



Qualitätsstandard „Tagesbetreuung für ältere Menschen“

Beschluss der Steiermärkischen Landesregierung vom
21. März 2024

Abteilung
Gesundheit und Pflege



Das Land
Steiermark

INHALTSVERZEICHNIS

Abkürzungen	4
Gesetze und Verordnungen	4
Richtlinien / ÖNORMEN	4
Teil I - Allgemeiner Qualitätsstandard	5
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 die Dienstleistungsanbieterin bzw. den Dienstleistungsanbieter	10
I.5 Kontrolle der Leistungserbringung.....	11
I.6 Personalführung	11
I.6.1 Dienstplanung.....	11
I.6.2 Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern	12
I.6.3 Auszubildende	13
I.7 Fort- und Weiterbildung sowie Supervision	13
I.7.1 Fort- und Weiterbildungsprozess.....	13
I.7.2 Supervision	14
I.8 Notfallpläne	14
I.9 Datenschutz und Dokumentation der Leistungen	14
I.9.1 Datenschutz	14
I.9.2 Pflege- und Betreuungsdokumentation	15
I.9.3 Handzeichen (Paraphe) und Handzeichenliste	15
I.9.4 Archivierung von Aufzeichnungen.....	16
I.9.5 Elektronische Führung von Dokumenten und Aufzeichnungen.....	16
I.10 Verbesserung der Dienstleistung	16
I.10.1 Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterzufriedenheit	17
I.10.2 Fehlermanagement	17
I.10.3 Beschwerdemanagement.....	17
I.10.4 Kundinnen- bzw. Kundenbefragung.....	18
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	20
I.12.2 Informations- und Publizitätsvorschriften	20

Teil II - Tagesbetreuung.....	21
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	24
II.1.4.1 Grundleistungen der Tagesbetreuung.....	24
II.1.4.2 Therapeutisches Angebot	25
II.1.4.3 Essensversorgung.....	25
II.1.4.4 Hol- und Bringdienst	26
II.1.5 Zeitlicher Rahmen der Dienstleistungserbringung	27
II.1.6 Anrufbeantworter/Mailbox	27
II.1.7 Einrichtungsformen.....	28
II.1.8 Genehmigte Plätze für ein Tageszentrum.....	28
II.1.9 Standortvoraussetzungen	29
II.1.10 Bauliche Vorgaben	29
II.1.10.1 Außenbereich.....	29
II.1.10.2 Raumbedarf und Ausstattung	29
II.1.11 Voraussetzungen und Aufgaben der Dienstleistungsanbieterin bzw. des Dienstleistungsanbieters	32
II.2 Personelle Ausstattung.....	33
II.2.1 Personalausstattung	33
II.2.2 Leitungsfunktion	34
II.2.3 Diplomierte/r Gesundheits- und Krankenpflegepflegerin bzw. -pfleger (DGKP) ...	35
II.2.4 Fach-Sozialbetreuerin/-betreuer mit Spezialisierung Altenarbeit (FSB A)	35
II.2.5 Heimhilfe (HH)	35
II.2.6 Betriebsurlaub.....	36
II.3 Betreuung im Tageszentrum	36
II.3.1 Aufnahme in die Tagesbetreuung	36
II.3.1.1 Fachliche Erfordernisse und Machbarkeitsprüfung	36
II.3.1.2 Administrative Erfordernisse	37
II.3.1.3 Warteliste zur Aufnahme	37
II.3.2 Dokumentation für die Betreuung.....	37
II.3.3 Medikamentengebarung, Heilbehelfe und Hilfsmittel.....	38
II.3.4 Gruppenbetreuung.....	38
II.3.5 Verhinderung an der Teilnahme	38
II.3.6 Mitbestimmung und Mitsprache.....	39
II.3.7 Beendigung der Betreuung	39
II.3.8 Teambesprechung	39
II.4 Hausordnung	40
Glossar	41
Impressum	43

