

RAHMENRICHTLINIE

Leistungs- und
Qualitätsstandards

PERSÖNLICHE ASSISTENZ

Behindertenhilfe

Linz, im Dezember 2019

Amt der Oö. Landesregierung
Direktion Gesellschaft, Soziales und Gesundheit
Abteilung Soziales
Bahnhofplatz 1, 4021 Linz
Tel. (+43 732) 77 20 – 152 21
E-Mail: so.post@ooe.gv.at



abteilung|soziales

INHALTSVERZEICHNIS

1	Vorwort.....	3
2	Zweck und Zielsetzung.....	4
3	Leitprinzipien.....	5
4	Zielgruppe.....	6
5	Leistungsinhalte.....	7
5.1	Auftragsabklärung.....	7
5.2	Direkte Leistungen des Assistenzpersonals.....	7
5.3	Indirekte Leistungen des Assistenzpersonals.....	8
5.4	Umfang der zu erbringenden Leistungen.....	8
5.5	Dauer der Leistung.....	9
6	Qualität der zu erbringenden Leistungen.....	10
6.1	Strukturqualität.....	10
6.1.1	Struktur der Stellen der Persönlichen Assistenz.....	10
6.1.2	Arbeitsweise.....	10
6.1.3	Qualitätsstandards im Personalbereich.....	10
6.1.3.1	Personalqualifikation.....	10
6.1.3.2	Personalauswahl.....	10
6.1.3.3	Fort- und Weiterbildung.....	11
6.1.3.4	Personalmanagement.....	11
6.1.3.5	Beendigung des Dienstverhältnisses.....	11
6.2	Prozessqualität.....	12
6.2.1	Prozessablauf im Überblick.....	12
6.2.2	Aufnahmeprozess.....	13
6.2.3	Prozess der eigentlichen Persönlichen Assistenz.....	13
6.2.4	Information der Auftraggeberinnen und Auftraggeber.....	13
6.2.5	Verschwiegenheit.....	14
6.2.6	Interessenvertretungen.....	14
6.2.7	Beschwerdemöglichkeit.....	14
6.2.8	Beendigung der Persönlichen Assistenz.....	15
6.3	Ergebnisqualität.....	15
6.3.1	Zufriedenheit der Auftraggeberinnen und Auftraggeber.....	15
6.3.2	Kontinuierliche Verbesserung.....	16
7	Dokumentation.....	17
7.1	Grundsätzliches.....	17
7.1.1	Ziele der Dokumentation.....	17
7.1.2	Grundsätze / Qualitätsmerkmale der Dokumentation.....	17
7.2	Inhalte der Dokumentation.....	18
7.2.1	Erstgespräch.....	18
7.2.2	Aufzeichnungen der Anzahl der geleisteten Assistenzstunden.....	18
7.2.3	Dokumentation der Delegationen und Übertragungen (GuKG und ÄrzteG).....	18
7.2.4	Notfallblatt.....	18
8	Qualitätscontrolling.....	19

1 Vorwort

Die Rahmenrichtlinie Mobile Dienste in ihrer ursprünglichen Form wurde von der Abteilung Soziales des Amtes der Oö. Landesregierung in Zusammenarbeit mit jeweils einer Vertretung der Arcus Sozialnetzwerk GmbH, der Miteinander GmbH, der Persönlichen Assistenz GmbH, der Volkshilfe Gesundheits- und Soziale Dienste GmbH und der Selbstbestimmt Leben Initiative Linz erarbeitet.

Inhalte der Rahmenrichtlinie waren die Mobilen Dienste für Menschen mit Beeinträchtigungen in Oberösterreich, die „Mobile Betreuung und Hilfe“ und die „Persönliche Assistenz“. Grundsätzliches Ziel der Mobilen Betreuung und Hilfe und der Persönlichen Assistenz ist die mobile Unterstützung von Menschen mit Beeinträchtigungen zu Hause, wobei sich beide Angebote hinsichtlich

- der Zielgruppe,
- des Betreuungs- und Begleitansatzes,
- des Leistungsumfanges (z.B. Stundenausmaß) sowie
- der Qualifikation des Personals

voneinander unterscheiden.

Die vorliegende aktualisierte Auflage von 2019 beinhaltet die Leistung „Persönliche Assistenz“ nach dem Trägermodell.

Für die Mobile Betreuung und Hilfe gibt es eine gesonderte Rahmenrichtlinie.

2 Zweck und Zielsetzung

Die Persönliche Assistenz ermöglicht Menschen mit Beeinträchtigungen ein selbstbestimmtes, eigenverantwortliches und teilhabendes Leben in einer selbstgewählten Lebensform, stellt den Verbleib in der gewohnten Umgebung, als Alternative zu einer stationären Einrichtung sicher und trägt somit zur Steigerung der Lebensqualität der Menschen mit Beeinträchtigungen bei.

Persönliche Assistenz ist jede Form der persönlichen Hilfe, die Menschen mit Beeinträchtigungen in die Lage versetzt, ihr Leben selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu gestalten. Die Menschen mit Beeinträchtigungen bestimmen als Auftraggeberinnen und Auftraggeber selbst die Zeit, den Ort und den Inhalt der Assistenz sowie die Person, welche die Assistenzleistung erbringen soll (vgl. auch § 7 Abs 17a. Oö ChG – Kompetenzen).

