensgestaltung Unterstützung benötigen bzw. deren An- und Zugehörige entlastet werden wollen.

Zudem sind dies ältere Menschen, für die mindestens eines der nachstehenden Kriterien zutrifft:

- Sie leiden an körperlichen und/oder gerontopsychiatrischen Einschränkungen/Erkrankungen (z.B. Demenz, altersbedingte psychische und physische Beeinträchtigungen).
- Sie wollen ihre Fähigkeiten erhalten und fördern, damit sie so lange wie möglich in der vertrauten Wohnsituation bleiben können.
- Sie wollen Zeit in Gesellschaft anderer Menschen verbringen.

#### II.1.3 Ausschließungsgründe

Personen können nicht in die Tagesbetreuung aufgenommen werden,

- wenn sie kein Pflegegeld beziehen,
- wenn ihr Alter unter dem 60. Lebensjahr liegt,
- wenn ihr Hauptwohnsitz außerhalb der Steiermark liegt,
- wenn die Anzahl der zu betreuenden Kundinnen und Kunden die maximale Zahl an Personen in der Tagesbetreuung übersteigt.

Ausnahme: Es wäre möglich, Personen ohne Pflegegeldbezug aufzunehmen, wenn für diese bereits ein Pflegegeldantrag gestellt wurde, jedoch das Ergebnis noch nicht vorliegt. Sollte ein ablehnender Pflegegeldbescheid erfolgen, so ist der Dienstleistungsanbieter verantwortlich, die Kundin bzw. den Kunden im Voraus darüber zu informieren, dass keine Betreuung in der Tagesbetreuung erfolgen kann und die Kostentragung für diesen Zeitraum selbst zu finanzieren ist.

Insbesondere kann jedoch eine Nichtaufnahme oder Beendigung in der Tagesbetreuung erfolgen, wenn der Pflege- und Betreuungsaufwand so hoch ist, dass keine adäquate Leistungserbringung möglich ist.

Dies gilt speziell für ältere Menschen,

- die manifeste psychiatrische Krankheitsbilder aufweisen und damit einer besonderen Form der Begleitung bedürfen, welche im Tageszentrum nicht möglich ist,
- die einen permanent hohen und/oder instabilen Pflegebedarf haben (wenn der Pflege- und Betreuungsaufwand so hoch ist, dass in einer Tagesbetreuung keine adäquate Versorgung, Pflege und Betreuung möglich ist),
- die in einer Einrichtung leben, deren Betrieb durch das Steiermärkische Pflegeheimgesetz - StPHG idgF, das Steiermärkische Behindertengesetz - StBHG idgF oder das Steiermärkische Krankenanstaltengesetz - StKAG idgF geregelt wird,
- die am jeweiligen Tag, an dem die Tagesbetreuung in Anspruch genommen wird, im Rahmen einer 24-Stunden-Betreuung und gemäß § 21b des BPGG idgF gefördert werden,
- bei denen eine chronische Alkoholabhängigkeit oder eine Suchterkrankung im Vordergrund steht,
- deren Immobilität oder Transportunfähigkeit die Teilnahme verhindert (darunter werden Personen verstanden, die bettlägerig sind, und Personen, die nicht mit Hilfsmitteln sitzend zum Transport mobilisiert werden können),
- die eine starke Beeinträchtigung im Sozialverhalten und/oder übermäßige aggressive Reaktionen (Eigen- und Fremdgefährdung) zeigen,
- die Leistungen nach den Richtlinien des StBHG idgF in Anspruch nehmen oder Menschen mit Behinderung, deren physische, psychische und/oder intellektuelle Beeinträchtigungen nicht vorwiegend altersbedingt sind.

#### II.1.4 Leistungsangebot

Die Leistungsangebote der Tagesbetreuung erfolgen in altersgerechter Form sowie ohne Leistungsdruck und Überlastung der Kundinnen und Kunden. Die Aktivitäten im Zuge der Tagesbetreuung werden pro Gruppe von einer Betreuerin oder einem Betreuer geleitet und/oder moderiert. Insgesamt müssen täglich vormittags und nachmittags jeweils 1 Stunde 30 Minuten strukturierte Gruppenaktivitäten stattfinden. Die Teilnahme an den angebotenen Gruppenaktivitäten ist ein zentrales Element der Tagesbetreuung und die Kundinnen und Kunden sollen motiviert werden, laufend daran teilzunehmen. Sind kleinere Gruppen erforderlich, ist die Gruppe bei Bedarf zu teilen.

Für die Leistungsangebote sind entsprechende Betreuungs-/Wochenpläne mit den jeweiligen strukturierten Tagesabläufen im Vorhinein für die Folgeweche zu planen und zu erstellen. Der Betreuungs-/Wochenplan muss die Art, das Zeitausmaß, die Leitung der Aktivitäten und den Tagesverlauf definieren sowie das Leistungsangebot nachvollziehbar machen. Diese Pläne sind zur Einsichtnahme und Information für die Kundinnen und Kunden sowie deren An- und Zugehörige gut ersichtlich auszuhängen (z.B. Informationstafel) und bei Bedarf zur Verfügung zu stellen.

Bei der Planung und Umsetzung des tagesstrukturierten Betreuungsangebotes sind die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu berücksichtigen und nach den örtlichen und personellen Möglichkeiten umzusetzen.

Die Ruhezeiten und eine ungestörte Kommunikation unter den Tagesgästen sowie der Empfang von Besucherinnen und Besuchern (außerhalb der Mittagessenszeiten und des Zeitraumes für Gruppenaktivitäten) haben geplant und ermöglicht zu werden.

Pflegeleistungen beschränken sich nur auf jene Tätigkeiten, die im Verlauf des Tages in der Tagesbetreuung erforderlich sind, da die Betreuung und die strukturierten Gruppenaktivitäten im Vordergrund der Tagesbetreuung stehen. D.h., dass grundpflegerische Tätigkeiten (z.B. Hilfe bei der Körperpflege) oder medizinische Hauskrankenpflegetätigkeiten (gemäß § 151 Allgemeines Sozialversicherungsgesetz - ASVG; darunter fällt z.B. ein Verbandswechsel) nur in einem begründeten Ausnahmefall und nicht als Grundleistung in der Tagesbetreuung durchgeführt werden. Hierfür stehen die regionalen Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege im häuslichen Umfeld zur Verfügung.