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	LMSVG	Lebensmittelsicherheits- und Verbraucherschutzgesetz
AMG	Arzneimittelgesetz	L-VG	Landes-Verfassungsgesetz
ARG	Arbeitsruhegesetz	MTD-G	Bundesgesetz über die Regelung der gehobenen medizinisch-technischen Dienste
ÄrzteG	Ärztegesetz	MuthG	Musiktherapiegesetz
ASchG	ArbeitnehmerInnenschutzgesetz	SMG	Suchtmittelgesetz
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz	SRLG	Sonderrechnungslegungsgesetz
AÜG	Arbeitskräfteüberlassungsgesetz	StBHG	Steiermärkisches Behindertengesetz
AZG	Arbeitszeitgesetz	StBTV	Steiermärkische Bautechnikverordnung
BAO	Bundesabgabenordnung	StKAG	Steiermärkisches Krankenanstaltengesetz
BGBl	Bundesgesetzblatt	Stmk. BauG	Steiermärkisches Baugesetz
BPGG	Bundespflegegeldgesetz	StSBBG	Steiermärkisches Sozialbetreuungsberufegesetz
BUrlG	Bundesurlaubsgesetz	StPHG	Steiermärkisches Pflegeheimgesetz
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung	StSPLFG	Steiermärkisches Sozial- und Pflegeleistungsfinanzierungsgesetz
GBRG	Gesundheitsberuferegister-Gesetz	SWÖ-KV	Kollektivvertrag der Sozialwirtschaft Österreich
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz	UGB	Unternehmensgesetzbuch
HeimAufG	Heimaufenthaltsgesetz		
HBeG	Hausbetreuungsgesetz		
KSchG	Konsumentenschutzgesetz		
LGBl	Landesgesetzblatt		

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 Dienstleistungsanbieterinnen bzw. Dienstleistungsanbietern verschiedenster Einrichtungen in unterschiedlicher Art und in unterschiedlichem Umfang bereitgestellt.

Der vorliegende Qualitätsstandard „Tagesbetreuung für ältere Menschen“ definiert die zu erfüllenden Kriterien für Dienstleistungsanbieterinnen bzw. Dienstleistungsanbieter, welche Tagesbetreuung für ältere Menschen anbieten und seitens des Landes Steiermark eine Mitfinanzierung erhalten.

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.

I.2.1 Qualitätsgrundsätze

Das Land Steiermark, Dienstleistungsanbieterinnen bzw. 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. Die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 aufgrund einer Pflegebedürftigkeit ist zu vermeiden und pflegende An- und Zugehörige sollen bei ihrer Betreuungstätigkeit entlastet werden.

... 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. Die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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. Die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 Dienstleistungsanbieterinnen bzw. 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 Dienstleistungsanbieterinnen bzw. 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 Dienstleistungsanbieterinnen bzw. 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
- Steiermärkisches Sozial- und Pflegeleistungsfinanzierungsgesetz - StSPLFG
- weitere relevante, behördliche, vertragliche und gesetzliche Verpflichtungen

I.4 Voraussetzungen für die Dienstleistungsanbieterin bzw. den Dienstleistungsanbieter

Die Voraussetzungen seitens der Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 zur Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 zur Dienstleistungsanbieterin bzw. zum Dienstleistungsanbieter stehen.
 - Eine Ausnahme bilden auch Therapeutinnen bzw. Therapeuten, welche ihre Tätigkeit für das Tageszentrum in selbständiger Form erbringen können.
- 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 die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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.

Die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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).
- 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.
- Änderungen sind zu dokumentieren.
- Es ist sicherzustellen, dass auch bei einem kurzfristigen 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 (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 der Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 werden in die Personalbedarfsberechnung nicht miteinbezogen.

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.

I.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

Die Fort- und Weiterbildungsprozesse sind schriftlich festzuhalten und sollen nachstehende Inhalte berücksichtigen:

- Bedarfserhebung (z.B. Mitarbeiterinnen- bzw. 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 dem Begriff „Notfallplan“ wird eine kurze, eindeutige und leicht lesbare Anweisung für die Bewältigung von Notfällen und Krisen verstanden. In der Einrichtung müssen Notfallpläne in Extremsituationen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 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)
- Drohungen, physische Gewalt, psychische Ausnahmesituationen und/oder sexuelle Belästigung
- Tod der Kundin oder des Kunden in der Einrichtung
- Brand (z.B. maßgebliche Brandschutzeinrichtungen und Fluchtwege)
- gefährdende Geschehen, welche in einem Notfall 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.
- Es ist der Ablauf festzulegen, welche Daten und in welcher Form diese Daten 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 nach Beschäftigung bei der Dienstleistungsanbieterin bzw. beim Dienstleistungsanbieter 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 Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz 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 in einem mit der jeweiligen Dokumentation korrespondierenden Handbuch festgelegt sein.
- 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 sind 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 des Nachnamens, um eine eindeutige Unterscheidbarkeit sicherzustellen, hinzuzufügen. Abstrakte Handzeichen sind nicht zugelassen.

- Ändert sich der Name der Mitarbeiterin oder des Mitarbeiters, so ist die gesamte Zeile auf der Handzeichenliste zu entwerfen 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 von der Dienstleistungsanbieterin bzw. vom Dienstleistungsanbieter für die entsprechende Dauer der Aufbewahrungspflicht aufzubewahren.

Bei Auflösung der Trägerschaft hat die Rechtsnachfolgerin bzw. der Rechtsnachfolger die Dokumentation von seiner Vorgängerin bzw. seinem Vorgänger zu übernehmen und entsprechend der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht aufzubewahren.