3 Leitprinzipien

Die Persönliche Assistenz hat nachfolgend angeführten Leitprinzipien zu folgen:

Menschenwürde

Menschenwürde als zentraler Wert beinhaltet im Bereich der Persönlichen Assistenz den Respekt und eine offene Haltung gegenüber Menschen mit Beeinträchtigungen, das Recht auf Selbstbestimmung und Individualität, die Respektierung der persönlichen Weltanschauung sowie die Wahrung der Privat- und Intimsphäre.

Kundinnenorientierung und Kundenorientierung

Die Menschen mit Beeinträchtigungen, welche die Leistung in Anspruch nehmen werden als Auftraggeberinnen und Auftraggeber verstanden. Sie teilen mit, welche Unterstützung sie wann, wo und auf welche Art und Weise haben möchten. Umgekehrt liegt es in der Profession des Assistenzpersonals, den Anleitungen zu entsprechen und auf die geäußerten Wünsche und Bedürfnisse einzugehen.

Die Diensterteilung und Personalwahl liegen in der Kompetenz und damit Zugehörigkeit der Auftraggeberinnen und Auftraggeber. Dazu gehört auch die Entscheidung über die Anzahl der Persönlichen Assistentinnen bzw. Persönlichen Assistenten und die sich daraus ergebende Verantwortung über die Sicherstellung der Leistungserbringung.

Der Träger ist verpflichtet für Rahmenbedingungen zu sorgen, die eine entsprechende zeitlich und räumlich flexible Diensterteilung ermöglicht.

Selbstbestimmung und Individualität

Die Entscheidung der Menschen mit Beeinträchtigungen über ihre Lebensgestaltung hat Priorität in konkreten Entscheidungsprozessen. Die Menschen mit Beeinträchtigungen sollen frei entscheiden können, welche Unterstützung sie in Anspruch nehmen wollen. Minderjährige Auftraggeberinnen und Auftraggeber müssen sich hinsichtlich der konkreten Assistenzleistungen mit ihren Eltern bzw. ihrer gesetzlichen Vertretung abstimmen.

Bei der Persönlichen Assistenz ist dem Grundsatz zu folgen, dass der Mensch mit Beeinträchtigungen als Auftraggeberin bzw. Auftraggeber selbst bestimmt. Sie bzw. er verfügt über die Personal-, Zeit-, Organisations-, Orts- und Anleitungskompetenz.

Partizipation

Persönliche Assistenz ermöglicht Partizipation und Teilhabe durch entsprechende Unterstützungsleistung. Auftraggeberinnen und Auftraggeber entscheiden selbst über Art und Umfang der Teilhabe.

Sozialraumorientierung

Persönliche Assistenz ist sozialraumorientiert. Diese Dienstleistung zielt darauf ab, dass Menschen mit Beeinträchtigungen mit ihrem konkreten Lebensumfeld selbstbestimmt und eigenverantwortlich interagieren. Die Entscheidung darüber, inwieweit sozialräumliche Ressourcen genutzt werden, treffen die Auftraggeberinnen und Auftraggeber selbst.

Empowerment

Menschen mit Beeinträchtigungen sind durch Strategien und Maßnahmen darin zu befähigen, ihr Maß an Selbstbestimmung und Autonomie zu stärken. Sie sind darin zu unterstützen, ihre Interessen selbstverantwortlich und selbstbestimmt zu vertreten und danach zu trachten.

4 Zielgruppe

Zielgruppe der Persönlichen Assistenz

- Menschen mit Beeinträchtigungen, die in der Lage sind, selbstbestimmt über die Art der Hilfeleistung zu entscheiden,
- Menschen mit Beeinträchtigungen, die in einem eigenen Haushalt alleine, zu zweit oder in Gemeinschaft leben oder leben möchten.
- Menschen mit Beeinträchtigungen ab dem 6. Lebensjahr, die in der Lage sind, die formal zugesprochenen Kompetenzen als Auftraggeberin bzw. Auftraggeber zu erfüllen oder als Ziel für sich anstreben, diese Kompetenzen (mit Unterstützung) zu erfüllen.

Nicht zur Zielgruppe der Persönlichen Assistenz zählen:

- Menschen mit rein sozialen Defiziten
- Menschen mit vorwiegend altersbedingten körperlichen und/oder kognitiven Beeinträchtigungen (z.B. Altersdemenz)

5 Leistungsinhalte

Die Leistungen sind individuell unterschiedlich und orientieren sich an den jeweiligen Bedürfnissen der Menschen mit Beeinträchtigungen.

Die primären Leistungsinhalte der Persönlichen Assistenz umfassen die Bereiche

- Auftragsabklärung
- Direkte Leistungen
- Indirekte Leistungen

5.1 Auftragsabklärung

Der Bereich Abklärung beinhaltet das Informations- und Erstgespräch, in welchem die Leistung vorgestellt wird und die Bedürfnisse und der Bedarf der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers abgeklärt werden. Sollte die Persönliche Assistenz nicht ihren bzw. seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen, werden Alternativen empfohlen oder an die regionalen Sozialberatungsstellen weitervermittelt.

5.2 Direkte Leistungen des Assistenzpersonals

Unter den direkten Leistungen sind jene zu verstehen, welche in direkter Interaktion nach Beginn der Leistung mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. in dessen Auftrag erbracht werden.

