



Förderungsrichtlinien (Qualitätskriterien) des Landes für mobile Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark

**Beschluss der Steiermärkischen Landesregierung vom
08. März 2004**

Fachabteilung
Gesundheit und Pflegemanagement



**Das Land
Steiermark**

Laut Beschluss der Steiermärkischen Landesregierung ist auch die Richtlinie „Definition und Ermittlung des Einkommens für Soziale Dienste iSd § 16 SHG“ (Regierungssitzung Nr. 60. am 02.03.2017) und die Richtlinie „Kundinnen- bzw. Kundenbeiträge für die Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste/ Hauskrankenpflege Steiermark“ (Regierungssitzung Nr. 89. am 14.12.2017) integraler Bestandteil der vorliegenden Förderungsrichtlinie des Landes für die Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark.

Förderungsrichtlinien des Landes für mobile Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark

(Gesundheits- und Krankenschwester-/pfleger, Pflegehilfe, Altenfachbetreuer, Heimhilfe)

Präambel

Die vorliegenden Förderungsrichtlinien regeln die Gewährung von Förderungen für die Versorgung von Pflege- und Betreuungsbedürftigen in der Steiermark, im Folgenden als Klienten bezeichnet, die in ihrem Haushalt oder in einem anderen Haushalt, in dem sie aufgenommen sind, durch eine privat-gemeinnützige Einrichtung, im Folgenden als Trägerorganisation bezeichnet, gepflegt werden.

Die Trägerorganisation stellt dem Pflege- und Betreuungsbedürftigen Dienste durch die Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester-/pfleger, Pflegehilfe, Altenhilfe und/oder Heimhilfe zur Verfügung.

Die Betreuungseinsätze der Trägerorganisation dienen im Wesentlichen:

- Um für Pflege- und Betreuungsbedürftige den Verbleib in der häuslichen Umgebung möglichst lange zu sichern.
- Der Sicherung der Qualität der häuslichen Pflege.
- Der Entlastung der Angehörigen beziehungsweise anderer Betreuungspersonen.
- Der Sicherung der Pflege- und Betreuungskontinuität.
- Der Vermeidung bzw. Verzögerung der stationären Aufnahme in Krankenanstalten bzw. Alten- und Pflegeheime.
- Der Ermöglichung der frühen Entlassung aus der stationären Versorgung.

Grundsätzlich wird die mobile Pflege und Betreuung als Ergänzung und Unterstützung der familiären Pflegeleistung und nicht als deren Ersatz gesehen.

Die Förderrichtlinien stellen auch einen Basisstandard in der mobilen Pflege und Betreuung in der Steiermark sicher. Für das Land leitet sich diese Aufgabe aus der Schutzbedürftigkeit der betreuten Menschen und dem Einsatz der öffentlichen Mittel ab. Sie richten sich im Wesentlichen nach folgenden Grundsätzen:

- Die gesamte Bevölkerung hat Zugang zu den Leistungen
- Die Bürger werden vor überflüssigen und fehlerhaften Leistungen geschützt – Versorgungsqualität
- Die Leistungen werden wirksam und wirtschaftlich erbracht.

Im Interesse einer Qualitätssicherung wird die Zuwendung der Förderungsmittel an die Erfüllung nachfolgender Kriterien seitens der Trägerorganisation gebunden. Auch im Hinblick auf eine mögliche künftige Entwicklung, dass weitere private Einrichtungen mobile Pflege und Betreuung anbieten, gelten diese Kriterien als bindend.

Inhaltsverzeichnis

§ 1 Begriffsbestimmungen

§ 2 Rahmenbedingungen, welche vom Förderungswerber vor der Gewährung von Förderungen
nachzuweisen sind

§ 3 Ausschließungsgründe für einen Förderanspruch

§ 4 Kriterien, welche seitens des Förderungsnehmers während der Förderungslaufzeit
einzuhalten sind

§ 5 Rahmenbedingungen

§ 6 Prozedere der Förderungsgewährung

§ 7 Kontrollrechte des Landes

§ 1

Begriffsbestimmungen

Im Sinne dieses Schriftstücks gelten:

1. als im gehobenen Dienst tätig gelten Personen, die eine Ausbildung gemäß Gesundheits- und Krankenpflegegesetz – GuKG, 1997, in der jeweils geltenden Fassung, abgeschlossen haben (Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester/-pfleger).
2. als Pflegehilfen gelten Personen, die eine Ausbildung gemäß Gesundheits- und Krankenpflegegesetz – GuKG, 1997, in der jeweils geltenden Fassung, abgeschlossen haben
3. als Altenfachbetreuer gelten Personen, die eine Ausbildung gemäß Steiermärkischem Alten-, Familien- und Heimhilfegesetz – AFHG, LGBl. Nr. 6/1996 in der jeweils geltenden Fassung, abgeschlossen haben.
4. als Heimhilfen gelten Personen, die eine Ausbildung gemäß Steiermärkischem Alten-, Familien- und Heimhilfegesetz – AFHG, LGBl. Nr. 6/1996 in der jeweils geltenden Fassung, abgeschlossen haben.
5. als Klienten gelten Pflege- und Betreuungsbedürftige, die in ihrem Haushalt oder in einem anderen Haushalt, in dem sie aufgenommen sind, gepflegt werden.
6. als Trägerorganisation gelten gemeinnützige Einrichtungen wie Vereine oder GmbHs, die mobile Pflege oder Betreuung anbieten.
7. als Stützpunkte (oder Einsatzstellen) gelten regionale räumliche Einheiten, in denen die Pflege- und Betreuungspersonen ihren Berufssitz haben oder beschäftigt sind.
8. als integrierte Sozial- und Gesundheitssprengel (ISGS) gelten räumliche Einheiten, in denen soziale Dienste erbracht werden (Steiermärkischen Sozialhilfegesetz, LGBl 1997/29).
9. alle Bezeichnungen, die in diesem Schriftstück sprachlich in der männlichen Form verwendet werden, gelten sinngemäß auch in der weiblichen Form.

§ 2

Rahmenbedingungen, welche vom Förderungswerber vor der Gewährung von Förderungen nachzuweisen sind

1. Nachweis über den geographischen Einzugsbereich, in dem die Dienste erbracht werden sollen, wobei eine detaillierte Auflistung anzuschließen ist, mit welchen Berufsgruppen (gehobenem Dienst; Pflegehilfe ev. in Kombination mit Altenfachbetreuern; Heimhilfen) die Dienste erbracht werden, und zwar jeweils untergliedert nach integrierten Sozial- und Gesundheitssprengeln (ISGS) und politischen Bezirken. Die Trägerorganisation muss die Dienste in mindestens fünf politischen Bezirken in der Steiermark anbieten.
2. Eine Kopie der unterzeichneten Verträge, die zwischen der Trägerorganisation und einer Gemeinde/eines Gemeindeverbandes gemäß § 20 Abs 4 des Steiermärkischen Sozialhilfegesetzes, LGBl 1997/29, abgeschlossen wurden. Diese müssen das für das Förderjahr vereinbarte Stundenkontingent und die Höhe der Stundensätze nach Berufsgruppe sowie die Namen der Gemeinden, in welchen die Dienste angeboten werden, enthalten. Diese Verträge regeln für die Trägerorganisation auch den örtlichen Einzugsbereich zur Versorgung der Klienten.
3. Nachweis, dass die Trägerorganisation ihre Tätigkeit nach den Grundsätzen der Gemeinnützigkeit entfaltet (nicht auf Gewinn gerichtet).
4. Nachweis, dass die Trägerorganisation über ein - durch ein in Österreich anerkanntes und akkreditiertes Zertifizierungsunternehmen – Qualitätsmanagementinstrument verfügt. Die Trägerorganisation hat einen Qualitätsbeauftragten mit entsprechender Ausbildung namhaft zu machen.
5. Nachweis, dass die Trägerorganisation eine ausreichende Betriebs- und Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen hat.
6. Nachweis, dass die Trägerorganisation über eine verantwortliche Pflegefachkraft, im Folgenden als Pflegedienstleitung bezeichnet, und eine Stellvertretung verfügt. Der Nachweis erfolgt durch die Nennung der Personen, die die Leistungen erbringen. Die Trägerorganisation hat weiters zu bestätigen, dass die eingesetzte Pflegedienstleitung eine volle Dienstverpflichtung als Pflegedienstleitung nach der laut Kollektivvertrag festgelegten Arbeitszeit aufweist. Ausnahmen, z.B. bei geringem Pflegepersonalstand, bedürfen der Zustimmung des Landes Steiermark (FA 8B). Die Führungsaufgabe des Pflegedienstes umfasst gemäß § 26 GuKG die Verantwortung für die Qualität der Pflege und die Organisation der pflegerischen Maßnahmen in der gesamten Einrichtung. Hierzu gehören insbesondere:
 - Überwachung, Sicherung und Verbesserung der Pflegequalität und der Pflegeorganisation,
 - Führung und Einsatz des Personals im Pflegebereich,

- Organisation der Sachmittel und Überwachung des Sachmitteleinsatzes im Pflegebereich und
- Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, Organisationseinheiten und Berufsgruppen.

7. Nachweis der fachlichen Qualifikation der Pflegedienstleitung. Folgendes ist in Kopie vorzulegen: Gesundheits- und Krankenpflegediplom,

Nachweis einer 2-jährigen vollbeschäftigten Berufsausübung im gehobenen Dienst oder entsprechend länger bei Teilzeitbeschäftigung in einer im GuKG § 35 Abs 1 Z 2,3,4,5 genannten Einrichtung.