Bei Auflösung der Trägerschaft ohne Rechtsnachfolge sind die Pflegedokumentation, die Handzeichenliste und die Dienstpläne der zuständigen Abteilung des Landes Steiermark 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 einbringen zu können. 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 Finanziere erfolgen entsprechend den von der Steiermärkischen Landesregierung für die Tagesbetreuung festgelegten Bestimmungen. Die Grundsätze der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit sind von der Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 Abteilung Gesundheit und Pflege durchzuführen.

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

Die vorgegebenen Tarife dürfen nicht ohne Zustimmung der Abteilung Gesundheit und Pflege verändert werden und es dürfen den Kundinnen bzw. Kunden keine anderen oder zusätzlichen Kosten, die bereits in den Normkosten berücksichtigt sind, 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 einer oder einem sachverständigen Dritten in angemessener Zeit möglich ist, die Erlöse und Kosten vollständig nachzuvollziehen.

Falls die Tagesbetreuung nur einen Teilbetrieb der Dienstleistungsanbieterin bzw. des Dienstleistungsanbieters darstellt, ist von der jeweiligen Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 auf Aufforderung betriebswirtschaftliche Daten zu übermitteln.

I.11.4 Kontrolle der Förderung

Zur Kontrolle der Abrechnung sowie der widmungsgemäßen Verwendung der Finanzierungsbeiträge ist die Abteilung Gesundheit und Pflege berechtigt,

1. von den Empfängerinnen und Empfängern der Finanzierungsbeiträge die Erteilung von Auskünften anzufordern,
2. Aufzeichnungen und Unterlagen von der Dienstleistungserbringerin bzw. 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 von der Dienstleistungserbringerin bzw. vom Dienstleistungserbringer alle für die Durchführung von Ermittlungshandlungen erforderlichen Auskünfte zu verlangen.

Die Empfängerinnen und 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 Abteilung Gesundheit und Pflege 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

Jede Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 Leserinnen und Leser in verständlicher Form verfasst sein.

Die Informationsunterlagen müssen leicht zugänglich sein und das Datum der Veröffentlichung sowie 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 vom 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, ansonsten das Logo des Landes Steiermark mit der Abteilung.



TEIL II - TAGESBETREUUNG

II.1 Allgemeines

Die Tagesbetreuung für ältere Menschen stellt als Versorgungsangebot ein Bindeglied 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 dar.

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 durch die Tagesbetreuung notwendig sind, weshalb diese nur in einem begründeten Ausnahmefall und nicht als Grundleistung in der Tagesbetreuung durchgeführt werden.

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 acht Plätze, zwölf Plätze oder 16 Plätze bzw. in einer Statutarstadt maximal über 30 Plätze.

II.1.2 Zielgruppe

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

Zudem sind dies ältere Personen, 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 60 Jahren liegt,
- wenn ihr Hauptwohnsitz außerhalb der Steiermark liegt,
- wenn die Anzahl der zu betreuenden Kundinnen und Kunden die maximale Zahl der im Tageszentrum verfügbaren Plätze übersteigt,

- wenn diese im Rahmen einer 24-Stunden-Betreuung und gemäß § 21b des BPGG idgF gefördert werden.

Ausnahmen:

Es wäre möglich, Personen ohne Pflegegeldbezug aufzunehmen, wenn für diese bereits ein Antrag auf Pflegegeld gestellt wurde, jedoch das Ergebnis noch nicht vorliegt. Die Kundin bzw. der Kunde muss vor Aufnahme darüber informiert werden und verbindlich (schriftlich) zustimmen, dass im Falle eines negativen Bescheides keine Betreuung durch die Tagesbetreuung erfolgen kann und die Kosten für bereits in Anspruch genommene Leistungen selbst zu tragen sind.

Wenn es die Auslastung des Tageszentrums zulässt, können auch:

- Personen ab 55 Jahren mit Pflegegeldbezug,
- Personen ab 60 Jahren ohne Pflegegeldbezug sowie
- Personen, die von einer 24-Stunden-Betreuung durch Personenbetreuerinnen und -betreuer im Rahmen des Hausbetreuungsgesetzes - HBeG versorgt werden, das Tageszentrum besuchen.

Allerdings sind in diesen Fällen die Normkosten laut aktuell gültigem Tarifmodell zur Gänze (daher ohne Förderung von Seite der öffentlichen Hand) vom Tagesgast selbst zu tragen. Die Betreiberin bzw. Der Betreiber hat darauf zu achten, dass eine Person, die keinen der Ausschließungsgründe gemäß Kapitel II.1.3 im Qualitätsstandard erfüllt bzw. der Zielgruppe entspricht, vorrangig behandelt wird und diese die zur Verfügung stehenden Kapazitäten bzw. eine Betreuung im Tageszentrum erhält.