### II.1.4.1 Grundleistungen der Tagesbetreuung

Nachstehende Grundleistungen müssen in der Tagesbetreuung erbracht werden:

- Stärkung und Förderung der kognitiven, motorischen, sozialen und sinnesspezifischen Ressourcen über tagesstrukturierende Angebote durch alltagsorientierte Einzel- oder Gruppenaktivitäten. Dazu zählen insbesondere:
- Förderung von Kontakten zu anderen Menschen (z.B. durch Gruppenaktivitäten/ gemeinsame Aktivitäten)
- gemeinsame Verrichtung von Alltagstätigkeiten im Sinne der Aktivierung
- Beschäftigung mit der Lebensgeschichte des älteren Menschen - Biografiearbeit
- Aufrechterhaltung der geistigen Fitness durch kognitives Training (z.B. Gedächtnistraining, Brett- und Kartenspiele, Quizspiele, Vorlesen aus Zeitungen und Büchern mit Diskussionen)
- Unterstützung der allgemeinen körperlichen Fitness durch Mobilitätstraining und motorisches Training (z.B. Bastelarbeiten, Fingergymnastik, Sitztänze, Bewegungs- und Gymnastikübungen, Spaziergänge)
- Hilfestellung bei der Alltagsbewältigung (z.B. Trinken, Essen)
- Wechsel bzw. Entleeren von mitzubringenden Inkontinenzartikeln/Urinbeuteln
- Unterstützung bei der Einnahme/Verabreichung von verordneten und mitzubringenden Medikamenten
- Austausch von Informationen, Pflegeberatung für An- und Zugehörige
- Beratung über ergänzende Unterstützungsangebote für Kundinnen und Kunden sowie An- und Zugehörige
- Wenn darüber hinausgehende Leistungen auf Grund der Kompetenzen des eingesetzten Personals angeboten werden, so liegt es in der Verantwortung der Leitung (siehe Kapitel II.2.2), dies zu genehmigen.
- Ein für die Kundin bzw. den Kunden kostenfreier (exklusive Essensversorgung und Fahrdienst) Probetag/Orientierungstag (Ganztage oder Halbtage, je nach gewünschter Leistung) ist interessierten älteren Menschen zu ermöglichen.

### II.1.4.2 Essensversorgung

Eine Tagesbetreuung ohne Inanspruchnahme der Essensversorgung inklusive Getränke ist nicht möglich, da das Essen ein wichtiger Bestandteil der Tagesstruktur ist. Anzubieten sind dabei:

- bei Ganztagskundinnen und -kunden 3 Mahlzeiten am Tag (Vormittagsjause, Mittagessen, Nachmittagsjause)
- bei Halbtagskundinnen und -kunden 2 Mahlzeiten am Tag (Vormittagsjause und Mittagessen bzw. Mittagessen und Nachmittagsjause)

Die Zubereitung des Mittagessens muss durch eine externe Stelle erfolgen und das Essen wird warm zugestellt. Die Vorbereitung der Jausen soll durch die Einrichtung erfolgen.



Die Essensversorgung ist entsprechend den Bedürfnissen älterer Menschen, diätetischen Verordnungen und hygienischen Richtlinien sicherzustellen und im Betreuungs- und Wochenplan zeitlich festzulegen. Wöchentliche Speisepläne sind gut ersichtlich auszuhängen. Seitens der Kundinnen und Kunden dürfen keine Speisen und Getränke mitgebracht werden (ausgenommen spezielle Zusatznahrungen oder anlassbezogene Kleinigkeiten, wie z.B. Geburtstagskuchen und Speisen die im Rahmen der Aktivierung mit und von den Kundinnen und Kunden zubereitet werden).

Alkoholfreie Getränke, Wasser, Kaffee und Tee sind im Preis der Essensversorgung inkludiert und in ausreichendem Maß während der gesamten Öffnungszeit zur Verfügung zu stellen.

Das Essen ist keine förderbare Leistung seitens des Landes Steiermark und von der Kundin bzw. vom Kunden zusätzlich zur Grundleistung zu finanzieren. Der Essensbeitrag ist gesondert auf der Rechnung auszuweisen. Die Verrechnung an den Tages- und Halbtagesgast darf maximal kostendeckend kalkuliert werden.

### II.1.4.3 Fahrdienst

Der Fahrdienst bzw. das Abholen und das Zurückbringen der Kundinnen und Kunden ist ein wichtiges Element der Tagesbetreuung. Im Rahmen der Machbarkeitsprüfung (siehe Kapitel II.3.1.1) ist zu prüfen, ob ein Transport mit einem Fahrdienst erforderlich ist. Der Dienstleistungsanbieter kann, muss jedoch nicht, den Fahrdienst selbst zur Verfügung stellen. Er hat jedoch jedenfalls bei der Organisation eines professionellen Fahrtendienstes zu unterstützen.

Der Fahrdienst verfügt über behindertengerechte Fahrzeuge, die Rollstühle transportieren können. Nach dem Transport der Kundin und des Kunden ist, wenn erforderlich, für eine entsprechende Übergabe zu sorgen.

Die Fahrtkosten stellen keine Grundleistung dar und sind daher gesondert zu verrechnen sowie von der Kundin bzw. vom Kunden selbst zu finanzieren. Die Verrechnung der Fahrtkosten an die Kundin bzw. den Kunden darf maximal kostendeckend kalkuliert werden. Bei Sammelfahrten ist zu berücksichtigen, dass die Fahrtzeiten möglichst kurz gehalten werden.

### II.1.5 Zeitlicher Rahmen der Dienstleistungserbringung

Die tägliche Öffnungszeit der Tagesbetreuung ist an Arbeitstagen von Montag bis Freitag in der Zeit von 7:30 bis 17:00 Uhr anzubieten.

Nachstehend werden der zeitliche Rahmen der Leistungserbringung sowie die Anzahl der Kundinnen und Kunden abgebildet.

Uhrzeit	Inhalte	Öffnungszeit	Betreuungszeit	VG	NG	Plätze	Plätze
7:30-8:00	Bringzeit	7:30-17:00		7:30-17:00	7:30-17:00	12 (z.B. 8 GT und 4 VG)	16 (z.B. 10 GT und 6 VG)
8:00-8:30							
8:30-9:00							
9:00-9:30	Jause und Gruppe						
9:30-10:00							
10:00-10:30							
10:30-11:00							
11:00-11:30							
11:30-12:00							
12:00-12:30	Mittagessen						
12:30-13:00							
13:00-13:30	Abholzeit VG						
13:30-14:00	Jause und Gruppe						
14:00-14:30							
14:30-15:00							
15:00-15:30							
15:30-16:00							
16:00-16:30	Abholzeit						
16:30-17:00							

VG = Halbtagskundin(nen)/-kunde(n) Vormittag  
 NG = Halbtagskundin(nen)/-kunde(n) Nachmittag  
 GT = Ganztagskundin(nen)/-kunde(n)

### II.1.6 Anrufbeantworter

Den Kundinnen und Kunden bzw. den An- und Zugehörigen ist es zu ermöglichen, auch außerhalb der Öffnungszeiten des Tageszentrums Nachrichten zu hinterlassen. Aus diesem Grund ist ein Anrufbeantworter für die Zeit einzurichten, zu der keine persönliche Erreichbarkeit im Tageszentrum gegeben ist - d.h. von 17:00 bis 7:30 Uhr. Die hinterlassenen Nachrichten sind täglich am Morgen abzuhören.