Direkte Leistungen der Persönlichen Assistenz

- Unterstützung bei der Grundversorgung¹
 - Hilfe beim Aufstehen und zu Bett gehen
 - Unterstützung beim An- und Auskleiden
 - Unterstützung bei der Körperpflege (z.B. Waschen, duschen, baden, rasieren, Zähne putzen, Haarpflege)
 - Hilfestellung bei der Nahrungsaufnahme
 - Hilfestellung bei der Inkontinenzversorgung (z.B. Einlagen wechseln)
 - etc.
- Hauswirtschaftliche Tätigkeiten
 - Unterstützung beim Einkaufen
 - Unterstützung bei der Essenszubereitung
 - Unterstützung bei der Wäscheversorgung
 - Unterstützung beim Aufräumen und Sauberhalten der Wohnung
 - etc.

Die Persönliche Assistenz führt unter Anleitung der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers jene Tätigkeiten durch, die sie bzw. er aufgrund der Beeinträchtigung nicht verrichten kann. Bei der Durchführung der Tätigkeiten muss ein direkter Bezug zur Auftraggeberin bzw. zum Auftraggeber, bzw. zu ihrer bzw. seiner direkten Wohnumgebung gegeben sein. Aufträge müssen den Zweck haben, die jeweiligen Beeinträchtigungen zu kompensieren und dürfen nicht darüber hinausgehende Dienstleistungen betreffen.

¹ Pflegerische Tätigkeiten im Sinne des § 3c (1) GuKG und ärztliche Tätigkeiten im Sinne des § 50b (3) ÄrzteG können von der Persönlichen Assistenz nur nach entsprechender Delegation bzw. Übertragung dieser Tätigkeiten durch gesetzlich dazu befugte Personen durchgeführt werden. Persönliche Assistentinnen bzw. Persönliche Assistenten können diese Tätigkeiten ablehnen.

Des Weiteren dürfen keine Assistenzleistungen an Dritten (z.B. Hilfe für Nachbarn oder selbst pflegebedürftige oder erwachsene Kinder)² sowie Assistenzleistungen, die im Zusammenhang mit einer selbständigen oder unselbständigen Erwerbstätigkeit der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers stehen (z.B. Unterstützung in einem landwirtschaftlichen oder gewerblichen Betrieb) beauftragt werden.

- Mobilität, Freizeitgestaltung und Teilhabe
 - Assistenzleistungen bei außerhäuslichen Aktivitäten aller Art, wie z.B.
 - Begleitung zu Ärztinnen und Ärzten, Therapeutinnen und Therapeuten, Ämtern und Behörden, etc.
 - Besuch von Veranstaltungen
 - Unterstützung bei der Pflege sozialer Kontakte
- Unterstützung bei der Kommunikation
 - Assistenzleistungen bei allen Formen der Kommunikation, einschließlich bei der Erledigung des Schriftverkehrs.
- Assistenzleistungen in der Schule oder am Arbeitsplatz können nicht als Leistung nach dem Oö. Chancengleichheitsgesetz in Anspruch genommen werden. Hierbei handelt es sich um eine Leistung des Sozialministeriumservice.

5.3 Indirekte Leistungen des Assistenzpersonals

Unter den indirekten Leistungen sind jene zu verstehen, welche nicht in direkter Interaktion mit dem Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. in dessen Auftrag erbracht werden.

Indirekte Leistungen der Persönlichen Assistenz

- Durchführung der erforderlichen Dokumentation
- Teilnahme und Mitwirkung an methodisch-fachlicher Reflexion
- Teilnahme an Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen
- Teilnahme an Team- und Dienstbesprechungen
- etc.

5.4 Umfang der zu erbringenden Leistungen

In der Persönlichen Assistenz sind primär die Leistungen zur Abdeckung der Grundbedürfnisse (Unterstützung bei der Grundversorgung; Unterstützung bei Hauswirtschaftlichen Tätigkeiten; Mobilität, Freizeitgestaltung und Teilhabe; Unterstützung bei der Kommunikation) sicherzustellen.

Das zeitliche Ausmaß sowie die notwendigen Leistungen der Unterstützung, Begleitung und Betreuung werden im Rahmen der Assistenzkonferenz festgelegt. Leistungen im Freizeitbereich können dabei nur in geringerem Ausmaß in Anspruch genommen werden.

Während der Nachtarbeitszeit (Zeitraum von 22.00 – 06.00 Uhr) sowie an Sonn- und Feiertagen sind grundsätzlich nur Leistungen zu erbringen, die in dieser Zeit erforderlich sind und erbracht werden müssen (insbes. Leistungen im Rahmen der Grundversorgung, in geringerem Ausmaß auch Sicherstellung der Mobilität, Freizeitgestaltung und Teilhabe).

Die Persönliche Assistenz kann pro Person täglich, rund um die Uhr im Ausmaß der jeweils im Bescheid genehmigten Stunden pro Monat (Durchrechnungszeitraum 1 Jahr) in Anspruch genommen werden.

² Eine Unterstützung bei der Versorgung von minderjährigen Kindern der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers ist möglich.

5.5 Dauer der Leistung

Der Bescheid der Persönlichen Assistenz wird vorerst auf 1 Jahr befristet. Ändert sich nach diesem Jahr nichts an dem benötigten Stundenausmaß kann der Antrag auf Weitergewährung gestellt werden. Die Weitergewährung ist mit drei Jahren befristet. Ist eine Änderung der Stunden erforderlich, muss erneut eine Assistenzkonferenz stattfinden.