Insbesondere kann jedoch eine Nichtaufnahme oder Beendigung 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 einem Tageszentrum keine adäquate Versorgung 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,
- bei denen eine chronische Alkoholabhängigkeit oder eine andere 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 transportiert 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 eineinhalb Stunden strukturierte Gruppenaktivitäten stattfinden. Während dieser Zeit können Wahlweise auch therapeutische Leistungen in Gruppen angeboten werden. 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- und Wochenpläne mit den jeweiligen strukturierten Tagesabläufen für die Folgeweche zu planen und zu erstellen. Der Betreuungs- bzw. Wochenplan muss auf nachvollziehbare Weise die Art, das Zeitausmaß, die Leitung der Aktivitäten und den Tagesverlauf beinhalten. Diese Pläne sind zur Einsichtnahme und Information für die Kundinnen und Kunden sowie deren An- und Zugehörige gut ersichtlich auszuhängen (z.B. auf der Informationstafel) bzw. persönlich auszuhändigen.

Bei der Planung und Umsetzung des tagesstrukturierten Betreuungsangebotes sind die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden sowie die örtlichen und personellen Ressourcen zu berücksichtigen.

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 während der Tagesbetreuung durchgeführt werden. Hierfür stehen die regionalen Mobilen Pflege- und Betreuungsdienste/Hauskrankenpflege im häuslichen Umfeld der Kundinnen und Kunden 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 durch tagesstrukturierende Angebote in Form von 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, Fingerymnastik, Sitztänze, Bewegungs- und Gymnastikübungen, Spaziergänge)
 - Hilfestellung bei der Alltagsbewältigung (z.B. Trinken, Essen)
 - Wechsel bzw. Entleeren von vom Tagesgast 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 Essenversorgung und Hol- und Bringdienst) Probe- bzw. Orientierungstag (je nach Wunsch Ganz- oder Halbttag) ist interessierten älteren Menschen zu ermöglichen.

II.1.4.2 Therapeutisches Angebot

In einem Tageszentrum können bei Bedarf therapeutische Leistungen angeboten werden. Je nach Art des therapeutischen Angebots, das von der Dienstleistungsanbieterin bzw. vom Dienstleistungsanbieter des Tageszentrums zur Verfügung gestellt wird, kommt das jeweilige Gesetz zur Anwendung. Der Aufgaben- und Tätigkeitsbereich des physiotherapeutischen Dienstes, des Diätendienstes und ernährungsmedizinischen Beratungsdienstes, des ergotherapeutischen Dienstes sowie des logopädisch-phoniatriisch-audiologischen Dienstes umfasst den Tätigkeitsbereich gemäß Bundesgesetz über die Regelung der gehobenen medizinisch-technischen Dienste (MTD-Gesetz) idgf. Der Aufgaben- und Tätigkeitsbereich der Musiktherapeutin bzw. des Musiktherapeuten umfasst den Tätigkeitsbereich gemäß Musiktherapiegesetz (MuthG) idgf.

Das therapeutische Angebot findet in Gruppen während der eineinhalbstündigen Gruppenzeit vormittags und/oder nachmittags in den Räumlichkeiten des Tageszentrums bzw. auf dem Tageszentrum zur Verfügung stehenden Freiflächen statt.

II.1.4.3 Essensversorgung

Da Mahlzeiten einen wichtigen Bestandteil der Tagesstruktur darstellen, sind anzubieten:

- 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 Zubereitung 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.1.4.4 Hol- und Bringdienst

Das Abholen und 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 durch einen Hol- und Bringdienst erforderlich ist, welcher auch durch die Dienstleistungsanbieterin bzw. den Dienstleistungsanbieter der Tagesbetreuung zum Selbstkostenpreis der Einrichtung angeboten werden kann. Die Dienstleistungsanbieterin bzw. Der Dienstleistungsanbieter muss jedoch jedenfalls bei der Organisation eines professionellen Hol- und Bringdienstes unterstützen.

Der Hol- und Bringdienst 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 bezahlen. Bei Sammelfahrten ist zu berücksichtigen, dass die Fahrtzeiten möglichst kurzgehalten werden.

Bei Inanspruchnahme des Hol- und Bringdienstes durch geförderte Kundinnen und Kunden, also keine Selbstzahlerinnen und Selbstzahler, fördert das Land Steiermark und die Gemeinden eine Fahrt mit € 4,50,- pro Tag also maximal € 9,- für Hin- und Rückfahrt. Dadurch reduziert sich der Eigenanteil der Kundinnen und Kunden um diesen Betrag, maximal auf € 0,-.