Folgende Informationen haben im Ansagetext enthalten zu sein:

- Name des Tageszentrums
- Öffnungszeiten
- telefonische Erreichbarkeit
- Aufforderung zur Angabe
- des Grundes des Anrufes (z.B. Verhinderung der Kundin bzw. des Kunden)
- des Namens
- der Rückrufnummer

### II.1.7 Einrichtungsformen

Eine Tagesbetreuung kann in einer der beiden Einrichtungsformen geführt werden:

1. Solitäreinrichtung: Die Einrichtung für die Tagesbetreuung ist baulich nicht an ein Pflegeheim oder eine andere Gesundheits- und/oder Sozialeinrichtung angebunden.
2. Baulich angebundene Einrichtung: Die Tagesbetreuung ist an eine Gesundheits- und/oder Sozialeinrichtung (z.B. an ein Pflegeheim) baulich angeschlossen. In diesem Falle muss die Tagesbetreuung personell, räumlich und organisatorisch vollständig getrennt geführt werden.

Die Räumlichkeiten des Tageszentrums müssen eine bauliche Einheit bilden, damit das Leben in der Gemeinschaft gemäß der Zielsetzung der Tagesbetreuung möglich ist.

### II.1.8 Genehmigte Plätze für ein Tageszentrum

Pro Einrichtung werden entweder 12 Plätze, 16 Plätze oder 40 Plätze (Statutarstadt) pro Tag genehmigt. Für die Aufteilung von Halbtags- und Ganztagskundinnen und -kunden ist folgender Schlüssel zu beachten:

Anzahl Plätze	Anzahl Halbtags-kundinnen und -kunden	Anzahl Kundinnen und Kunden zwischen 11:30 und 13:30 Uhr (inkl. Probetagkundinnen/-kunden)
12	max. 4	16
16	max. 6	22
40*	max. 14*	54*

\* gilt nur für Statutarstädte

Die Anzahl an Halbtagskundinnen und -kunden darf maximal 4 Kundinnen und Kunden bei 12 Plätzen oder 6 Kundinnen und Kunden bei 16 Plätzen betragen (bei 12 genehmigten Plätzen können daher in der Zeit von 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr maximal 16 Kundinnen und Kunden und bei 16 genehmigten Plätzen können maximal 22 Kundinnen und Kunden anwesend sein, inklusive der Probetagkundinnen und -kunden).

Bei der Betreuung von Ganz- und Halbtagskundinnen und -kunden ist auf die erforderlichen Personalressourcen wie auch auf die räumliche Ausstattung (Plätze für den Mittagstisch) Rücksicht zu nehmen.

In Statutarstädten werden 12 Plätze, 16 Plätze oder 40 Plätze pro Tag genehmigt. Die Anzahl der Halbtagskundinnen und -kunden ist daher maximal 14 Kundinnen und Kunden (für 32 Plätze inklusive der Probetagkundinnen und -kunden) und in der Zeit von 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr können maximal 54 Tageskundinnen und -kunden (inklusive Probetagkundinnen und -kunden) anwesend sein.

Pro Standort (d.h. Einrichtung, Objekt) gibt es immer nur eine Förderungsvereinbarung, sodass Veränderungen der Anzahl der Betreuungsplätze immer nur in Form einer schriftlichen Änderung der bestehenden Vereinbarung möglich sind.

### II.1.9 Standortvoraussetzungen

Folgende infrastrukturelle Mindestanforderungen müssen erfüllt werden:

- Eine zentrale Lage des Tageszentrums mit entsprechender Infrastruktur (z.B. Geschäfte, Ärztinnen und Ärzte, Institutionen) hat vorhanden zu sein.
- Das Tageszentrum soll in der Stadt mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein bzw. im ländlichen Raum eine gute Verkehrsanbindung aufweisen (Nähe zu Bushaltestelle, Bahnhof).
- Mindestens zwei ausgewiesene barrierefreie Parkplätze gemäß ÖNORM B 1600 „Barrierefreies Bauen - Planungsgrundlagen“ müssen bei Neubauten für Kundinnen und Kunden zur Verfügung stehen, ausgenommen sind Bestandsobjekte.

- Das Tageszentrum hat durch eine ausreichende Beschilderung (Wegweiser, z.B. ab der öffentlichen Haltestelle) gut erkennbar zu sein.

### II.1.10 Bauliche Vorgaben

Jede Einrichtung muss barrierefrei gemäß OIB Richtlinie 4 „Nutzungssicherheit und Barrierefreiheit“ sowie barrierefrei gemäß ÖNORM B 1600 „Barrierefreies Bauen - Planungsgrundlagen“ und ÖNORM B 1601 „Barrierefreie Gesundheitseinrichtungen, assistive Wohn- und Arbeitsstätten - Planungsgrundlagen“ idgF gestaltet sein.

Die Grundanforderungen für die barrierefreie Erschließung ergeben sich aus dem Steiermärkischen Baugesetz - Stmk. BauG in Verbindung mit der Steiermärkischen Bautechnikverordnung - StBTV, jeweils idgF. Tagesbetreuungseinrichtungen, die durch Neubau entstehen, fallen in den Anwendungsbereich des Stmk. BauG, § 76 Abs 1 Z 5 Gesundheits- und Sozialreinrichtung, sodass die Anforderungen einzuhalten sind. Sinngemäß gelten diese Anforderungen auch für bestehende Gebäude, wenn diese durch eine Nutzungsänderung als Tagesbetreuungseinrichtung verwendet werden.

Alle Räumlichkeiten, welche den Tagesgästen zur Verfügung stehen, sind mit einer entsprechenden Notrufanlage auszustatten und gut sichtbar auszuweisen.

#### II.1.10.1 Außenbereich

Die Einrichtung muss barrierefrei, d.h. stufenlos erreichbar sein (ebenerdiger Eingang, Rampe mit maximal 6 % bzw. 10 % Steigung, Aufzug, Treppenplattformlift oder Hebebühne). Eine freie Zufahrt und die Möglichkeit zum Ein- und Aussteigen müssen gewährleistet sein.

Die für den Transport notwendigen Flächen müssen über eine ausreichende Beleuchtung und Kennzeichnung verfügen.

Auch die barrierefreien Parkplätze sind mittels Bodenmarkierung und Beschilderung gut sichtbar zu kennzeichnen und in der Nähe des barrierefreien Einganges (idealerweise der Haupteingang) bzw. des barrierefreien Personenaufzuges anzuordnen.

Stufen sind zu vermeiden.

Der Eingang sollte durch ein Vordach wettergeschützt sein.

Alle barrierefreien Zugangswege und Parkplätze (Ein- und Ausstiegsflächen) müssen leicht und erschütterungsarm berollbar sein (z.B. keine Rasengittersteine).

Um die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden sowie den therapeutischen Nutzen der Natur miteinzubeziehen, sind Gärten bzw. Freiraumflächen - sofern diese vorhanden sind - altersgerecht und barrierefrei anzulegen.