Liegt die Inanspruchnahme der Leistung unter 75% der bewilligten Stunden, ist vor einer Weitergewährung ebenfalls eine Assistenzkonferenz, zur erneuten Stundenvereinbarung, einzuberufen, wobei nach dem ersten Jahr die letzten 6 Monate als Durchrechnungszeitraum (unter Berücksichtigung der Ausfallszeiten, z.B. Kur- oder Krankenhausaufenthalte) herangezogen werden und nach weiteren drei Jahren das letzte Jahr für die Berechnung ausschlaggebend ist.

6 Qualität der zu erbringenden Leistungen

6.1 Strukturqualität

Die Strukturqualität beinhaltet die sachlichen, persönlichen und organisatorischen Voraussetzungen der Leistungserbringung.

6.1.1 Struktur der Stellen der Persönlichen Assistenz

Eine einfache Kontaktaufnahme zur Persönlichen Assistenz ist insbesondere durch eine entsprechende Erreichbarkeit (z.B. Telefon, E-Mail) zu gewährleisten. Des Weiteren müssen die Stellen der Persönlichen Assistenz von außen als solche gekennzeichnet in Erscheinung treten.

6.1.2 Arbeitsweise

Die Leistungserbringung erfolgt „mobil“, d.h. bei der Auftraggeberin bzw. beim Auftraggeber selbst bzw. an dem für die Erbringung der Leistung notwendigen Ort (z.B. Schwimmbad, Supermarkt).

Aufgrund der mobilen Leistungserbringung sind die zeitliche und räumliche Flexibilität sowie die Mobilität der Persönlichen Assistenz sicherzustellen, soweit diese mit den organisatorischen Rahmenbedingungen vereinbart werden kann, und soweit Assistenzpersonal zur Verfügung steht bzw. akquiriert werden kann.

6.1.3 Qualitätsstandards im Personalbereich

6.1.3.1 Personalqualifikation

Personen, die in Oberösterreich im Rahmen der Leistung Persönliche Assistenz als Persönliche Assistentin bzw. Persönlicher Assistent tätig sein wollen bzw. sind, sind verpflichtet die Grundausbildung gem. § 37 Oö. Sozialberufegesetz im Ausmaß von zumindest 32 Unterrichtseinheiten zu absolvieren.

Ein wichtiger Teil dieser Grundausbildung ist die Vermittlung des Grundgedanken der Persönlichen Assistenz, wie z.B. die Eigenverantwortung und Selbstbestimmung des Menschen mit Beeinträchtigungen.

Eine weitergehende fach einschlägige Ausbildung im (psycho-)sozialen Bereich ist nicht vorgesehen bzw. erforderlich. Der Mensch mit Beeinträchtigung ist Expertin bzw. Experte in eigener Sache und entscheidet als Auftraggeberin bzw. Auftraggeber selber über die Zeit, den Ort, den Ablauf und den Inhalt der Assistenzleistungen sowie darüber, wer diese erbringen soll.

6.1.3.2 Personalauswahl

Bei der Persönlichen Assistenz bestimmen die Auftraggeberinnen bzw. Auftraggeber selbst, wer die Assistenz leistet. Dabei sind sie von der Einrichtung zu unterstützen, indem Assistentinnen und Assistenten gesucht und zur Auswahl gestellt werden.

Nahe Angehörige – darunter sind zu verstehen: Ehegattinnen und Ehegatten, Lebenspartnerinnen und Lebenspartner, Eltern, Großeltern, Kinder, Geschwister, im selben Haushalt lebende Personen – sind von der Tätigkeit als Persönliche Assistentin bzw. Persönlicher Assistent ausgeschlossen.

Hintergrund hierzu ist, dass bei einem sehr nahen privaten Verhältnis zwischen Auftraggeberin bzw. Auftraggeber und Persönlicher Assistenz eine klare Trennung zwischen beruflicher und privater Beziehung nicht möglich ist. Es geht um die Vermeidung von Rollen- und Loyalitätskonflikten, welche nachhaltige negative Auswirkungen – auch über die Dauer des Assistenzverhältnisses hinaus – haben können.

6.1.3.3 Fort- und Weiterbildung

Der Bildungsbedarf der Persönlichen Assistentinnen und Persönlichen Assistenten orientiert sich an den vorhandenen Qualifikationen und ergibt sich aus den konkreten Erfordernissen der Leistungserbringung. Die konkreten Fort- und Weiterbildungsangebote sollen ermöglichen, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre fachlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen vertiefen bzw. erweitern und mit den allgemeinen Entwicklungen vertraut bleiben.

Der Träger hat zu ermöglichen, dass die berufsspezifischen Fort- und Weiterbildungsverpflichtungen absolviert werden können.