II.1.5 Zeitlicher Rahmen der Dienstleistungserbringung

Die Öffnungszeiten eines Tageszentrums mit zwölf, 16 oder 30 Plätzen sind von Montag bis Freitag (außer an betriebsfreien Tagen) in der Zeit von 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Die tägliche Mindestöffnungszeit beträgt acht Stunden. Wobei in den ersten sechs Monaten nach Inbetriebnahme des Tageszentrums die Öffnungstage auf drei Tage pro Woche (zwischen Montag bis Freitag; außer an betriebsfreien Tagen) reduziert werden können.

Die Öffnungstage eines Tageszentrums mit acht Plätzen betragen wahlweise zwischen einen und fünf Öffnungstage zwischen Montag bis Freitag (außer an betriebsfreien Tagen) in der Zeit von 7:00 Uhr bis 18:00 Uhr. Die tägliche Mindestöffnungszeit beträgt auch hier acht Stunden.

Nachstehend werden der zeitliche Rahmen der Leistungserbringung sowie die Anzahl der Kundinnen und Kunden beispielhaft abgebildet, unter Zugrundelegung einer achtstündigen Öffnungszeit von 8:30 Uhr bis 16:30 Uhr.

Uhrzeit	Inhalte	Öffnungszeit	Betreuungszeit	VG	NG	8 Plätze	12 Plätze	16 Plätze
8:30-9:00	Bringzeit					8 (z.B. 5 GT und 3 VG)	12 (z.B. 8 GT und 4 VG)	16 (z.B. 10 GT und 6 VG)
9:00-9:30								
9:30-10:00	Jause und Gruppe							
10:00-								
10:30-								
11:00- 11:30								
11:30- 12:00	Bringzeit NG					max. 11 (z.B. 5 GT, 3 VG, 3 NG)	max. 16 (z.B. 8 GT, 4 VG, 4 NG)	max. 22 (z.B. 10 GT, 6 VG, 6 NG)
12:00-	Mittag- essen							
12:30-								
13:00- 13:30	Abholzeit VG					8 (z.B. 5 GT und 3 NG)	12 (z.B. 8 GT und 4 NG)	16 (z.B. 10 GT und 6 NG)
13:30-	Jause und Gruppe							
14:00-								
14:30-								
15:00-								
15:30- 16:00	Abholzeit							
16:00- 16:30								

VG = Halbtagskundin(nen)/-kunde(n) Vormittag

NG = Halbtagskundin(nen)/-kunde(n) Nachmittag

GT = Ganztagskundin(nen)/-kunde(n)

II.1.6 Anrufbeantworter/Mailbox

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 bzw. eine Mailbox für die Zeit einzurichten, zu der keine persönliche Erreichbarkeit im Tageszentrum gegeben ist - d.h. das Tageszentrum geschlossen hat. Die hinterlassenen Nachrichten sind an Betriebstagen 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

Ein Tageszentrum kann als eine der beiden unten genannten 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: Das Tageszentrum ist an eine Gesundheits- und/oder Sozialeinrichtung (z.B. an ein Pflegeheim) baulich angeschlossen. In diesem Falle muss dieses 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 acht Plätze, zwölf Plätze, 16 Plätze oder 30 Plätze (Statutarstadt) pro Tag genehmigt. Für die Aufteilung von Halbtags- und Ganztagskundinnen und -kunden ist folgender Schlüssel zu beachten:

Anzahl der Plätze	Anzahl der Halbtagskundinnen und -kunden	Anzahl der Kundinnen und Kunden zwischen 11:30 Uhr und 13:30 Uhr (inkl. Probetagkundinnen/-kunden)
8	max. 3	11
12	max. 4	16
16	max. 6	22
30*	max. 10*	40*

* gilt nur für Statutarstädte

Die Anzahl an Halbtagskundinnen und -kunden darf maximal drei Kundinnen und Kunden bei acht Plätzen, vier Kundinnen und Kunden bei zwölf Plätzen oder sechs Kundinnen und Kunden bei 16 Plätzen betragen (bei acht genehmigten Plätzen können daher in der Zeit von 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr maximal elf, bei zwölf genehmigten Plätzen 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 acht Plätze, zwölf Plätze, 16 Plätze oder 30 Plätze pro Tag genehmigt. Die Anzahl der Halbtagskundinnen und -kunden ist daher maximal 10 Kundinnen und Kunden (für 30 Plätze inklusive der Probetagkundinnen und -kunden) und in der Zeit von 11:30 Uhr bis 13:30 Uhr können maximal 40 Tageskundinnen und -kunden (inklusive Probetagkundinnen und -kunden) anwesend sein.