#### II.1.10.2 Raumbedarf und Ausstattung

Richtwert pro Tagesgast - Gesamtfläche von

- mindestens 18 m<sup>2</sup> bei 12 Plätzen und 16 Plätzen (mindestens 216 m<sup>2</sup> bzw. 288 m<sup>2</sup> Gesamtfläche)
- mindestens 14 m<sup>2</sup> bei 40 Plätzen (mindestens 560 m<sup>2</sup> Gesamtfläche)

In dieser Gesamtfläche sind folgende Räume inbegriffen:

#### Eingangsbereich mit offener Garderobe und Bereich für Spinde

Der Eingangsbereich verfügt über:

- Sitzmöglichkeiten, möglichst mit direktem Blick auf den Vorplatz, da hier erfahrungsgemäß die Zeit vor dem Abholen verbracht wird
- eine Wanduhr in entsprechender Höhe
- ein „Schwarzes Brett“ für Informationen in entsprechender Höhe

Der offene Garderobenbereich bietet Platz z.B. für

- (regennasse) Kleidung sowie Schuhe
- und ist ebenso mit Schirm- und Stockständer sowie Hutablage ausgestattet.

Der Bereich ist mit verschließbaren Kästchen oder Spinden auszustatten. Dabei gelten folgende Richtlinien:

- Je Kundin bzw. Kunde ist ein Kästchen oder ein Spind vorgesehen (d.h., bei 12 genehmigten Plätzen sind es 16 Kästchen/Spinde, bei 16 genehmigten Plätzen 22 Kästchen/Spinde und bei 40 genehmigten Plätzen 54 Kästchen/Spinde).
- Es sind mindestens 50 % der Kästchen/Spinde barrierefrei nutzbar zu machen (Greifhöhe 0,80 bis 1,10 m).
- Die Bewegungsfläche vor diesen Kästchen/Spinden muss mindestens 1,50 m Durchmesser aufweisen.

### Aufenthaltsraum

Der Aufenthaltsraum kann sowohl für den längeren Aufenthalt der Tagesgäste als auch als Essens- und Beschäftigungsbereich genutzt werden.

- Wichtig sind hier teilweise unterfahrbare Tische und Sitzmöglichkeiten entsprechend den Bedürfnissen von bewegungseingeschränkten Kundinnen und Kunden.
- Die Anzahl der Sitzplätze für das Essen ist so zu gestalten, dass bei maximaler Ausnutzung der Halbtagsauslastung jede Kundin bzw. jeder Kunde einen eigenen Sitzplatz zur Verfügung hat.
- Sollten Kundinnen oder Kunden auf einen Rollstuhl angewiesen sein, muss ein Bereich freigehalten werden, in dem gegebenenfalls Sessel gestapelt werden können.

Der Aufenthaltsbereich ist so zu gliedern, dass dieser einerseits einen gemeinsamen Aufenthalt aller gestattet und andererseits ausreichend Bewegungsfläche hat und Raumtrennungen für unterschiedliche Kleingruppen ermöglicht.

Die Ausstattung des Aufenthaltsbereiches ist

- mit Sesseln (mit und ohne Seitenlehne) und Sofas,
- einer Ablage für Bücher und Spiele
- sowie gegebenenfalls einer Musik- und DVD- bzw. Fernsehanlage gestaltet.

Dieser Bereich wird auch als Ruhezone genutzt, deshalb müssen einige Sessel mit Liegefunktionen ausgestattet sein.

### Bereich für die Aufbereitung von Verpflegung

Dieser Bereich dient für die Vor- und Nachbereitung bzw. Aufbereitung von Verpflegung. Die dafür notwendige Ausstattung beinhaltet:

- einen gewerblichen Geschirrspüler für die Reinigung von Geschirr
- entsprechende Kühl- und Tiefkühlmöglichkeiten (inklusive Thermometer für Temperaturkontrolle)
- ein Waschbecken mit entsprechender Zufuhr von Kalt- und Warmwasser (Trinkwasserqualität) für die eventuelle Lebensmittelreinigung
- ein Waschbecken für eine entsprechende Händehygiene (inklusive Warmwasser, parfümfreier Seife, Einweghandtüchern)
- auf 2 m (Türstockhöhe) glatte und abwaschbare Wände
- glatter und abwaschbarer Boden
- leicht zu reinigende Decke

Es sind entsprechende Aufzeichnungen der laufenden Eigenkontrolle zu führen. Es wird empfohlen, eine Betriebsberatung durch die zuständige Lebensmittelaufsicht in Anspruch zu nehmen.

### **Trainingsküche/Therapieküche**

Die Trainingsküche/Therapieküche dient zur Aktivierung der Kundinnen und Kunden und wird dem Aufenthaltsraum angegliedert. Sie unterliegt nicht dem LMSVG idgF, solange ausschließlich derselbe begrenzte Personenkreis, der die Speisen zubereitet, diese auch verzehrt.

### **Werk- oder Arbeitsraum**

Der Werk- oder Arbeitsraum bietet Platz für z.B. Handarbeits-, Bastel- und Malaktivitäten sowie für die Lagerung der benötigten Utensilien.

### **Ruheraum**

Der Ruheraum - als Einzelraum mit Liegegelegenheiten (Betten und Ruhesesseln) für die Kundinnen und Kunden - dient zum Ausruhen und zum Rückzug. Erforderlich sind auch Kleiderhaken, Leselampen, kleine Ablagetische und einige Stühle.

### **Barrierefreie WC-Räume**

Entsprechend den verfügbaren Plätzen gelten unterschiedliche Richtwerte:

- 1 WC-Raum - für maximal 16 Kundinnen und Kunden (WC-Schale universell anfahrbar, Raumgröße 2,20 m x 2,15 m)
- 2 WC-Räume - für mehr als 16 Kundinnen und Kunden:
- WC-Schale entweder pro Raum wechselnd einseitig anfahrbar (1,65 m x 2,15 m) oder
- 1 x universell (2,20 m x 2,15 m) und 1 x einseitig (1,65 m x 2,15 m) anfahrbar

### **Barrierefreie Nasszelle**

Eine barrierefreie separate Nasszelle ist zu errichten. Diese ist in ausreichender Größe gemäß ÖNORM B 1600 und ÖNORM B 1601 zu errichten und soll wie folgt ausgestattet sein:

- barrierefreie Dusche
- barrierefreier Waschtisch
- barrierefreies WC
- Sitzgelegenheit mit Ablagemöglichkeit für Kleidung
- Schrank, z.B. für Pflegeartikel und Handtücher
- Verbrühungsschutz

### **Lager- und Abstellräumlichkeiten**

Entsprechende Lagerräumlichkeiten (rein und unrein) sowie Abstellräumlichkeiten sind unter Einhaltung der hygienischen Rahmenbedingungen zu errichten, insbesondere für:

- Wäsche
- Abfall
- Rollstühle und Gehilfen
- Spiel- und Aktivierungsmaterialien, wie Bälle, Reifen, Bastelmaterial, Dekorationsmaterial etc.
- versperrbare Schränke für Putzmittel
- Stellflächen für Eimer und Putzgeräte
- Ausgussbecken

### **Büroraum**

- dient auch der Möglichkeit zum Abhalten von Gesprächen/Besprechungen
- Nutzung zur verschließbaren Archivierung von Dokumentationen

### Raum für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind Räumlichkeiten gemäß dem ASchG idgF vorzusehen (z.B. Sozialraum, Umkleiden, Personal-WC). Diese Flächen sind in der Gesamtfläche nicht berücksichtigt und daher zusätzlich zur Verfügung zu stellen.