6.1.3.4 Personalmanagement

Der Träger hat dafür Sorge zu tragen, dass die Erbringung der Leistung durch geeignete Organisationsstrukturen bzw. -instrumente sichergestellt wird. Zum Beispiel durch:

- Einführung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Mitarbeiterinnengespräche und Mitarbeitergespräche
- Planung und Reflexion der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Kommunikations- und Informationsstrukturen
- Erhebung der Mitarbeiterinnenzufriedenheit und Mitarbeiterzufriedenheit

6.1.3.5 Beendigung des Dienstverhältnisses

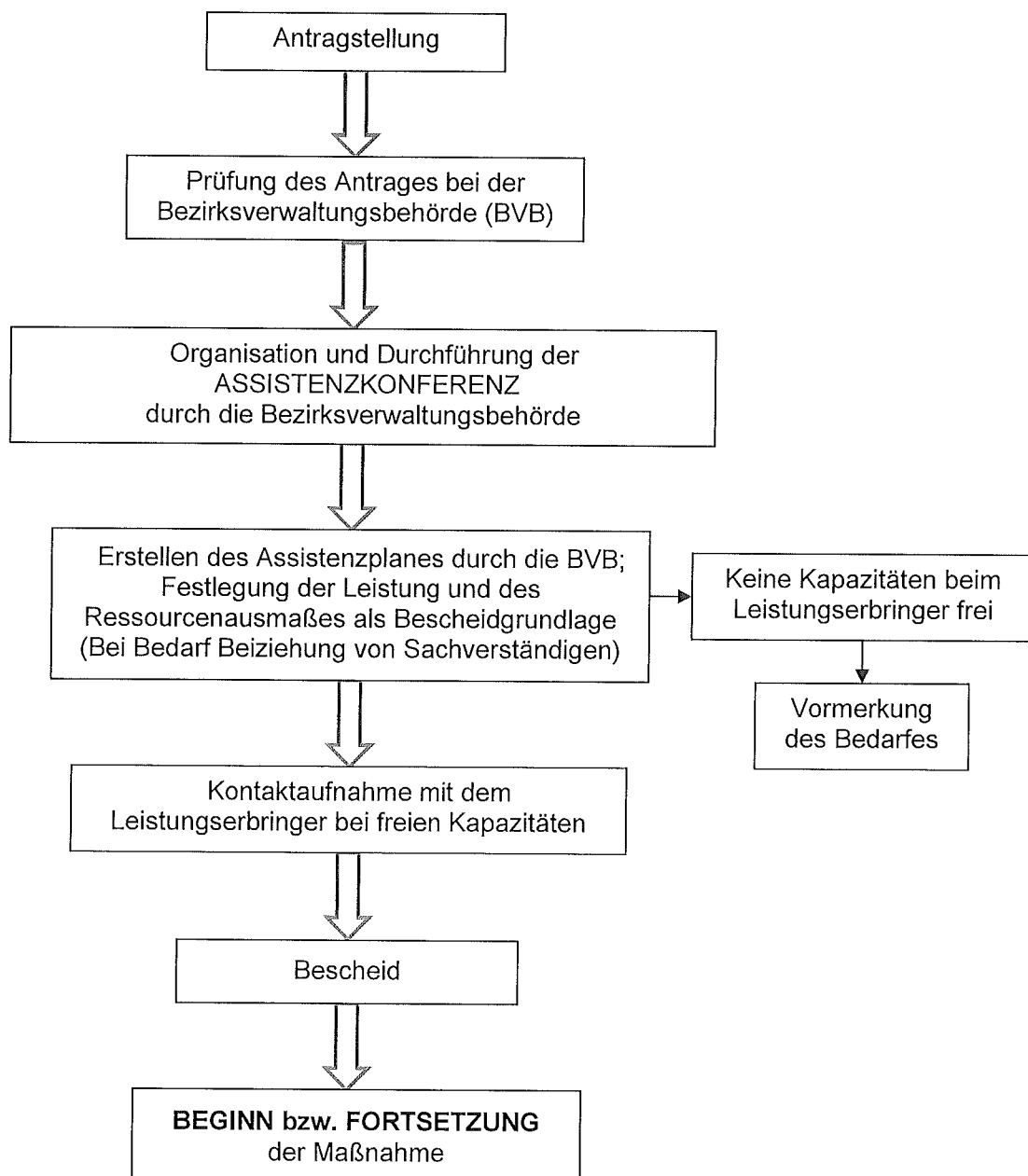
Die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber ist ehestmöglich über das Ausscheiden einer Persönlichen Assistenz zu informieren. Zugleich ist die Suche nach einem Ersatz abzuklären.

6.2 Prozessqualität

Die Prozessqualität bezieht sich auf alle Prozesse, die während der Leistungserbringung ablaufen. Im Bereich der Persönlichen Assistenz sind hier insbesondere der Aufnahmeprozess, der Prozess der Durchführung und die Beendigung der Assistenzleistung von Bedeutung.

6.2.1 Prozessablauf im Überblick

Der Ablauf des Prozesses gestaltet sich generell wie folgt:



6.2.2 Aufnahmeprozess

Der Aufnahmeprozess betrifft sämtliche Aktivitäten, die vom Erstkontakt bis zur Durchführung der Persönlichen Assistenz vor sich gehen.

Bei Bedarf ist zunächst von der Trägereinrichtung ein Informationsgespräch zu führen. Ziel dieses Gesprächs ist zum einen die Information der Interessentinnen und Interessenten über die Persönliche Assistenz und zum anderen die Abklärung, ob die Persönliche Assistenz als Leistung für den Menschen mit Beeinträchtigungen geeignet ist.

Jedenfalls ist ein Erstgespräch durchzuführen, bei dem persönliche Daten und Bedürfnisse der Betroffenen bzw. des Betroffenen erhoben werden. Ein Protokoll über das Erstgespräch ist verpflichtend zu verfassen. Das Erstgespräch kann, sofern es die Aufgaben des Informationsgespräches erfüllt, dieses ersetzen.

