



## I. Überblick

### Wir stellen uns vor

Wir sind ein Vermittlungsunternehmen, welches Betreuerinnen an Personen vermittelt, die eine Betreuung Zuhause benötigen. Unser Firmensitz ist in Tschechien, im Südböhmischen Budweis. Weiters verfügen wir über eine eingetragene Niederlassung in Österreich, Linz. Unsere Erfahrung in der 24 Stunden Betreuung reicht bis zum Jahr 1998 zurück. 20 Jahre Erfahrung die nur wenige in diesem Bereich mitbringen.

### Wir vermitteln österreichweit

Unsere Vermittlungsleistung ist nicht örtlich beschränkt. Wir vermitteln in alle Bundesländer Österreichs sowie auch in benachbarte deutschsprachige Länder.

### Wir sind Direktvermittler

Alle Betreuerinnen werden von uns überprüft und von uns zur Vermittlung freigegeben. Wir arbeiten nicht mit Fremdfirmen im Ausland zusammen. Dieser Vorteil kommt Ihnen zu Gute - wir kennen unsere Betreuerinnen und dies macht es uns leichter eine geeignete Betreuerin für Sie zu finden. Mit 85% unserer Betreuerinnen arbeiten wir 5 Jahre oder länger zusammen. Wir legen großen Wert auf Beständigkeit, nur so ist es möglich auch Ihnen die passende Betreuerin zu vermitteln.

### Wir sind für Sie da

Vermittlungsagenturen gibt es viele, gute, schlechte, zuverlässige, seriöse und unseriöse, günstige und teure. Und wir? Wir nehmen unsere Aufgabe ernst. Wir sind auch bei Problemen für Sie da und lassen Sie nicht im Stich. Wird Ihre Betreuerin krank, beendet die Betreuung oder wünschen Sie eine Andere, wir kümmern uns darum. Wir vermitteln Ihnen professionelle Betreuerinnen, ausgebildet, deutschsprachig, mit Kenntnissen und Erfahrung die Sie benötigen. Überzeugen Sie sich selbst.

### In 3 Schritten zur Betreuung vor Ort

1. Schritt - Erhebungsbogen ausfüllen.
2. Schritt - Sie erhalten von uns ein individuelles Angebot.
3. Schritt - Vermittlungsauftrag erteilen und Betreuungsbeginn festlegen.

In der Regel umfasst die zeitliche Abwicklung, beginnend mit Ihrer Anfrage bis zur Anreise der Betreuerin, 4 Werktage.

### Unser Erhebungsbogen

Der Erhebungsbogen dient uns zur Erörterung der Gegebenheiten vor Ort, zur Abklärung Ihrer Bedürfnisse und Anforderungen an die Betreuerin. Die Einreichung des Erhebungsbogens ist für Sie kostenlos und unverbindlich.

### Individuelle Kostenauskunft

Anhand des Erhebungsbogens erstellen wir ein übersichtliches Angebot mit genauer Auflistung der Betreuungskosten und allen Nebenkosten. Wir haben keine Betreuungspauschale, sondern ermitteln nach dem tatsächlichen Betreuungsaufwand die Betreuungskosten.



## Vermittlungsauftrag erteilen

Sind Ihnen die Kosten bekannt und möchten Sie uns mit der Vermittlung beauftragen wird ein schriftlicher Vermittlungsvertrag geschlossen. Mit dem Vermittlungsvertrag wird auch der Betreuungsbeginn festgelegt. Nun suchen wir für Sie die geeignete Betreuerin. Auch jetzt entstehen für Sie noch keine Kosten, der Vermittlungsauftrag wird jedoch verbindlich.