Nachweis der absolvierten Sonderausbildung für Führungsaufgaben im Sinne der Bestimmungen des GuKG.

Bei 5-jähriger Unterbrechung der beruflichen Tätigkeit einen Nachweis, dass entsprechende einschlägige Fort- oder Weiterbildungen absolviert wurden.

Trägerorganisationen, welche die Nachweise zu Abs. 6. und 7. bereits erbracht haben, müssen entsprechende Nachweise nur mehr dann neuerlich beibringen, wenn eine andere Person als Pflegedienstleitung bzw. Stellvertretung namhaft gemacht wurde bzw. sich das Dienstausmaß der Pflegedienstleitung ändert.

8. Nachweis, dass in jedem Stützpunkt, in welchem Gesundheits- und Krankenpflegepersonal gemäß GuKG beschäftigt ist, ein gehobener Dienst zur Wahrnehmung der „pflegerischen Aufsicht“ namhaft gemacht wurde (Nennung der Stützpunkte und der Personen).

Die Trägerorganisation bestätigt mit der Nennung, dass die pflegerische Aufsicht folgende Voraussetzungen erfüllt:

Gesundheits- und Krankenpflegediplom

Eine 2-jährige vollbeschäftigte Berufsausübung im gehobenen Dienst oder entsprechend länger bei Teilzeitbeschäftigung in einer im GuKG § 35 Abs 1 Z 2,3,4,5 genannten Einrichtung.

Bei 5-jähriger Unterbrechung der beruflichen Tätigkeit sind entsprechende einschlägige Fort- oder Weiterbildungen nachzuweisen.

9. Nachweis eines Musters einer Betreuungsvereinbarung, die zwischen Trägerorganisation und Klient abgeschlossen wird. Inhalt der Vereinbarung müssen sein:

- Zahlungsmodalitäten (Kostenbeitragsberechnung etc.)
- Beiderseitige Rücktrittsregelungen
- Form und Ausmaß der Leistungserbringung auf der Basis der Erstabklärung (Berufsgruppen, Frequenz, Betreuungszeit, Zeitaufwand). Änderungen müssen schriftlich und für den Klienten einsichtig in der Dokumentation aufgezeigt werden
- Information über die verschiedenen Leistungen (Dokumentation, Planung, Wiedereinschätzung des Pflege- und Betreuungsbedarfes etc.)
- Verschwiegenheitspflicht
- Voraussetzungen für die Leistungserbringung (z.B. pflegerechtes Milieu)

- Regelung der Geld- und Geschenkannahme
- Kontaktadressen, Telefonnummern und Erreichbarkeit der Organisation und des Leistungsbeziehers
- Kontaktadresse der Patienten- und Pflegevertretung des Landes Steiermark
- Unterschrift des Vertreters der Organisation und des Leistungsbeziehers
- Datum
- Fakultativ: Beitrittsregelung

In der Betreuungsvereinbarung ist auch festzuhalten, dass die Trägerorganisation von ihrer Haftung befreit ist, sofern ein über die vereinbarten Stunden bzw. die Leistungsart hinausgehender Betreuungsbedarf festgestellt wird, jedoch eine diesbezügliche schriftliche Vereinbarung mangels Zustimmung seitens des Klienten oder dessen gesetzlichen Vertreters nicht zustande kommt.

Weiteres ist in der Betreuungsvereinbarung festzuhalten, dass zu Controllingzwecken durch geeignete Kontrollorgane des Amtes der Steiermärkischen Landesregierung und der Bezirkshauptmannschaft in die Pflegedokumentation Einsicht genommen werden kann. Auch ist zu regeln, ob erforderliche Gesundheitsdaten auch einer anderen Institution, die denselben Klienten betreut, weitergegeben werden können, sodass Absprachen zwischen den betreuenden Einrichtungen und somit Koordinationssitzungen möglich sind, und die Betreuungskontinuität gewährleistet ist.

10. Nachweis des Pflegeleitbildes, Organigramms und der Stellenbeschreibungen des von diesen Förderungsrichtlinien betroffenen Dienstleistungsbereiches. Trägerorganisationen, welche die Nachweise bereits erbracht haben, müssen entsprechende Nachweise nur mehr dann neuerlich beibringen, wenn sich Inhalte geändert haben.

§ 3

Ausschließungsgründe für einen Förderanspruch

§ 3 entfällt gemäß Beschluss der Regierung vom 14. Dezember 2018. Eine aktualisierte Regelung wurde in der Richtlinie „Kundinnen- bzw. Kundenbeiträge für die Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege (Regierungssitzung Nr. 89. am 14.12.2017) aufgenommen.