Die Aufteilung der Räumlichkeiten muss so gestaltet sein, dass die Betreuung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überschaubar bleibt und die Kommunikation gefördert wird. Auf gute Beleuchtung und Orientierungshilfen im gesamten Bereich ist zu achten.

Eine den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entsprechende Notrufmöglichkeit (z.B. in den WCs oder im Ruheraum) ist zur Verfügung zu stellen. Die genaue Ausführung und Positionierung hat gemäß ÖNORM B 1600 zu erfolgen.

Tagesbetreuungseinrichtungen, die neu errichtet werden, müssen dem Stmk. BauG, § 76 Abs 1 Z 5 Gesundheits- und Sozialeinrichtungen, in Verbindung mit der StBTV, jeweils idgF, entsprechen. Sinngemäß gelten diese Anforderungen auch für bestehende Gebäude, wenn diese durch eine Nutzungsänderung als Tagesbetreuungseinrichtung verwendet werden. Die Tagesbetreuungseinrichtung ist jeweils nach dem baulichen und technischen aktuellen Stand zu errichten. Bei baulichen Veränderungen sind die Anforderungen an die Barrierefreiheit stets zu erhalten oder zu verbessern.

Die gesetzlichen Regelungen zum Nichtraucherschutz sind generell zu beachten.

### II.1.11 Voraussetzungen und Aufgaben des Dienstleistungsanbieters

#### Voraussetzungen:

- Firmensitz in Österreich
- ausreichende Berufs- und Betriebshaftpflichtversicherung sowie Versicherung der Räumlichkeiten
- privatgemeinnützige Leistungserbringung im Sinne des § 34 BAO

#### Aufgaben:

- Dienstgeberfunktion für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Vertragspartner der Kundin und des Kunden
- Erhebung des Einkommens zur Bemessung des Kundinnen- bzw. Kundenbeitrages
- Organisation der Rechnungslegung
- Bereitstellung von schriftlichem Informationsmaterial
- Entsendung einer fachkundigen Person zu Besprechungen und Arbeitsgruppentreffen auf Einladung der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement des Landes Steiermark

## II.2 Personelle Ausstattung

Das Personal ist ein qualifiziertes, multidisziplinäres Team. Folgende Personalqualifikation muss vorhanden sein:

- Diplomierte/r Gesundheits- und Krankenpflegerin bzw. -pfleger (DGKP) gemäß GuKG
- Fach-Sozialbetreuerin/-betreuer mit Spezialisierung Altenarbeit (FSB A)
- Heimhilfe (HH - gegebenenfalls mit Zusatzqualifikation Seniorenanimateur, Validation etc.)

Weiters benötigt wird Personal für administrative Tätigkeiten und die Reinigung. Dieses zählt nicht zum Personalstand gemäß Kapitel II.2.1.

- Dazu zählt Personal für administrative Tätigkeiten, z.B. für die Monatsabrechnung für die Kundin bzw. den Kunden, die Lohnverrechnung oder Statistiken. Diese Tätigkeiten können auch in der Geschäftsstelle des Dienstleistungsanbieters durchgeführt werden.
- Die Reinigung kann auch fremd vergeben werden und soll außerhalb der Betreuungszeit durchgeführt werden.

Zusätzlich kann das o.g. Personal gegebenenfalls von Auszubildenden, Zivildienern und ehrenamtlichen/freiwilligen Helferinnen und Helfern unterstützt werden.

Verfügt der Dienstleistungsanbieter über einen eigenen Fahrdienst, zählt die Fahrerin bzw. der Fahrer nicht zum Personalstand gemäß Kapitel II.2.1.

### II.2.1 Personalzusammensetzung

Für den Personaleinsatz sind die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten. Nachstehender Mindestpersonalschlüssel ist sicherzustellen (ohne Leitung, administratives Personal, Fahrdienst und Reinigungsdienst):

Anzahl der genehmigten Tagesplätze	Berufsgruppe/Qualifikation	Gesamtdienstposten Vollzeitäquivalent*
12	DGKP	1,25
	FSB A	1,50
	HH	0,75
	<b>GESAMT</b>	<b>3,50</b>
16	DGKP	1,25
	FSB A	1,75
	HH	1,25
	<b>GESAMT</b>	<b>4,25</b>
40	DGKP	1,875
	FSB A	4,125
	HH	2,50
	<b>GESAMT</b>	<b>8,50</b>

\* Vollzeitäquivalent = 38 Stunden pro Woche

Die Zeiten der DGKP sind so einzuteilen, dass täglich während der Öffnungszeiten eine DGKP im Ausmaß von mindestens 3 Stunden in der Tagesbetreuung anwesend ist.

### II.2.2 Leitungsfunktion

Die Leitung des Pflege- und Betreuungsdienstes erfolgt durch eine DGKP, welche die Voraussetzungen für die Ausübung von Führungsaufgaben gemäß § 17 Abs 7 GuKG hat und ein aufrechtes (Angestellten-)Arbeitsverhältnis zum Dienstleistungsanbieter aufweist. Die Leitung zählt nicht zum Mindestpersonalschlüssel gemäß Kapitel II.2.1.

Die Führungsaufgaben sind gemäß § 26 GuKG durchzuführen.

Die DGKP, welche die Führungsaufgaben wahrnimmt, ist der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement namhaft zu machen und die entsprechenden Nachweise sind in Kopie vorzulegen. Änderungen sind der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement unverzüglich schriftlich zu melden.