Pro Standort (d.h. Einrichtung, Objekt) gibt es immer nur eine Förderungsvereinbarung, sodass Veränderungen bei 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. Davon 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 Tageszentrum 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 27 m² bei acht Plätzen (mindestens 216 m² Gesamtfläche)

- mindestens 18 m² bei zwölf Plätzen und 16 Plätzen (mindestens 216 m² bzw. 288 m² Gesamtfläche)
- mindestens 15 m² bei 30 Plätzen (mindestens 450 m² 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:

- Für je Kundin bzw. jeden Kunden ist ein Kästchen oder ein Spind vorgesehen (d.h. bei acht Plätzen sind es elf Kästchen/Spinde, bei zwölf genehmigten Plätzen sind es 16 Kästchen/Spinde, bei 16 genehmigten Plätzen 22 Kästchen/ Spinde und bei 30 genehmigten Plätzen 40 Kästchen/Spinde).
- Es sind mindestens 50 % der Kästchen/Spinde barrierefrei nutzbar zu machen (Greifhöhe 0,80 bis 1,10 m bzw. bei einer ungeraden Anzahl an Kästchen/Spinde sind mehr als die Hälfte barrierefrei nutzbar zu machen).
- Die Bewegungsfläche vor diesen Kästchen/Spinden muss mindestens einen Durchmesser von 1,50 m 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 die Einnahme von Mahlzeiten ist so zu gestalten, dass bei maximaler Ausnützung der Halbtagsauslastung jeder Kundin bzw. jedem Kunden ein eigener Sitzplatz zur Verfügung steht.
- 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 Anwesenden gestattet, andererseits ausreichend Bewegungsfläche hat und Raumtrennungen für unterschiedliche Kleingruppen ermöglicht.

Die Ausstattung des Aufenthaltsbereiches umfasst

- Sesseln (mit und ohne Seitenlehne) und Sofas,
- eine Ablage für Bücher und Spiele
- sowie gegebenenfalls eine 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 Speisen

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

- einen gewerblichen Geschirrspüler für die Reinigung von Geschirr
- entsprechende Kühl- und Tiefkühlmöglichkeiten (inklusive Thermometer für die 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 und Einweghandtüchern)
- glatte und abwaschbare Wände bis zu einer Höhe von zwei Metern (Türstockhöhe)
- 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:
Wobei hier gilt: 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
- Verbrühungsschutz gemäß ÖNORM EN806-2 aus 2005 Punkt 9.3.2 mit 43 Grad Celsius

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 ist wie folgt auszustatten:

- barrierefreie Dusche
- barrierefreier Waschtisch
- barrierefreies WC
- Sitzgelegenheit mit Ablagemöglichkeit für Kleidung
- Schrank, z.B. für Pflegeartikel und Handtücher
- Verbrühungsschutz gemäß ÖNORM EN806-2 aus 2005 Punkt 9.3.2 mit 43 Grad Celsius

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.
- absperrbare 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

Gangflächen

- sind laut ÖNORM B 1601, Punkt 5.2 auszustatten. Insbesondere die Gangbreite und die erforderlichen Handläufe sind zu berücksichtigen.

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.

Tageszentren für ältere Menschen, 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 Tageszentrum für ältere Menschen 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 der Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 Abteilung Gesundheit und Pflege des Landes Steiermark

II.2 Personelle Ausstattung

Das Personal ist ein qualifiziertes, multidisziplinäres Team. Folgende Personalqualifikationen müssen 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.)

Zur Personalausstattung gemäß Kapitel II.2.1. zählt ebenfalls Personal für administrative Tätigkeiten (Verwaltung).

- Dazu zählt Personal für administrative Tätigkeiten, z.B. für die Monatsabrechnung für die Kundin bzw. den Kunden, die Lohnverrechnung oder Statistiken. Diese Tätigkeiten sind vor Ort im Tageszentrum durchzuführen.

Weiters benötigt wird Personal für die Reinigung. Dieses zählt nicht zur Personalausstattung gemäß Kapitel II.2.1.

- Die Reinigung kann auch fremd vergeben werden und soll außerhalb der Öffnungszeiten durchgeführt werden.

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

Außerdem können bei Bedarf therapeutische Leistungen angeboten werden, indem entweder Therapeutinnen und Therapeuten zum Personalstand gehören oder deren Leistungen zugekauft werden.

Verfügt die Dienstleistungsanbieterin bzw. der Dienstleistungsanbieter über einen eigenen Hol- und Bringdienst, zählt die Fahrerin bzw. der Fahrer nicht zur Personalausstattung gemäß Kapitel II.2.1.