§ 4

Kriterien, welche seitens des Fördernehmers während der Förderungslaufzeit einzuhalten sind

1. Die Räume der Stützpunkte sind so zu gestalten und zu nutzen, dass sie ihre Funktion als Arbeitsplatz und Treffpunkt für die Mitarbeiter erfüllen können und gleichzeitig für Kunden gut erreichbar sind. Private Wohnungen können nicht als Stützpunkte Verwendung finden. Ebenso sind Räumlichkeiten, die im engen Verband mit privaten Wohnräumen stehen, von der Verwendung als Stützpunkte ausgeschlossen.

2. Die Büroöffnungszeiten der Stützpunkte sind dem regionalen Bedarf entsprechend zu wählen. Ferner muss sichergestellt werden, dass es jedem Klienten möglich ist, in den Stützpunkten zu jeder Zeit bei Tag und Nacht, einschließlich an Sonn- und Feiertagen, Nachrichten zu hinterlassen. Diese Nachrichten müssen täglich vor Betreuungsbeginn bearbeitet werden.

3. In jedem Stützpunkt sind fixe Zeiten festzulegen, an denen ein gehobener Dienst für Anfragen und Beratungen für Angehörige und Ratsuchende zur Verfügung steht. Dieser Zeitraum hat mindestens 1 Stunde an Werktagen zu betragen.

4. Das eingesetzte Pflege- und Betreuungspersonal verfügt über die für die jeweilige Tätigkeit erforderlichen Ausbildungen, fachlichen Qualifikationen und sozialen und persönlichen Kompetenzen.

5. Im Falle der Auflösung des Dienstverhältnisses der Pflegedienstleitung hat die Trägerorganisation den in § 2 geforderten Nachweis, betreffend die neu eingestellte/ersatzweise eingestellte Person zu erbringen.

6. Die Einzelvereinbarungen zwischen einem Klienten und der Trägerorganisation dürfen in ihren Bestimmungen dem Inhalt des Mustervertrages bzw. der allgemeinen Vertragsbedingungen nicht widersprechen. Die Trägerorganisation hat die in § 2 genannten Musterverträge zu verwenden und verpflichtet sich zur Nichtabänderung der genannten Inhalte.

7. Wird bei Klienten ein über die vereinbarten Stunden bzw. die Leistungsart hinausgehender Betreuungsbedarf festgestellt und kommt eine schriftliche Vereinbarung mangels Zustimmung seitens des Klienten nicht zustande, so hat der gehobene Dienst den Klienten oder dessen gesetzlichen Vertreter über die nachteiligen Folgen aufzuklären, dies zu dokumentieren und den behandelnden Arzt bzw. die Einrichtung der Sozialhilfe (Bezirkshauptmannschaft) zu verständigen.

8. Die Kooperation mit anderen Dienstleistungspartnern, insbesondere dem Hausarzt, ist in jedem Stützpunkt zu regeln.

9. In jedem Stützpunkt ist eine Checkliste für die Einführung neuer Mitarbeiter aufzulegen.

10. Die Gestaltung der Dienstpläne hat so zu erfolgen, dass bei Bedarf Dienstleistungen in jedem Stützpunkt an allen sieben Wochentagen erbracht und eine etwaige Abendbetreuung für Klienten gewährt werden können. Ob für einen Klienten eine Wochenend- oder Abendbetreuung durchgeführt wird, ergibt sich aus dem Verpflichtungsverhältnis zwischen Klienten und Trägerorganisation.

11. Alle notwendigen Abläufe bei einem Übertritt vom / in den stationären Bereich sind zu regeln.

12. Die Fort- und Weiterbildungen für Mitarbeiter sind zu regeln und den Mitarbeitern bekannt zu geben.

13. Die jeweils anzuwendenden Hygienerichtlinien sind einzuhalten.

14. Der Ort der Berufsausübung der Pflegehilfe ist so festzulegen, dass er sich zumindest im selben integrierten Sozial- und Gesundheitssprengel (ISGS) wie des anleitenden gehobenen Dienstes befindet.

15. In jedem Stützpunkt sind das Pflegeleitbild, das Organigramm und die Stellenbeschreibungen des von diesen Förderungsrichtlinien betroffenen Dienstleistungsbereiches aufzulegen.

16. Den Klienten sind die täglichen Betreuungszeiten bekannt zu geben. Kurzfristige Verschiebungen der Betreuungszeit von mindestens plus oder minus einer Stunde sind dem Klienten bzw. seiner verantwortlichen Bezugsperson telefonisch mitzuteilen, wenn der Klient über ein Telefon verfügt.