### II.2.3 Diplomierte/r Gesundheits- und Krankenpflegepflegerin bzw. -pfleger (DGKP)

Folgende Nachweise müssen in Kopie vorliegen:

- Gesundheits- und Krankenpflergediplom
- Registrierung gemäß Gesundheitsberuferegister-Gesetz - GBRG
- Nachweis einer 2-jährigen vollbeschäftigten Berufsausübung als DGKP
- Erfüllung der Fortbildungsverpflichtung gemäß § 63 GuKG

Der Aufgabenbereich umfasst insbesondere:

- Durchführung von Pflegemaßnahmen gemäß GuKG (beschränken sich nur auf jene Tätigkeiten, die im Verlauf des Tages in der Tagesbetreuung notwendig sind)\*
- Aufnahme der Kundinnen und Kunden sowie Errichtung der Vereinbarung zur Betreuung
- Einschulung neuer Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter
- Pflege- und Betreuungsdokumentation\*
- Kundinnen- bzw. Kundenbesprechung\*
- Teambesprechungen
- direkte Arbeit in der Tagesbetreuung, z.B. Planung der Gruppenaktivität und Leitung von Gruppen\*
- Vernetzungsarbeit, Koordination und Organisation von relevanten Diensten für die Kundin bzw. den Kunden sowie Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialbereiches
- Anleitung von Auszubildenden, Zivildienern und Betreuung von ehrenamtlichen/freiwilligen Helferinnen und Helfern\*
- Hygienemanagement
- Pflegeberatung und -anleitung von Kundinnen und Kunden sowie An- und Zugehörigen
- Auskunft und Beratung in Hinblick auf die Pflege und Betreuung\*
- administrative Tätigkeiten (wie z.B. Auskunft und Information, Sicherstellung der Essensversorgung und des Fahrdienstes)\*
- Öffentlichkeitsarbeit
- Beschwerdemanagement
- Statistiken gemäß den Vorgaben des Landes Steiermark

\* Jene Aufgaben, soweit gemäß StSBBG zulässig, sind in Zusammenarbeit mit der bzw. dem FSB A durchzuführen.

### II.2.4 Fach-Sozialbetreuerin/-betreuer mit Spezialisierung Altenarbeit (FSB A)

Der Aufgaben- und Tätigkeitsbereich der bzw. des FSB A umfasst den Tätigkeitsbereich gemäß § 8 Abs 2 StSBBG und den Bereich der Pflegeassistenz gemäß § 83 GuKG.

### II.2.5 Heimhilfe (HH)

Die Heimhelferin bzw. der Heimhelfer unterstützt die Kundin bzw. den Kunden in der Tagesbetreuung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens (z.B. Unterstützung von Eigenaktivitäten, Hilfe zur Selbsthilfe).

Sie bzw. er leistet Unterstützung bei der Basisversorgung gemäß § 3a GuKG und führt Tätigkeiten gemäß § 11 Abs 3 StSBBG durch.

### II.2.6 Betriebsurlaub

Ein Betriebsurlaub muss im Ausmaß von 10 Öffnungstagen im Jahr eingeplant werden. Diese Schließzeiten sind am Jahresanfang zu planen und bekanntzugeben sowie den Kundinnen und Kunden, den An- und Zugehörigen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitzuteilen.

## II.3 Betreuung im Tageszentrum

Der Dienstleistungsanbieter schließt mit der Kundin bzw. dem Kunden einen Betreuungsvertrag ab, in welchem die Mindestinhalte gemäß Kapitel II.3.1.2 geregelt sind.

### II.3.1 Aufnahme in die Tagesbetreuung

Die Aufnahme in die Tagesbetreuung hat nach fachlichen und administrativen Erfordernissen zu erfolgen.

#### II.3.1.1 Fachliche Erfordernisse und Machbarkeitsprüfung

##### Erstinformation

Vor der Unterzeichnung der Betreuungsvereinbarung müssen ein kostenfreier Probetag bzw. Kennenlerntag und auch ein persönliches Beratungsgespräch zwischen der DGKP und der Kundin oder dem Kunden (gegebenenfalls auch mit An- und Zugehörigen bzw. Vertrauenspersonen) erfolgen.

##### Bedenkzeit

In jedem Fall ist die Möglichkeit einzuräumen, dass die Kundin bzw. der Kunde die Betreuung auch ablehnen kann (Bedenkzeit zwischen Erstinformation und Aufnahme).

##### Aufnahme

Eine Ablaufbeschreibung für die Aufnahme liegt vor.

Folgendes ist zu berücksichtigen:

- Aushändigen und Erläutern von schriftlichen Informationsunterlagen, die die Eckpunkte der Dienstleistung erklären und in einer für die Kundin oder den Kunden angemessenen Form vorliegen. Diese sind beim Erstgespräch, jedoch mindestens einen Tag vor der Unterzeichnung der Vereinbarung auszuhändigen.
- Erhebung des gelebten Tagesrhythmus.
- Machbarkeitsprüfung, ob die aktuelle Problemstellung mit den Ressourcen der Tagesbetreuung zeitlich und fachlich durchführbar ist (siehe Kapitel II.1.2 „Zielgruppe“ und Kapitel II.1.3 „Ausschließungsgründe“). Die Beantwortung dieser Frage muss eindeutig aus der Dokumentation hervorgehen.
- Eine eventuelle Ablehnung muss schlüssig und nachvollziehbar dokumentiert werden.
- Start der Biografieerhebung.
- Erstellung des Notfall-Ablaufes für den Fall einer unentschuldigten Abwesenheit.
- Informationen über das Helferteam und pflegerelevante Informationen einholen (gegebenenfalls Hausärztin/-arzt, Mobile Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege).
- Die Einkommenserhebung ist jährlich gemäß den Vorgaben der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement durchzuführen und dient der Ermittlung des Beitrages von Kundinnen und Kunden.

### II.3.1.2 Administrative Erfordernisse

#### Erstellen einer schriftlichen Betreuungsvereinbarung

Mindestinhalte der Vereinbarung sind:

- Nennung der Vertragspartner
- Beginn und Ende der Vereinbarung (inklusive Möglichkeiten und Gründe der Auflösung, Kündigungsfristen)
- Dienstleistungsumfang
- vereinbarte Leistungstage: Wochentag(e), ganztags bzw. vormittags/nachmittags
- Modus der Abmeldung bei Verhinderung inklusive Verrechnung bei Verhinderung
- Modus zur Abrechnung der Essens- und Fahrdienstkosten, auch bei Verhinderung
- Verpflichtung zur Offenlegung der Einkommensverhältnisse (gemäß Richtlinien des Landes Steiermark zur Einkommensermittlung) und des Pflegegeldes sowie laufende Meldung von Veränderungen
- Meldungspflichten über Veränderungen der Medikamentenverordnung
- Finanzgebarung (z.B. Abrechnungsmodus, Mahnwesen)
- Beitrag von Kundinnen und Kunden und alle sonstigen Kosten, die der Kundin bzw. dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- Bestimmungen für die Mitfinanzierung seitens des Landes Steiermark
- Zusammensetzung der Finanzierung
- Adresse der PatientInnen- und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark
- Verweis auf Hausordnung
- Organisation der Essensversorgung und Unterstützung bei der Organisation des Fahrten-dienstes
- individuelle Festlegung der Vorgangsweise bei unentschuldigter Abwesenheit des Tages-gastes (z.B. Rücksprache mit An- und Zugehörigen oder Vertrauenspersonen) - Notfall-Ablauf

### II.3.1.3 Warteliste zur Aufnahme

Um eine optimale Auslastung der Tagesbetreuungsplätze sicherzustellen, ist eine Planung zu erstellen, welche die Vorgangsweise zur Vergabe aufzeigt.