Falls noch kein Kontakt zu den Bezirksverwaltungsbehörden besteht, können die Unterlagen für die Antragstellung den Menschen mit Beeinträchtigungen im Rahmen des Erstgespräches ausgehändigt werden.

Die Assistenzkonferenz wird von der zuständigen Bezirksverwaltungsbehörde organisiert und abgehalten. Im Rahmen der Assistenzkonferenz wird das zeitliche Ausmaß der Persönlichen Assistenz festgelegt und ein Protokoll darüber erstellt.

Nach Rücksprache mit der Bezirksverwaltungsbehörde kann bereits nach der Assistenzkonferenz und noch vor Einlagen des Bescheides mit der Persönlichen Assistenz begonnen werden (ggf. kurze schriftliche Bestätigung per E-Mail durch die Bezirksverwaltungsbehörde).

6.2.3 Prozess der eigentlichen Persönlichen Assistenz

Vor Beginn der Assistenzleistung müssen Auftraggeberinnen und Auftraggeber verpflichtend einen Einführungskurs absolvieren. In begründeten Ausnahmefällen, können einzelne Teile des Einführungskurses zeitnah nachgeholt werden.

Die Persönliche Assistenz ist unter Berücksichtigung der angeführten Leitprinzipien abzuhalten.

6.2.4 Information der Auftraggeberinnen und Auftraggeber

Die Aufbereitung und Weitergabe von Informationen an Auftraggeberinnen und Auftraggeber richtet sich in Inhalt und Umfang nach der Aufnahmefähigkeit der Auftraggeberinnen und Auftraggeber. Jeder Kundin bzw. jedem Kunden steht die gleiche Information zu. Bei der Informationsweitergabe wird darauf geachtet, dass so wenig Verunsicherungen als möglich entstehen und die Informationen zu Klarheit führen.

Ziel und Zweck:

- Transparenz schaffen
- Überschaubarkeit ermöglichen
- Wahlmöglichkeiten schaffen

Folgende Informationen sind den Kundinnen und Kunden z.B. zu geben:

Am Beginn der Leistung:

- Informationen über Leistungen
- Informationen über Organisatorisches
- Informationen über Vereinbarungen
- Informationen über Rechte und Pflichten

Wenn grundlegende strukturelle Änderungen bei der Leistungserbringung bevorstehen, sind die Auftraggeberinnen und Auftraggeber rechtzeitig darüber zu informieren.

6.2.5 Verschwiegenheit

Der Grundsatz der Verschwiegenheit beinhaltet, dass ohne Wissen und Zustimmung der Menschen mit Beeinträchtigungen keine Informationen außerhalb des Trägers dringen und nur involvierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Vorgesetzte Zugang zu Informationen über die Menschen mit Beeinträchtigungen haben. Dieser Zugang ist für eine multidisziplinäre Zusammenarbeit auch wesentlich und wird durch berufsspezifische Verschwiegenheitspflichten nicht konterkariert. Ausgenommen sind die Bestimmungen gemäß § 37 Abs. 2 ArbVG (Arbeitsverfassungsgesetz). Die Verschwiegenheit ist auch eine ethische Verpflichtung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzgesetzes werden eingehalten. Von dem Grundsatz der Verschwiegenheit und des Datenschutzes unberührt bleibt die Kontrollbefugnis der Oö. Landesregierung.

Ziel ist es, vor missbräuchlicher Informationsfreigabe und Diskriminierung zu schützen und eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zu ermöglichen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stimmen einer Verschwiegenheitserklärung zu und halten sich daran. Die Konsequenzen bei Nichteinhalten sind im Rahmen der Verschwiegenheitserklärung angeführt.

Innerhalb der Organisation ist ein Verfahren festzulegen, welches bei Selbst- und Fremdgefährdung ein verantwortungsvolles Handeln innerhalb der gesetzlichen Bestimmungen regelt.

6.2.6 Interessenvertretungen

Die Interessenvertretung ist ein wichtiges Instrument der Qualitätskontrolle, d.h. für die Kundinnen und Kunden ein Weg der Rückmeldung über die Qualität der Leistungserbringung bzw. des Trägers insgesamt.

Der Träger hat im Rahmen der Leistungserbringung Vorkehrungen zur Einrichtung einer Interessenvertretung und deren Förderung gem. Oö ChG zu treffen.

Der Träger hat die Interessenvertretung in wichtigen Fragen insbesondere das Leistungsangebot betreffend zu hören und muss über wichtige Entscheidungen informieren.

Zwischen Träger und vorhandener Interessenvertretung ist eine Vereinbarung über die gegenseitigen Rechte und Pflichten zu schließen.

6.2.7 Beschwerdemöglichkeit

Beschwerden - die unmittelbar mit der Dienstleistung in Zusammenhang stehen - können beispielsweise die Rahmenbedingungen betreffen oder auch Probleme im Umgang mit den Persönlichen Assistentinnen und Persönlichen Assistenten, Grenzverletzungen, konkrete Mängel und den unsensiblen Umgang mit Anliegen und Bedürfnissen beinhalten.

Ziele sind die Bewusstmachung von Unzulänglichkeiten und Missständen, die Ermöglichung von Veränderungen sowie die Erhöhung der Einflussmöglichkeiten der Kundinnen und Kunden.