17. Die Kompetenzabgrenzung zwischen einzelnen Berufsgruppen ist so zu gestalten, dass sie den gesetzlichen Bestimmungen des Alten-, Familien- und Heimhilfegesetz – AFHG und des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes – GuKG, in der jeweils geltenden Fassung, entspricht. Der Tätigkeitsrahmen für die Dienste ist so zu gestalten, dass er dem vom Land Steiermark erstellten Tätigkeits- und Kompetenzkatalog in der jeweils geltenden Fassung entspricht. Im Sinne einer effizienten Leistungserbringung sind die erforderlichen Leistungen der Berufsgruppen, entsprechend der jeweiligen Berufsbildberechtigung, zu erbringen.

18. Beratung sind für Klienten und deren Angehörige als Teil der Pflege- und Betreuungsdienstleistung anzubieten.

19. Im Rahmen des (interdisziplinären) Tätigkeitsbereiches gemäß § 16 Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG ist der Gesundheitsförderungs- und Vorsorgegedanken zu fördern und auszuweiten.

20. Die in den gesetzlichen Bestimmungen zum Ausdruck gebrachten Berufspflichten der jeweiligen Berufe sind einzuhalten. Angehörige der Berufe müssen die ihnen auferlegte Verpflichtung zur Dokumentation, Verschwiegenheit, zu Meldungen und Auskunftserteilungen beachten.

21. Um kostengünstige Strukturen zu erhalten und zu fördern, ist der Anteil an Ehrenamtlichkeit und Nachbarschaftshilfe zu unterstützen und weiter auszubauen, soweit dies durch die Bestimmungen des GuKG und sonstiger Berufsgesetze zulässig ist.

22. Die Anamnese (Erstabklärung) des Betreuungsbedarfes hat durch den gehobenen Dienst zu erfolgen. Dieser hat auf Grund der Problemerkennung zu entscheiden, ob ein Pflege- oder Betreuungsbedarf gegeben ist, welche Berufsgruppen hinzugezogen werden müssen, sowie das erforderliche Stundenausmaß. Sofern die Trägerorganisation auf Grund ihrer Personalausstattung nicht in der Lage ist, diesem Erfordernis Rechnung zu tragen, so ist das Einvernehmen mit einer anderen Trägerorganisation mit ausreichender Personalausstattung herzustellen.

23. In allen Stützpunkten hat bis spätestens 31. Dezember 2005 die Abklärung des Betreuungsbedarfes unter Einbeziehung des standardisierten Instrumentes „RAI-HC 2.0 (Resident Assessment Instrument – Home Care)“ zu erfolgen.

24. Die Informations- und Datensammlung für die Anamnese ist so zu planen, dass diese spätestens 14 Tage nach der Aufnahme abgeschlossen ist.

25. Die konkrete Pflegeplanung ist bei der Erhebung des Bedarfes mit dem Klienten, seinen pflegenden Angehörigen und/oder sonstigen Pflegepersonen abzustimmen. Ebenfalls ist zu prüfen, ob sonstige professionelle Dienste, Pflegehilfsmittel oder die Anpassung des Wohnraumes erforderlich sind.

26. Um die Verrechnung von Doppelanamnesen zu vermeiden, ist zu organisieren, dass bei Klienten, die von Personal mehrerer Trägerorganisationen betreut werden, jene Trägerorganisation die Bedarfsabklärung verrechnet, die den gehobenen Dienst stellt.

27. Änderungen des Leistungsangebotes hinsichtlich der beteiligten Berufsgruppen sind vom gehobenen Dienst abzuklären und zu genehmigen.

28. Pflegehelfer müssen bei ihrer Tätigkeit unter Aufsicht des gehobenen Dienstes oder von Ärzten stehen. Hierfür kann auch Bereitschaftsdienst durch den gehobenen Dienst durchgeführt werden. Unter der Voraussetzung des GuKG § 84 Abs. 5 kann der Tätigkeitsbereich der Pflegehilfe in einzelnen Ausnahmefällen und zeitlich begrenzt auch ohne Aufsicht durchgeführt werden, sofern

- der Gesundheitszustand des pflegebedürftigen Menschen diese Tätigkeiten zulässt und
- die Anordnung schriftlich erfolgt ist.

In diesen Fällen muss die anordnende Person nachträglich die Durchführung kontrollieren.

29. Beim Einsatz der Pflegehilfe gemäß § 84 GuKG ist weiters sicherzustellen, dass ein gehobener Dienst die fachliche Überprüfung des Pflegebedarfs sowie die Anleitung, Aufsicht und die Kontrolle der geleisteten Arbeit gewährt. Die Regelmäßigkeit ist abhängig vom Pflege- und Betreuungsbedarf bzw. vom Grad der Selbstständigkeit des Klienten.

30. Bei Klienten, welche ausschließlich durch die Altenhilfe und/oder Heimhilfe betreut werden, muss nach einem Jahr eine neuerliche Abklärung durch den gehobenen Dienst durchgeführt werden.