II.2.1 Personalausstattung

Für den Personaleinsatz sind die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten. Nachstehende Mindestpersonalausstattung (ohne Leitung, Hol- und Bringdienst und Reinigungsdienst) ist bei Tageszentren mit acht, zwölf und 16 Plätzen unabhängig von der Auslastung sicherzustellen. Ausnahme bilden Tageszentren mit 30 Plätzen, bei denen die nachstehende Mindestpersonalausstattung nur bei voller Auslastung sicherzustellen ist (ohne Leitung, Hol- und Bringdienst und Reinigungsdienst) und ist in Abhängigkeit der belegten Plätze einzusetzen. Fehlende HH können durch FSB A und DGKP und fehlende FSB A durch DGKP kompensiert werden. Es ist möglich bei Bedarf im Ausmaß von maximal 0,5 Vollzeitäquivalente in einem Tageszentrum mit acht, zwölf und 16 Plätzen bzw. von maximal 1,0 Vollzeitäquivalente in einem Tageszentrum mit 30 Plätzen die FSB A mit einer Therapeutin bzw. einem Therapeuten gemäß Kapitel II.1.4.2 zu kompensieren:

Anzahl der genehmigten Tagesplätze	Berufsgruppe/Qualifikation	Mindestpersonalausstattung bei 8/12/16 Plätzen bzw. bei voller Auslastung bei 30 belegten Tagesplätzen Vollzeitäquivalente*
8	DGKP	0,50
	FSB A	1,50
	HH	0,50
	Personal für administrative Tätigkeiten	0,54
	GESAMT	3,04
12	DGKP	1,00
	FSB A	1,75
	HH	0,75
	Personal für administrative Tätigkeiten	0,54
	GESAMT	4,04
16	DGKP	1,00
	FSB A	2,00
	HH	1,25
	Personal für administrative Tätigkeiten	0,54
	GESAMT	4,79
30	DGKP	1,50
	FSB A	3,50
	HH	2,00
	Personal für administrative Tätigkeiten	0,54
	GESAMT	7,54

*Vollzeitäquivalent = Die Vollzeitäquivalente errechnen sich auf Basis des Ausmaßes der wöchentlichen Normalarbeitszeit gemäß SWÖ-KV idgF

II.2.2 Leitungsfunktion

Die Leitung erfolgt durch eine DGKP, welche als Mindestvoraussetzung über die Qualifikation zum Basalen und Mittleren Pflegemanagement gemäß § 64 GuKG verfügt und ein aufrechtes (Angestellten-)Arbeitsverhältnis zur Dienstleistungsanbieterin bzw. zum Dienstleistungsanbieter aufweist. Die Leitung zählt nicht zur Mindestpersonalausstattung gemäß Kapitel II.2.1.

Die DGKP, welche die Leitungsaufgaben wahrnimmt, ist der Abteilung Gesundheit und Pflege namhaft zu machen und die entsprechenden Nachweise sind in Kopie vorzulegen. Änderungen sind der Abteilung Gesundheit und Pflege 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 über die Berufsausübung als DGKP in Vollzeitanstellung im Ausmaß von zumindest 2 Jahren
- 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 Betreuungsvereinbarung
- Einschulung neuer Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter
- Durchführung der Pflege- und Betreuungsdokumentation*
- Durchführung von Kundinnen- bzw. Kundenbesprechungen*
- Abhalten von 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 Hol- und Bringdienstes)*
- Öffentlichkeitsarbeit
- Beschwerdemanagement
- Erstellung von 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 Betriebstagen im Jahr eingeplant werden. Dabei sind die Vorgaben des Urlaubsgesetzes einzuhalten. Diese Schließungszeiten sind am Jahresanfang zu planen und den Kundinnen und Kunden, den An- und Zugehörigen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie der zuständigen Abteilung des Landes Steiermark mitzuteilen.

II.3 Betreuung im Tageszentrum

Die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 Probe- 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 „Ausschlussgründe“). 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-Ablaufplans 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 und bei Bekanntwerden einer Änderung der Einkommensverhältnisse gemäß den Vorgaben der Abteilung Gesundheit und Pflege 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/innen
- 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 Kosten für das Essen und dem Hol- und Bringdienst, auch bei Verhinderung
- Verpflichtung zur Offenlegung der Einkommensverhältnisse (gemäß den Richtlinien des Landes Steiermark zur Einkommensermittlung) und des Pflegegeldes sowie laufende Meldung von Veränderungen
- Meldungspflichten über Veränderungen der Medikamentenverordnung
- Finanzgebarung (z.B. Abrechnungsmodus, Mahnwesen)
- Kostenbeitrag der Kundin bzw. des 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 Hol- und Bringdienstes
- individuelle Festlegung der Vorgangsweise bei unentschuldigter Abwesenheit des Tagesgastes (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. Kundinnen und Kunden, die keinen der Ausschließungsgründe gemäß Kapitel II.1.3 erfüllen, sind hierbei stets, unabhängig vom Zeitpunkt der Eintragung in die Warteliste, vorrangig zu reihen.