## Auswahl und Anreise der Betreuerin

Nach dem Sie alle 3 Schritte durchgeführt haben, sind nun wir an der Reihe. Wir suchen geeignete Betreuerinnen und klären den Betreuungsauftrag ab. Wenn wir der Meinung sind, die Richtige gefunden zu haben, so benachrichtigen wir Sie, meist per Email. Wir stellen Ihnen die Betreuerin mittels eines Profils in dem die Betreuungsrelevanten Daten vermerkt sind, Foto und Kontaktdaten vor. Es steht Ihnen nun frei, die Betreuerin zu kontaktieren, Fragen abzuklären und sich von den Deutschkenntnissen zu überzeugen. Missfällt Ihnen etwas, oder sind Sie anderer Meinung bei der Auswahl der Betreuerin - rufen Sie uns an. Wir können Ihre Bedenken besprechen und/oder eine andere Betreuerin suchen.

## Administratives und Zuschuss zur 24 Stunden Betreuung

Die von uns vermittelten Betreuerinnen sind bereits ordentlich gewerblich gemeldet. Nach Ankunft sollten Sie die Betreuerin innerhalb von 3 Tagen beim zuständigen Einwohnermeldeamt Ihrer Gemeinde mit dem Nebenwohnsitz anmelden. Das dazugehörige Formular senden wir Ihnen zu.

In Österreich wird zu dem die 24 Stunden Betreuung mit einem Zuschuss vom Sozialministeriumservice in der Höhe von Euro 225.- je Betreuerin und Monat gefördert, insgesamt Euro 550.- monatlich. Die Voraussetzungen für die Förderung werden von den Betreuerinnen erbracht. Selbstverständlich sind wir Ihnen auch bei der Antragstellung gerne behilflich.

## Hausbesuche und Qualitätssicherung

Hausbesuche durch den Vermittler zum Sammeln von Aufträgen, sind gesetzlich, nur nach Aufforderung durch den Kunden gestattet. Wir vermitteln österreichweit und arbeiten daher mit externen ausgebildeten, unabhängigen Pflegeberatern zusammen. Gerne vermitteln wir Ihnen Kontakte in Ihrer Region. Diese Pflegeberater führen auch Qualitätskontrollen durch, unabhängig vom Vermittlungsunternehmen. Diese Dienstleistung ist kostenpflichtig und nicht in der Bearbeitungsgebühr oder Servicepauschale beinhaltet.

Seit 2015 besteht auch die Möglichkeit beim Kompetenzzentrum der Sozialversicherungsanstalt der Bauern um einen kostenlosen Hausbesuch anzusuchen. Eine diplomierte Pflegefachkraft überprüft dann in der häuslichen Pflege die Versorgungssituation, insbesondere die Körperpflege, die medizinisch- pflegerische Versorgung, Ernährung, hygienische Wohnsituation etc. Diesen Hausbesuch kann jeder anfordern, nicht nur wenn die Förderung zur 24 Stunden Betreuung bezogen wird. Ebenso wenig muss die zu betreuende Person bei der Sozialversicherungsanstalt der Bauern versichert sein.

Eine objektive, von dem Vermittlungsunternehmen unabhängige Stelle, ist unserer Meinung nach, eine gute Lösung um eine Qualitätssicherung in der Betreuung Zuhause zu gewährleisten und Missstände aufzudecken.

## Steckbrief unserer Betreuerinnen

- ✓ Herkunftsland Tschechien oder Slowakei
- ✓ Ausbildung mind. jene einer Heimhelferin
- ✓ Betreuungserfahrung im deutschsprachigen Raum mind. 3 Jahre
- ✓ gute Deutschkenntnisse
- ✓ aktives Gewerbe der Personenbetreuung
- ✓ Betreuerinnen sind in der Regel zwischen 45 und 60 Jahren alt





## II. Im Detail

### Personenbetreuer oder Betreuungsperson

Jede Betreuungsperson hat über eine einschlägige Gewerbeberechtigung zu verfügen um eine 24 Stunden Betreuung selbstständig durchführen zu können. Der Gewerbeschlüssel in Österreich lautet Personenbetreuung. Daher wird oftmals der Begriff „Personenbetreuer“ verwendet. Wir verwenden in unseren Unterlagen den Begriff Betreuungsperson, nicht den Gewerbeschlüssel.