31. Dem Klienten ist seine für ihn verantwortliche Bezugsperson bekannt zu geben, wobei bei Klienten, die ausschließlich von der Heimhilfe betreut werden, die Bezugsperson eine Heimhilfe ist. Dies gilt sinngemäß auch für die Altenfachbetreuer. Ansonsten ist sicherzustellen, dass die Bezugsperson über die Qualifikation des gehobenen Dienstes verfügt.

32. Die personelle Zusammensetzung des Betreuungsteams für einen Klienten ist so zu gestalten, dass sie nach Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und Sicherung einer effizienten Leistungserbringung so klein wie möglich gehalten wird.

33. Je nach Bedarf des Klienten müssen mit dem Betreuungsteam Fallbesprechungen durchgeführt werden. Die Regelmäßigkeit dieser Fallbesprechungen ist abhängig vom Pflege- und Betreuungsbedarf bzw. Grad der Selbstständigkeit. Die Fallbesprechung ist zu dokumentieren.

34. Die Mitarbeitergespräche zur Förderung der persönlichen und fachlichen Kompetenz und die Messung der Zufriedenheit der Mitarbeiter mit den geeigneten Mitteln sind zu institutionalisieren.

35. Die Kundenzufriedenheit ist mit geeigneten Mitteln systematisch zu überprüfen und auszuwerten. Die sich daraus ergebenden Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit sind zu planen, durchzuführen und zu überprüfen.

36. Die Trägerorganisation hat zu prüfen, dass die erforderlichen Fortbildungen nach dem GuKG und Weiterbildungen nach dem AFHG absolviert werden.

37. Zum Zwecke der Einhaltung der Qualitätsstandards sind die Befugnisse der Pflegedienstleitung seitens der Trägerorganisation durch arbeitsrechtliche Maßnahmen nicht zu behindern oder einzuschränken.

38. Eine Betreuungsablehnung muss nachvollziehbar dokumentiert werden und begründet erfolgen. Gründe können sein:

- Ungeziefer, keine pflegegerechte Umgebung etc.
- Gesundheitsgefährdung der Mitarbeiter (z.B. bissiger Hund, Bedrohung durch Angehörige)
- Keine Personalressourcen (Kontingentvereinbarung)
- Sexuelle Belästigung des Betreuers durch den Betreuten

Informationen über Alternativen sind dem Klienten, seinen Angehörigen oder sonstigen, den Klienten betreuenden Personen zu geben und Absprachen mit dem relevantem Umfeld (z.B. Amtsarzt, Behörden, Sachwalterschaften) zu treffen.

39. Die Trägerorganisation hat im Rahmen ihrer Möglichkeiten Ausbildungs- und Praktikumsplätze zur Verfügung zu stellen. Ein Katalog mit den zu erreichenden Praktikumszielen für Praktikanten muss im Stützpunkt aufliegen. Die Anleitung und Aufsicht über Praktikanten hat durch einen Vertreter der Berufsgruppe zu erfolgen, die hierzu nach den jeweiligen Berufsausbildungsvorschriften berechtigt ist.

40. Bei einem planbaren erforderlichen Übertritt in den stationären Bereich muss das von der Steiermärkischen Krankenanstaltengesellschaft (KAGes) erstellte Pflegeüberleitungsblatt ausgefüllt und mitgegeben werden.

41. Dem Patienten sind bei einem Übertritt in den stationären Bereich alle notwendigen Informationen mitzugeben, die mithelfen, Doppelgleisigkeiten bei den Untersuchungen zu vermeiden, wobei auf die Einhaltung der Datenschutzvorschriften zu achten ist.

§ 4 Abs 42 bis 47 entfallen gemäß Beschluss der Regierung vom 14. Dezember 2018. Aktualisierte Regelungen wurden in der Richtlinie „Kundinnen- bzw. Kundenbeiträge für die Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege (Regierungssitzung Nr. 89. am 14.12.2017) aufgenommen.

48. Im Rahmen der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste ist verpflichtend eine Pflegewissenschaftlerin oder einen Pflegewissenschaftler zu beschäftigen. Diese Position übernimmt keine Stelle im operativen Dienst, sondern trägt zur Weiterentwicklung der pflegerischen Praxis bei.

Zu den zentralen Aufgaben zählen:

- Beobachtung und Analyse pflegewissenschaftlicher Entwicklungen und deren Umsetzung in der Praxis,
- Qualitätssicherung durch wissenschaftlich fundierte Evaluierung und Prozessbegleitung,
- Erstellung von Informationsmaterialien und Durchführung pflegewissenschaftlicher Projekte,
- Unterstützung der Pflegedienstleitung in wissenschaftlichen Fragestellungen,
- Entwicklung praxisnaher Schulungsangebote auf Basis aktueller Forschung,
- Begleitung von Studierenden und Praktikantinnen und Praktikanten,
- Netzwerkpflege und Zusammenarbeit mit Forschungseinrichtungen, öffentlichen Stellen und dem Referat Pflegemanagement des Landes Steiermark,
- Vertretung der mobilen Dienste in Fachgremien und Wissenschaft.