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

Es ist eine monatliche Planung mit den voraussichtlichen Anwesenheit je Kundin bzw. Kunde und Tag durchzuführen. Diese ist spätestens am 20. des Monats für den Folgemonat zu erstellen.

Anwesenheitslisten für den Betreuungstag und 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. Ebenfalls muss für sachkundige Dritte in angemessener Zeit nachvollziehbar sein, welche Kundin oder welcher Kunde wann anwesend war.

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 inhaltliche Planung der Gruppenaktivität erfolgt gemeinsam durch die DGKP und den FSB A. Die inhaltliche Planung des therapeutischen Angebots erfolgt von der jeweiligen Therapeutin bzw. vom jeweiligen Therapeuten.

Grundsätzlich ist die Teilnahme der Kundinnen und Kunden an den Gruppenaktivitäten ein zentraler Bestandteil der Betreuung. Daher ist ein Fernbleiben 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.

Materialkosten für Bastelarbeiten und zur Aktivierung sind Bestandteil der Normkostenfinanzierung, sodass den Kundinnen und Kunden dafür keine zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt werden dürfen.

Gruppenangebote sind zu dokumentieren und das Programm/Angebot ist 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) vor Betreuungsbeginn oder spätestens innerhalb der Bringzeit.

Eine kalkulatorische Auslastungsannahme in Höhe von 75 % ermöglicht, dass die Kosten durch Ausfälle kompensiert werden können. Akute Verhinderungen dürfen daher nicht weiterverrechnet werden.

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. Ist eine durchgehende Abwesenheit geplant, die sich über mehr als zwei Monate erstreckt, hat die Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 ist mindestens 1x jährlich ein Treffen abzuhalten, bei dem 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 erfolgt oder die Kundin bzw. der Kunde durch eine andere Versorgungsform gepflegt und betreut wird (z.B. Pflegeheim),
- 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 zu organisatorischen Inhalten 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 von den abwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern 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 Wertgegenständen
- Regelung 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 der Dienstleistungsanbieterin bzw. dem Dienstleistungsanbieter gegenüber zur Erbringung von Arbeitsleistungen verpflichtet.

Auszubildende: Personen, die sich in einer Berufsausbildung befinden.

Dienstleistung: Leistungen, die von der Dienstleistungsanbieterin bzw. vom Dienstleistungsanbieter zu einem Zeitpunkt oder in einem Zeitrahmen zur Deckung des Pflege- und Betreuungsbedarfes erbracht werden.

Dienstleistungsanbieterin bzw. Dienstleistungsanbieter: Ausführende Organisation, welche die Dienstleistung - Tagesbetreuung für ältere Menschen - erbringt.

Ehrenamtliche Helferinnen bzw. Helfer: Personen, die freiwillig übernommene und unentgeltliche Aufgaben bei einer Dienstleistungsanbieterin bzw. einem Dienstleistungsanbieter erbringen.

Einrichtung: Tatsächlich benutztes Gebäude an einem Standort, an dem Tagesbetreuung stattfindet.

Förderungsempfänger: Die Besucherinnen und Besucher der Tageszentren. Das Land und die Vertragspartner des Landes, Gemeinden bzw. Gemeindeverbände, finanzieren den Erbringern der Leistung die Möglichkeit, den Besuchern von Tageszentren, die Leistung unterhalb der Normkostenhöhe anzubieten.

Informelle Pflege: Beschreibt die Pflege und Betreuung durch An- und Zugehörige.

Kundin und Kunde: Pflege- bzw. betreuungsbedürftige Person, welche eine aufrechte Betreuungsvereinbarung mit der Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 der Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 bzw. StSBBG) dazu ermächtigt sind.

Normkosten: Sind normierte Istkosten, welche sich auf die Erbringung der Dienstleistung in einem Tageszentrum für ältere Menschen beziehen.

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 der 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.

Selbstzahlerin und Selbstzahler: Tagesgast, der die Normkosten laut aktuell gültigem Tarifmodell zur Gänze, daher ohne Förderung der öffentlichen Hand, selbst trägt.

Trägerschaft: Gesamtheit der Dienstleistungen, die eine Dienstleistungsanbieterin bzw. 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 und Pflege
Friedrichgasse 9, 8010 Graz
pflagemanagement@stmk.gv.at,
www.gesundheit.steiermark.at oder www.verwaltung.steiermark.at

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

Download

www.gesundheit.steiermark.at oder www.verwaltung.steiermark.at

© Amt der Steiermärkischen Landesregierung, 2024

5. Auflage: März 2024