Auch in anderen EU-Ländern gibt es dieses Gewerbe, der Gewerbeschlüssel ist ein anderer, der Gewerbeinhalt ist mit jenem der Personenbetreuung gleichzusetzen.

### Selbstständigkeit der Betreuungspersonen

Um eine Tätigkeit als selbstständige Betreuungsperson ausüben zu können, ist wie bereits erörtert, eine Gewerbebeantragung nötig. Die Betreuungsperson ist ein Einzelunternehmen und arbeitet auf eigenes Risiko zu den eigenen Bedingungen und übernimmt jene Betreuungsaufträge, zu welchen sie sich selbst entscheidet.

Als Einzelunternehmen sind Rechtsvorschriften zu Arbeitszeiten gegenstandslos, ebenso ist es wichtig zu wissen, dass Selbstständige nicht persönlich leistungs verpflichtet sind. Kann eine Selbstständige Betreuungsperson ihren Turnus nicht wahrnehmen, aus welchen Gründen auch immer, so kann sie sich vertreten lassen, von einer ebenso geeigneten Person.

Ein weiterer wesentlicher Unterschied besteht in der Weisungsfreiheit. Die Betreuungsperson übt ihre Tätigkeit weisungsfrei aus. Die Betreuungsperson soll sich in die Gegebenheiten vor Ort selbstverständlich einfügen und anpassen, aber vereinbart werden die grundlegenden Dinge, welche Aufgaben die Betreuungsperson, übernehmen soll.

Unsere Aufgabe ist es hierbei für eine fortlaufende Betreuung zu sorgen. Kann oder will eine Betreuungsperson den Betreuungsauftrag nicht fortsetzen, so vermitteln wir wieder eine Betreuungsperson. Dies gilt natürlich auch, wenn die zu betreuende Person einen Austausch wünscht.

Fährt die Betreuungsperson in den Urlaub, stellen wir eine Ersatzbetreuung bereit. Gleiches gilt bei Erkrankung der Betreuungsperson.

Die von uns vermittelten Betreuungspersonen stehen auch mit uns in einem Vertragsverhältnis. In diesem beauftragen die Betreuungspersonen uns eine Ersatzbetreuung sicher zustellen bei Verhinderung.

### Wen wir vermitteln

Von uns vermittelte Betreuungspersonen kommen aus Tschechien oder der Slowakei. Wir haben sowohl weibliche Betreuungspersonen, als auch männliche Betreuungspersonen, welche wir vermitteln. Die Mindestanforderung bei der Ausbildung der Betreuungspersonen ist jene, welche einer Heimhelferausbildung gleichzusetzen ist. Ebenso können wir aber auch ausgebildete Pflegekräfte oder Krankenschwestern bereitstellen.

Weiters haben alle Betreuungspersonen ausreichende Deutschkenntnisse, so dass auch eine Konversation möglich ist. Dies können Sie noch vor Anreise selbst überprüfen, da wir Ihnen die Kontaktdaten der konkreten Betreuungsperson übermitteln.

### Turnuslänge

Wir sind der Ansicht, dass eine Turnuslänge von höchstens drei Wochen vertretbar ist. Die Betreuungspersonen sind meist Frauen, welche ihre Kinder und auch Ehegatten Zuhause lassen und für zwei, drei Wochen den Familienhaushalt verlassen. Es ist daher verständlich, dass ein Turnus von zwei Wochen bevorzugt wird, jedoch auch drei Wochen möglich sind und danach die selbe Zeit an freier Zeit bereit steht.

### Freizeit Regelung

Während des Turnus vor Ort, sollte bereits zu Beginn die Regelung über die Freizeit getroffen werden. Dafür sind zumindest zwei Stunden täglich ohne Anwesenheitspflicht und Rufbereitschaft der Betreuungsperson vorzusehen. Es empfiehlt sich, insbesondere wenn die Angehörigen zur zu betreuenden Person kommen, der Betreuungsperson die Möglichkeit der Freizeit zu geben.