Übergangsregelung:

Sofern im Jahr 2025 noch keine Pflegewissenschaftlerin bzw. kein Pflegewissenschaftler mit abgeschlossenem universitären Masterstudium der Pflegewissenschaft beschäftigt ist, gelten folgende Übergangsbestimmungen:

- Vorlage eines abgeschlossenen Bachelorstudiums sowie der nachweisliche Besuch eines universitären Masterstudiums Pflegewissenschaft, oder
- Vorlage eines abgeschlossenen Bachelorstudiums sowie die nachweisliche Inskription zum universitären Masterstudium Pflegewissenschaft.

In allen Übergangsfällen ist sicherzustellen, dass der Abschluss des Masterstudiums innerhalb von maximal sechs Semestern ab Jänner 2025 nachweislich erfolgt.

§4 Abs. 48 wird gemäß Beschluss der Regierung vom 12.12.2024 (Regierungssitzung Nr. 185) aufgenommen.

§ 5

Rahmenbedingungen

1. Die Trägerorganisation ist zu verpflichten, dass Aufzeichnungen über die von ihnen erbrachten Leistungen und Nachweise über die Einhaltung der Förderrichtlinien für die Förderlaufzeit geführt werden.

2. Werden während der Förderlaufzeit fachliche oder sonstige Mängel festgestellt und kommt die Trägerorganisation ihren vertraglich übernommenen Verpflichtungen nach gehöriger Abmahnung innerhalb einer vorgegebenen Frist nicht nach, so kann die Förderung bis zur Behebung der Mängel, ausgesetzt werden. Die Einstellung und der Entzug der Fördermittel werden schriftlich begründet.

3. Die Trägerorganisation ist zu verpflichten, dass, wenn Förderbeiträge des Landes an andere gemeinnützige oder öffentliche Rechtsträger, welche mobile Dienste (gehobenen Dienst; Pflegehilfe ev. in Kombination mit Altenfachbetreuer; Heimhilfe) anbieten, zur Verfügung gestellt werden, mit diesen Dritten ein Vertrag abgeschlossen wird, der inhaltlich den Anforderungen dieser Förderrichtlinien und der Vorgabe des Regierungsbeschlusses entspricht. Diese Einrichtungen müssen nach den Bestimmungen des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes bzw. des Alten-Familien-Heimhilfegesetzes für die Leistungserbringung berechtigt sein. Weitere Voraussetzung hierfür ist, dass sich die Empfänger der Förderbeiträge diesen mit Regierungsbeschluss vorgegebenen Förderungsrichtlinien anschließen, diese übernehmen und die Leistungen nach den selben Qualitäts- und Leistungskriterien erbringen.

4. Die Trägerorganisation ist zu verpflichten, dass bereits zur Auszahlung gekommene und nicht widmungsgemäß verwendete Fördermittel zurückgefordert werden, wenn die Trägerorganisation ihren vertraglich übernommenen Verpflichtungen nach gehöriger Abmahnung innerhalb einer Frist von einem Monat nicht nachkommt, wobei im Falle einer nur teilweisen Nichterfüllung einer Verpflichtung das gegenständliche Rückforderungsrecht nur im zur Nichterfüllung aliquoten Ausmaß erwächst.

5. Die Trägerorganisation ist zu verpflichten, dass Rückerstattungen unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen nach Einmahnung durch den Förderungsgeber unter Angabe der im Vertragskopf genannten GZ zur Überweisung zu bringen.

6. Die Trägerorganisation ist zu verpflichten, dass in ihren Dienstverträgen sichergestellt wird, dass es Pflege-/Betreuungspersonen nicht gestattet ist, für sich, Angehörige oder andere Personen, die ihrer Sphäre zuordenbar sind, Gelder, Geschenke und/oder letztwillige Zuwendungen anzunehmen.

§5 Abs. 6 wird gemäß Beschluss der Regierung vom 24.04.2025 (Regierungssitzung Nr. 15) aufgenommen.