Sollte es notwendig sein, eine bedarfsspezifizierte Warteliste zu führen, weil nicht genügend Tagesplätze zur Verfügung stehen, so ist dafür eine Regelung zu schaffen, um sicherzustellen, dass keine potenzielle Kundin und kein potenzieller Kunde übersehen oder benachteiligt wird.

Die Aufnahme der Kundinnen und Kunden soll in der Reihenfolge der Anmeldung/Abklärung erfolgen, kann aber aus betreuungstechnischen Gründen geändert werden (z.B. Halbtagsplatz ist frei, aber die Kundin oder der Kunde möchte nur einen Ganztagsplatz). In diesen Fällen ist die Vorreihung zu dokumentieren und eindeutig zu begründen.

### II.3.2 Dokumentation für die Betreuung

#### Pflege- und Betreuungsdokumentation

Die Pflege- und Betreuungsdokumentation ist gemäß den Regelungen im „Allgemeinen Qualitätsstandard“ (siehe Kapitel I.9.2) zu führen.

Zu jeder Zeit der Betreuung hat die Kundin bzw. der Kunde die Möglichkeit, über den Verlauf der Betreuung informiert bzw. aufgeklärt zu werden.

### Monatliche Planung der Anwesenheit von Kundinnen und Kunden

Eine monatliche Planung, welche Kundin oder welcher Kunde an welchem (Halb-)Tag anwesend ist, ist zu führen. Diese Planung ist spätestens am 20. des Monats für den Folgemonat zu erstellen. Ebenfalls muss für sachkundige Dritte in angemessener Zeit nachvollziehbar sein, welche Kundin oder welcher Kunde wann anwesend war.

### Anwesenheitslisten für die Teilnahme an Gruppenaktivitäten

Anwesenheitslisten für den Tag und die Teilnahme an Aktivitäten sind zu führen. Spezielle Ereignisse oder die mehrfache Nichtteilnahme an Gruppenaktivitäten sind zu ergründen und in der Pflege- und Betreuungsdokumentation festzuhalten.

### Vernetzungsarbeit

Die Vernetzungsarbeit ist eine kundenbezogene Arbeit mit anderen Institutionen, Organisationen sowie Personen und soll in erster Linie durch die DGKP wahrgenommen werden.

## II.3.3 Medikamentengebarung, Heilbehelfe und Hilfsmittel

Die Verordnung, Aufbewahrung und Verabreichung von Medikamenten müssen gemäß den gesetzlichen Vorgaben erfolgen (z.B. GuKG idgF, Arzneimittelgesetz - AMG idgF, Ärztegesetz - ÄrzteG idgF sowie Suchtmittelgesetz - SMG idgF).

Heilbehelfe und Hilfsmittel (z.B. Inkontinenzprodukte, Gehhilfen) sowie die erforderlichen Medikamente sind von der Kundin bzw. vom Kunden mitzubringen.

## II.3.4 Gruppenbetreuung

In der Planung ist zu berücksichtigen, dass im Rahmen der Tagesbetreuung keine ausschließliche Einzelbetreuung möglich ist, sondern die Maßnahmen im Rahmen der Gruppenbetreuung zu erbringen sind.

Gruppenaktivitäten sind im Voraus zu planen und an den Bedarf und die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden sowie die Möglichkeiten der Tagesbetreuung anzupassen und in einem Aushang (Informationstafel) zu kommunizieren.

Die Planung der Gruppenaktivität erfolgt inhaltlich gemeinsam durch die DGKP und der oder dem FSB A.

Grundsätzlich ist die Teilnahme der Kundinnen und Kunden an den Gruppenaktivitäten ein zentraler Bestandteil der Betreuung. Daher ist die Nichtteilnahme von einzelnen Kundinnen und Kunden zu ergründen und zu dokumentieren.

Kreative Gruppenangebote, wie z.B. Bastel- und Malangebote, sind so abzustimmen, dass die individuellen Fähigkeiten und Vorlieben der Kundinnen und Kunden berücksichtigt werden.

Bastelkosten und Kosten für Materialien zur Aktivierung sind Bestandteil der Normkostenfinanzierung und es dürfen den Kundinnen und Kunden keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden.

Gruppenangebote sind zu dokumentieren und das Programm/Angebot mindestens 1 x jährlich zu evaluieren.

## II.3.5 Verhinderung an der Teilnahme

### Akute Verhinderung

Die Kundin oder der Kunde meldet

- eine Verhinderung, sobald ihr bzw. ihm bekannt ist, dass eine Teilnahme nicht möglich ist, bzw. spätestens am Vortag,

- eine akute Verhinderung (z.B. bei Krankenhauseinweisung oder bei akutem Besuch einer Ärztin/eines Arztes) am Anrufbeantworter vor Betreuungsbeginn oder spätestens innerhalb der Bringzeit.

### Geplante längere Abwesenheit

Die Kundin bzw. der Kunde hat eine geplante längere Abwesenheit (bis maximal 2 Monate) möglichst früh (mindestens 2 Wochen im Voraus) bekanntzugeben. In dieser Zeit kann ein anderer Tagesgast zeitlich begrenzt aufgenommen werden. Sind längere als 2-monatige durchgehende Abwesenheiten geplant, hat der Dienstleistungsanbieter das Recht, die Vereinbarung aufzulösen, um eine optimale Ausnutzung der Betreuungsplätze sicherzustellen.

Bei unentschuldigter Abwesenheit erfolgt die Durchführung des individuell für die Kundin bzw. den Kunden vereinbarten Notfall-Ablaufes.

### II.3.6 Mitbestimmung und Mitsprache

Grundsätzlich ist für Kundinnen und Kunden sowie für An- und Zugehörige eine Möglichkeit zu schaffen, sich aktiv bei der Gestaltung des Gruppenaktivitätenplanes einzubringen.

Es sind mindestens 1 x jährlich Treffen zu organisieren, bei welchen die aktuellen Themen der Tagesbetreuung besprochen werden. Die Wünsche und Anregungen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind zu protokollieren und nach Möglichkeit in der Planung zu berücksichtigen.

### II.3.7 Beendigung der Betreuung

Die Beendigung einer Betreuung kann insbesondere erfolgen, wenn

- einer der Ausschließungsgründe gemäß Kapitel II.1.3 zutrifft,
- die Kundin oder der Kunde verstirbt - der Abschluss (in der Pflege- und Betreuungsdokumentation) hat sofort zu erfolgen, die Verrechnung der Dienstleistungen erfolgt bis zum Todestag,
- die reguläre Kündigung gemäß Vereinbarung seitens der Kundin bzw. des Kunden unter Einhaltung der angegebenen Kündigungsfrist zum Tragen kommt,
- eine Aufnahme in eine andere Einrichtung (z.B. Pflegeheim) erfolgt,
- die Kundin oder der Kunde längerfristig an der Betreuung verhindert ist (siehe Kapitel II.3.5),
- die Kundin bzw. der Kunde den Kostenbeitrag nicht leistet.