## Abrechnung der Betreuungsleistung

Die Betreuungspersonen sind für Ihre Rechnungslegung selbst verantwortlich. Wenn der Turnus sich zum Ende neigt, wird die Rechnung, meist mittels einfachem Kassenbeleg von der Betreuungsperson direkt an die zu betreuende Person gestellt. Die Abrechnung beinhaltet die Anzahl der Tage, das vereinbarte Betreuungshonorar, die Pflichtversicherung und die Fahrtspesen. Diese Summe erhält die Betreuungsperson direkt von der zu betreuenden Person oder deren Angehörigen meist in Bar ausbezahlt.

Eine Abrechnung über unser Unternehmen kann nicht vereinbart werden. Ebenso bleibt die Rechnungssumme vollständig bei der Betreuungsperson, es wird davon kein Anteil an uns erstattet.

## Unterkunft und Verpflegung

Die Betreuungspersonen wohnen während des Turnus bei der zu betreuenden Person, weshalb es notwendig ist ein Zimmer bereit zustellen, welches der Betreuungsperson zur alleinigen Nutzung zur Verfügung steht. Da die Betreuungsperson in der Regel auch die Zubereitung der Mahlzeiten übernimmt, so verköstigt sie sich somit mit.

## III. Betreuungskosten

### An- und Abreise der Betreuungsperson

Die von uns vermittelten Betreuungspersonen sind in der Wahl der Anreiseform frei. Wir unterhalten keinen Fahrdienst, noch haben die Betreuungspersonen die Verpflichtung mit einem bestimmten Fahrdienst anzureisen. Die Anreise kann somit mit einem Fahrdienst erfolgen nach Wahl der Betreuungspersonen oder mit den öffentlichen Verkehrsmitteln, II. Klasse. Die einzige Bedingung unsererseits ist, dass der Wechsel der Betreuungspersonen ohne einer Betreuungslücke erfolgt. Die Kosten für die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln sind in voller Höhe an die Betreuungsperson nach Vorlage der Rechnung zu leisten. Bei Anreise mit einem Fahrdienst sind diese für eine einfache Fahrt bis zu einer Höhe von Euro 80.- in Österreich oder bis zu Euro 120.- in andere deutschsprachige Länder zu ersetzen.

### Betreuungshonorar

Da wir einerseits auch Vermittler zwischen der Betreuungsperson und der zu betreuenden Person und die laufenden Kosten vorab zu bestimmen sind, so ermitteln wir anhand des Erhebungsbogens ein übliches Betreuungshonorar. Das Betreuungshonorar liegt in der Höhe von Euro 55.- bis Euro 80.- je 24 Stunden bei einer zu betreuenden Person.

Ist eine zweite Person mit zu betreiben, so ist ein Kostenanteil festzulegen, dieser liegt zwischen Euro 5.- bis Euro 20.-

### Versicherung

Die Betreuungspersonen sind durch ihre Selbstständigkeit Pflichtversichert. In der Pflichtversicherung ist die Kranken- Unfall- Sozial- und Pensionsversicherung enthalten. Je nach Tätigkeitsdauer als Selbstständige Betreuungsperson, sowie Einstufung der Versicherungsanstalt ist die Höhe der Pflichtversicherung unterschiedlich. In den ersten zwei Jahren ist die Pflichtversicherung in der Höhe von ca. Euro 184.- im Monat, wobei die Vorscheibung steht's für ein Quartal von der Versicherungsanstalt versandt wird. Im Durchschnitt ist die Höhe der Pflichtversicherung ca. Euro 220.- je Monat und je Betreuungsperson.

## IV. Unser Angebot

### Austausch der Betreuungsperson

Zu einem Austausch der Betreuungspersonen kann es aus vielerlei Gründen kommen. Ob wegen Urlaub, Erkrankung, familiärer Erfordernisse oder eben auch Zwischenmenschliche Gründe, all dies kann dazu führen, dass ein Austausch erforderlich ist.

Schlussendlich handelt es sich um Selbstständige, demnach können diese eine Fortführung des Betreuungsauftrages ablehnen. Unabhängig davon was für ein Grund vorliegt, wir organisieren eine Ersatzbetreuung oder einen Austausch der Betreuungsperson.