§ 6

Prozedere der Fördergewährung

1. Die in § 2 genannten Unterlagen sind vom Förderwerber bis spätestens 15. Jänner des Förderjahres im Rahmen des Förderansuchens vorzulegen. Das Förderjahr deckt sich mit dem Kalenderjahr.
2. Seitens des Fördergebers ist eine angemessene Finanzierungsbeteiligung seitens der Gemeinde/eines Gemeindeverbandes anzustreben und gegebenenfalls sicherzustellen.
3. Das Land Steiermark fördert Trägerorganisationen nach Maßgabe der vorhandenen finanziellen Mittel, welche folgende mobile Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark anbieten:
 - Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester/-pfleger
 - Pflegehilfe (evt. in Kombination Altenfachbetreuer)
 - Heimhilfe
4. Als Grundlage für die Festsetzung des Förderungsbeitrages dienen die zu erbringenden Pflege- und Betreuungsstunden, welche gemäß der in der Betreuungsregion lebenden Einwohner über 65 Jahre auf Basis des Steiermärkischen Bedarfs- und Entwicklungsplanes (ÖBIG, 1997) errechnet werden. Die Höhe der Landesfördermittel für eine Pflege- und Betreuungsstunde wird nach Maßgabe der vorhandenen finanziellen Mittel festgelegt.
5. Auf die Gewährung der Förderung besteht kein Rechtsanspruch.
6. Das Land Steiermark schließt mit dem Förderungsnehmer einen Vertrag ab, in dem alle förderungsrelevanten Rahmenbedingungen geregelt sind. In diesem Vertrag sind insbesondere auch die Höhe des zuerkannten Stundenkontingentes nach ISGS und nach Berufsgruppe, die Höhe der Stundensätze des Landes sowie die Höhe der Förderung für die Pflegedienstleitung zu regeln.
7. Das Land Steiermark akontiert die zuerkannten Fördermittel. Erfolgt während der Förderlaufzeit eine Änderung der zu betreuenden geografischen Region, so können die zuerkannten Fördermittel im letzten Halbjahr gegengerechnet werden.
8. Die erste Sechstelzahlung des Förderjahres wird nach den Grundlagen des Vorjahres ausbezahlt und wird mit der zweiten Sechstelzahlung des Förderjahres gegengerechnet.

§ 7

Kontrollrechte des Landes

1. Die Trägerorganisation hat der FA 8B eine Jahresstatistik und eine Monatsstatistik zu übermitteln. Die Jahresstatistik ist nach der FA 8B herausgegebenen Systematik zu erstellen und der FA8B elektronisch und in Papierform bis spätestens 31. März des darauffolgenden Jahres zu übermitteln. Ebenfalls ist die Monatsstatistik nach der von der FA8B herausgegebenen Systematik in Papierform bis spätestens sechs Wochen nach Monatsende der FA 8B vorzulegen.
2. Die FA8B kontrolliert die in § 4 genannten Kriterien sowie die Feststellung der Notwendigkeit, des Umfangs und der Qualität der Leistungserbringung in Form von stichprobenartigen Stützpunkt-Kontrollen. Dazu sind die Organe der FA8B mit vorheriger Terminvereinbarung berechtigt, in alle relevanten Unterlagen vor Ort Einsicht zu nehmen und alle hierfür relevanten Einrichtungen und Räumlichkeiten der Trägerorganisation zu betreten. Mit Einverständnis des Klienten können gemeinsam mit der Pflege- und Betreuungsperson von der zuständigen Trägerorganisation auch Hausbesuche bei betreuten Klienten durchgeführt werden.
3. Die Trägerorganisation hat, soweit dies zur Beurteilung der Qualität der Leistungen erforderlich ist, auf Verlangen dem Land Steiermark die Eignung aller Pflege- und Betreuungskräfte durch Vorlage der Zeugnisse in Kopie nachzuweisen.
4. Die rechnungsmäßige Überprüfung von Verwendungsnachweisen für die zuerkannten Fördermittel erfolgt von der FA4B – Landesbuchhaltung. Diese ist nach vorheriger Terminvereinbarung berechtigt, in alle mit der Finanzierung im Zusammenhang stehenden relevanten Unterlagen vor Ort Einsicht zu nehmen und alle hierfür relevanten Einrichtungen und Räumlichkeiten der Trägerorganisation zu betreten. Das Haushaltsjahr deckt sich mit dem Kalenderjahr.
5. Um in transparenter Form ein effizientes Controlling der Landesfördermittel zu gewährleisten, werden bei Bedarf auch sonstige, relevante Finanzierungsbestandteile von der Fachabteilung 8B angefordert.
6. Soweit nicht gesonderte Rechtsvorschriften zur Anwendung kommen, hat die Trägerorganisation alle Aufzeichnungen, die Einnahmen und Ausgaben betreffen, nach den Grundsätzen einer ordnungsgemäßen Buchführung zu erstellen. Die Aufzeichnungen müssen vollständig, wahr, klar und leicht nachprüfbar gestaltet werden. Die Belege sind ordnungsgemäß 7 Jahre zu verwahren.
7. Die Trägerorganisation verpflichtet sich, sich der Überprüfung des Landesrechnungshofes zu unterziehen.