Die Aufzeichnung der Beendigung erfolgt nachvollziehbar in der Pflege- und Betreuungsdokumentation.

### II.3.8 Teambesprechung

Regelmäßige Teambesprechungen für organisatorische Inhalte sind im Ausmaß von 6 Teambesprechungen pro Jahr, mit einer Dauer von jeweils 1 Stunde, vorgesehen. Für die Einrichtung wird ein Teambesprechungsplan erstellt bzw. sind die Zeiten eindeutig im Dienstplan erkennbar zu machen.

Die Dokumentation erfolgt in einem Protokoll, das von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (auch den nichtanwesenden) nachträglich nachweislich zur Kenntnis genommen werden muss (z.B. mit Handzeichen/Paraphe am Protokoll).

Im Teambesprechungsprotokoll sind keinerlei fallbezogene Informationen festzuhalten. Diese sind je Kundin oder Kunde in der individuellen Pflege- und Betreuungsdokumentation festzuhalten. Die Kundinnen- und Kundenbesprechung (und gegebenenfalls Intervision) gilt als kundenbezogene Betreuungszeit und ist dieser sowohl zeitlich wie auch in der Dokumentation eindeutig zuzuordnen.

## II.4 Hausordnung

Für die Tagesbetreuung ist je Einrichtung eine Hausordnung zu erstellen, welche Bestandteil der Betreuungsvereinbarung ist und an die Kundin bzw. den Kunden ausgehändigt werden muss. Diese soll insbesondere beinhalten:

- Öffnungszeiten, Tageseinteilung
- An- und Abreisemodus
- Handhabung von persönlichen Gegenständen
- Regeln für die Nutzung der Spinde
- Umgang mit den Erzeugnissen der kreativen Aktivitäten
- Vorgangsweise bei Verhinderung
- Regelung betreffend Medikamente und Hilfsmittel
- Datenschutzbestimmungen
- Regelung betreffend Haustiere
- Übersichtsplan des Hauses (in taktiler und visueller Ausführung)

## GLOSSAR

- An- und Zugehörige:** Beschreibt z.B. Angehörige, Nachbarinnen und Nachbarn, Freundinnen und Freunde oder Betreuerinnen und Betreuer, die in der Regel keine pflegerische Ausbildung haben.
- Arbeitnehmerin bzw. Arbeitnehmer:** Person, die sich auf Grund eines Arbeitsvertrages dem Dienstleistungsanbieter gegenüber zur Erbringung von Arbeitsleistungen verpflichtet.
- Auszubildende:** Personen, die sich in einer Berufsausbildung befinden.
- Dienstleistung:** Leistungen, die vom Dienstleistungsanbieter zu einem Zeitpunkt oder in einem Zeitrahmen zur Deckung des Pflege- und Betreuungsbedarfes erbracht werden.
- Dienstleistungsanbieter:** Ausführende Organisation, welche die Dienstleistung - Tagesbetreuung für ältere Menschen - erbringt.
- Ehrenamtliche Helferinnen bzw. Helfer:** Personen, die freiwillig übernommene und unentgeltliche Aufgaben bei einem Dienstleistungsanbieter erbringen.
- Einrichtung:** Tatsächlich benutztes Gebäude an einem Standort, an dem Tagesbetreuung stattfindet.
- Förderungsempfänger:** Sozialhilfeverband bzw. Sozialhilfeträger der Stadt Graz, an die die Förderung der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement unmittelbar geleistet wird.
- Informelle Pflege:** Beschreibt die Pflege und Betreuung durch An- und Zugehörige.
- Kundin und Kunde:** Pflege- bzw. betreuungsbedürftige Person, welche eine aufrechte Betreuungsvereinbarung mit dem Dienstleistungsanbieter hat. Der Begriff Kundin bzw. Kunde bringt zum Ausdruck, dass die pflege- bzw. betreuungsbedürftige Person den Pflege- und Betreuungspersonen zwar anvertraut ist, jedoch den Pflege- und Betreuungsauftrag nach Möglichkeit selbst entscheidet und mitgestaltet.
- Mitarbeiterin und Mitarbeiter:** Person, welche sich auf Grund eines Arbeitsvertrages dem Dienstleistungsanbieter gegenüber zur Arbeitsleistung verpflichtet.
- Mobile Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege:** Beschreibt Pflege- und Betreuungsdienste, die pflege- und betreuungsbedürftige Personen in deren privatem Wohnbereich pflegen und unterstützen. Die Pflege bzw. Betreuung wird von Personen durchgeführt, die auf Grund gesetzlicher Regelungen (GuKG, StSBBG) dazu ermächtigt sind.
- Pflege- und betreuungsbedürftige Person:** Person, deren Selbstpflegemöglichkeit eingeschränkt ist und deren Pflegebedürfnisse sie zu einem bestimmten Grad abhängig macht. Diese Person benötigt Unterstützung im Bereich von Pflege und Betreuung, um das Selbstpflegedefizit zu kompensieren.
- Pflegeheim:** Stationäre Einrichtung, in der mehr als 6 Personen vollstationär gepflegt und betreut werden.
- Pflegende An- und Zugehörige:** Personen, die eine Angehörige oder einen Angehörigen, eine Freundin oder einen Freund bzw. eine andere wichtige Bezugsperson betreuen und pflegen.
- Trägerschaft:** Gesamtheit der Dienstleistungen, die ein Dienstleistungsanbieter in Form von Personal und Sachmitteln zur Verfügung stellt und so die Pflege und Betreuung erst ermöglicht.

## IMPRESSUM

### **Medieninhaber, Herausgeber und Verleger**

Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 Gesundheit, Pflege und Wissenschaft,  
Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement  
Friedrichgasse 9, 8010 Graz  
[pflagemanagement@stmk.gv.at](mailto:pflagemanagement@stmk.gv.at),  
[www.gesundheit.steiermark.at](http://www.gesundheit.steiermark.at) oder [www.verwaltung.steiermark.at](http://www.verwaltung.steiermark.at)

### **Konzept, Inhalt und Berichtverfassung**

Brigitte Tschernko, MA  
Monika Klampfl-Kenny, MPH  
Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 Gesundheit, Pflege und Wissenschaft,  
Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement

### **Projektbegleitung**

Ing. Elisabeth Zinnegger (Unternehmensberatung, Training, Coaching)

### **Endkorrektur**

Edith Hohegger, MA, [www.lektorei.at](http://www.lektorei.at)

Wir danken all jenen Abteilungen im Amt der Steiermärkischen Landesregierung und allen Expertinnen und Experten in den Ämtern sowie Gesundheits- und Sozialeinrichtungen, die uns mit ihrem Detailwissen bei der inhaltlichen Ausgestaltung unterstützt haben.

### **Download**

[www.gesundheit.steiermark.at](http://www.gesundheit.steiermark.at) oder [www.verwaltung.steiermark.at](http://www.verwaltung.steiermark.at)

© Amt der Steiermärkischen Landesregierung, 2018

1. Auflage: Juni 2018