## Konfliktlösung

Es kommt manchmal vor, dass es zu Missverständnissen kommt oder Probleme auftreten. Selbstverständlich stehen wir auch hier für eine Lösung zur Verfügung

## Beratungstätigkeit

Wir stehen Ihnen auch bei Fragen während der gesamten Betreuungszeit rund um die Betreuung Zuhause zur Verfügung. Rufen Sie uns einfach an! Sie erhalten von uns weiters auch die Muster für Werkverträge, Meldezettel, Muster des Haushaltsbuches, Vorlage für die Umsetzung der Dokumentationspflicht und auch einfache Vorlagen für Bar Rechnungsbelege. Zwar sollten die Betreuungspersonen diese Unterlagen mit haben, sollte dem nicht so sein, so können Sie auf die von uns bereit gestellten Muster und Vorlagen zurückgreifen.

## Beendigung der Betreuung

Wenn dauerhaft keine Betreuung erforderlich ist, ungeachtet der Gründe und Sie die Betreuung beenden möchten, so teilen Sie uns dies einfach mit. Die Betreuung kann Ihrerseits jederzeit beendet werden. Da keine Vorauszahlungen zu leisten sind, sondern eine monatliche Servicepauschale und es keine Mindestvertragslaufzeit gibt, steht es Ihnen frei die Betreuung zu dem von Ihnen gewünschten Zeitpunkt zu beenden. Selbstverständlich kann die Betreuung aber auch nur vorübergehend ausgesetzt werden (z.B.: Krankenhausaufenthalt, Reha etc.), die beiden Betreuungspersonen werden dann von uns bis zu einem gewissen Zeitpunkt nicht neuvermittelt und können zum erforderlichen Zeitpunkt wieder die Betreuung fortsetzen.

## Vermittlungskosten

Die Kosten für die Vermittlung, Beratung und laufende Betreuung setzen sich folgend zusammen:

### 1. Bearbeitungsgebühr einmalig € 350.- und deckt folgende Leistungen ab:

- Beratung im Rahmen der 24 Stunden Betreuung
- Abklärung und Suche geeigneter Betreuungspersonen
- Bereitstellung von Informationen und Vorlagen im Rahmen der 24 Stunden Betreuung

### 2. Servicepauschale monatlich € 89.- und deckt folgende Leistungen ab:

- Bereitstellung der vermittelten Betreuungspersonen
- Beratung und Betreuung im Rahmen der 24 Stunden Betreuung
- Hilfe und Unterstützung bei Konflikten mit der Betreuungsperson
- Bereitstellung einer Ersatzbetreuung bei Krankheit oder Verhinderung der Betreuungsperson
- regelmässige Überprüfung der Gewerbeanmeldung
- Neuvermittlung - ohne Einschränkung der Anzahl

*Lassen Sie sich Ihr individuelles Angebot erstellen, einfach Erhebungsbogen ausfüllen und an uns retournieren! Haben Sie Fragen? Rufen Sie uns an, senden Sie uns eine Nachricht per Email oder vereinbaren Sie mit uns ein persönliches Informationsgespräch in unseren Büroräumlichkeiten in Linz (Terminvereinbarung zwingend nötig).*

Ihre Ansprechperson: Katerina van Griffin

T: 0732/60 20 05

F: 0732/60 20 07

Email: [europa-info@volkspflege.com](mailto:europa-info@volkspflege.com)

[www.volkspflege.com](http://www.volkspflege.com)

Informationszeiten: **Montag bis Donnerstag 9:00 bis 16:00 Uhr**

Ausserhalb der Informationszeiten und bei dringenden Anliegen senden Sie uns eine Textnachricht an die Mobilnummer 00420 724 108 007. Wir rufen Sie umgehend zurück.

Postsendungen adressieren Sie bitte an:  
Hoffnung s.r.o., Niederlassung Österreich  
Postfach 26  
4240 Freistadt  
Österreich