Diejenige bzw. derjenige, die bzw. der die Beschwerde aufnimmt, sorgt – nachdem der Beschwerde nachgegangen bzw. sie weitergeleitet wurde – für eine Rückmeldung an die Kundin bzw. den Kunden.

Voraussetzungen, die Beschwerden ermöglichen:

- Zusicherung von Anonymität bei Bedarf
- Zusicherung eines sachlichen Umgangs mit der Beschwerde
- Hinweis auf die Beschwerdemöglichkeit z.B. in Informationsbroschüren
- Ermutigung zum Äußern von Kritik (z.B. im Erstgespräch)
- Beschwerden können unmittelbar erfolgen oder an die übergeordnete Hierarchieebene gerichtet sein.

6.2.8 Beendigung der Persönlichen Assistenz

Bei vorzeitiger Beendigung, d.h. vor Ablauf des Bescheides ist eine kurze schriftliche Mitteilung an die zuständige Behörde über die Gründe der Beendigung zu übermitteln, wobei die Auftraggeberin bzw. der Auftraggeber darüber zu informieren ist und ihre bzw. seine Einwilligung und Unterschrift notwendig ist.

Bei einer Beendigung der Leistung durch den Träger ohne Zustimmung der Kundin bzw. des Kunden hat im Vorfeld jedenfalls eine Abstimmung mit dem Land OÖ zu erfolgen

6.3 Ergebnisqualität

6.3.1 Zufriedenheit der Auftraggeberinnen und Auftraggeber

Eine Erhebung der Qualität der Leistung bei den Kundinnen und Kunden ist durchzuführen. Es kann sich dabei sowohl um eine qualitative als auch um eine quantitative Erhebung handeln. Die Teilnahme ist für Kundinnen und Kunden freiwillig. Der Träger hat sicherzustellen, dass die Ergebnisse als Anregung für Verbesserungen gesehen werden und in die Qualitätsplanung/-sicherung (z.B. Weiterentwicklung trägerinterner Standards) miteinfließen. Die Ergebnisse werden den Kundinnen und Kunden, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und dem Land Oberösterreich zur Kenntnis gebracht.

Ziele:

- Abbilden der Kundinnenzufriedenheit und Kundenzufriedenheit
- Stärken der Position der Kundinnen und Kunden
- Ermöglichen von Evaluationen

Mögliche Methoden zum Informationsgewinn über Qualität:

- Gruppengespräche:
 - Kundinnenforum und Kundenforum
 - Kundinnenbefragungen und Kundenbefragungen
- Interviews durch Externe
- Qualitätsbeauftragte Kundinnen und Kunden
- (Schriftliche) Befragung durch unterschiedliche Stellen

Kriterien:

- Bei der Auswahl der Kundinnen und Kunden ist die Dauer der Nutzung der Einrichtung zu berücksichtigen (Neuzugänge und Dauernutzerinnen und Dauernutzer).
- Bei der Methodenwahl sind die unterschiedlichen Möglichkeiten zur Informationsgewinnung zu nutzen.
- Bei der Auswahl der Fragen ist auf die unterschiedlichen Fähigkeiten der Kundinnen und Kunden Rücksicht zu nehmen.
- Die Ergebnisse sind schriftlich vorzulegen. Die Anonymität der Kundinnen und Kunden ist bei der Darstellung der Ergebnisse sicherzustellen.

6.3.2 Kontinuierliche Verbesserung

Der Träger setzt laufend Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistung.

7 Dokumentation

7.1 Grundsätzliches

Die Dokumentation dient der Qualitätssicherung und -kontrolle sowie der Abrechnung der Leistungen mit dem Land Oberösterreich.

Die konkrete Form und Strukturierung der Dokumentation ist dem Träger überlassen. Es ist jedoch sicherzustellen, dass die geforderten Informationen und Inhalte Berücksichtigung finden und gegebenenfalls entsprechende Formblätter entwickelt werden.

7.1.1 Ziele der Dokumentation

- Qualitätssicherung und -kontrolle (z.B. Informationsweitergabe sicherstellen)
- Schaffen von Transparenz gegenüber den Kundinnen und Kunden, Angehörigen, sowie dem Land Oberösterreich
- Gesetzlich vorgeschriebener Nachweis professioneller Arbeit sowie über die Einhaltung von Leistungs- und Qualitätsstandards gegenüber dem Land Oberösterreich
- Sicherung von Informationen
- Sicherstellung wichtiger Entscheidungen und Vereinbarungen
- Absicherung bei auftretenden Schwierigkeiten
- langfristige Informationssicherung von biografischen Daten

7.1.2 Grundsätze / Qualitätsmerkmale der Dokumentation

Bei der Dokumentation, deren konkrete Ausgestaltung dem Träger obliegt, sind nachfolgende Grundsätze einzuhalten:

- datenschutzrechtliche Bestimmungen sind zu beachten (EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO))
- die Dokumentation ist sicher aufzubewahren, sodass keine unbefugten Personen darauf Zugriff haben, ausgenommen sind hier jene Teile, die vor Ort bei der Auftraggeberin bzw. beim Auftraggeber aufbewahrt werden (Anmerkung: In diesem Fall besteht keine Einflussmöglichkeit des Trägers hinsichtlich der Einhaltung der Bestimmungen zum Datenschutz)
- die Kundinnen und Kunden haben das Recht, in die eigene Dokumentation Einsicht zu nehmen bzw. darüber informiert zu werden, was dokumentiert wird und an wen diese Informationen zu welchem Zweck weitergegeben werden, bei Bedarf sind die Dokumentation bzw. bestimmte Teile oder Aussagen daraus zu erläutern
- die Dokumentation ist kurz, präzise, aussagekräftig, klar, übersichtlich, nachvollziehbar, objektiv (Interpretationen müssen als solche gekennzeichnet werden), leserlich, in einer wertschätzenden und verständlichen Sprache zu verfassen
- es ist regelmäßig und zeitnah zu dokumentieren
- innerhalb eines Trägers ist eine standardisierte Dokumentation zu verwenden (Formulare, Software), um eine einheitliche, den Erfordernissen entsprechende Dokumentation sicherzustellen
- Datum der Eintragung und der Name der bzw. des Dokumentierenden müssen erkennbar sein, bei Verwendung von Namenskürzeln bedarf es einer Handzeichenliste

Die Unterlagen verbleiben bei den Trägern oder gegebenenfalls bei den Auftraggeberinnen und Auftraggebern. Die Aufbewahrung der Dokumentation und deren Zugangsmöglichkeiten haben den Datenschutzbestimmungen zu entsprechen.

Das Land OÖ hat das Recht zur Einsicht in die gesamte Dokumentation.

7.2 Inhalte der Dokumentation

7.2.1 Erstgespräch

Im Rahmen des Erstgespräches mit dem Träger halten die Kundinnen und Kunden detaillierte Informationen über die Leistung Persönliche Assistenz (z.B. Rechte, Pflichten, Vereinbarungen, Verträge) und es erfolgt eine Klärung des Bedarfs. Ebenfalls werden die Vorstellungen der Kundin bzw. des Kunden zur Leistung erhoben und besprochen.

Bei der Dokumentation des Erstgespräches handelt es sich um interne, nicht standardisierte Unterlagen. Inhalt und Umfang sind situationsabhängig.

7.2.2 Aufzeichnungen der Anzahl der geleisteten Assistenzstunden

Es erfolgt eine Aufzeichnung der geleisteten Assistenzstunden (nur quantitativ, d.h. keine Aufzeichnungen über die Leistungsinhalte) durch die Persönliche Assistenz. Die Kontrolle und Gegenzeichnung erfolgt durch die Auftraggeberin bzw. den Auftraggeber. Die Unterlagen werden dann an den Träger zur Abrechnung übermittelt.

7.2.3 Dokumentation der Delegationen und Übertragungen (GuKG und ÄrzteG)

Zur Dokumentation der Delegationen gem. GuKG und der Übertragungen gem. ÄrzteG gibt es trägerspezifische standardisierte Formulare.

Von der Persönlichen Assistenz sind Nachweise über die Durchführung der Tätigkeiten zu führen.

Die Kontrolle erfolgt durch eine bzw. einen Angehörigen des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege (DGKP).

7.2.4 Notfallblatt

Ein sogen. Notfallblatt wird im Rahmen der Persönlichen Assistenz ausschließlich auf Wunsch der Auftraggeberin bzw. des Auftraggebers angelegt. Es beinhaltet z.B. folgende grundlegende Informationen: Name, Adresse, Sozialversicherungsnummer, Allergien bzw. Unverträglichkeiten, Epilepsie, etc.

Das Notfallblatt enthält keine Informationen zur laufenden/tagesaktuellen Medikation.

8 Qualitätscontrolling

Das Qualitätscontrolling umfasst die Planung, Steuerung und Kontrolle der Qualität der Persönlichen Assistenz. Zu unterscheiden ist zwischen dem trägerinternen Controlling und jenem, welches vom Land Oberösterreich durchgeführt wird.

Trägerinternes Controlling

Das trägerinterne Qualitätsmanagement und nachfolgende Qualitätscontrolling besteht zumindest aus den Grundlagen der Leistungs- und Qualitätsstandards des Landes OÖ und etwaigen zusätzlichen trägerinternen Qualitätsstandards. Die Weiterentwicklung dieser Qualitätsstandards obliegt dem jeweiligen Träger.

Qualitätscontrolling des Landes Oberösterreich

Für das Qualitätscontrolling des Landes Oberösterreich bildet ebenfalls die Rahmenrichtlinie sowie die UN-Behindertenrechtskonvention die Grundlage. Die Kontrolle der Einhaltung der Grundsätze und Vorgaben der Rahmenrichtlinie erfolgt in Form einer regelmäßigen fachlichen Aufsicht durch das Land Oberösterreich sowie durch eine Überprüfung der relevanten Kennzahlen der Controlling-Richtlinie des Landes Oberösterreich.

Die fachliche Aufsicht ist als dialogischer Prozess zu verstehen, in dem gemeinsam die Qualität der inhaltlichen Arbeit weiterentwickelt werden soll. Sie umfasst unter anderem die Assistenzsituation vor Ort, die Befragung der Interessenvertretung, der Auftraggeberinnen und Auftraggeber sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Besonderes Augenmerk wird auf folgende Kriterien gelegt:

- Haltung des Personals: Menschenbild, Stärkenorientierung, Beziehung zwischen den Kundinnen und Kunden und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ethische Orientierung, Flexibilität, Verlässlichkeit und Höflichkeit ...
- Organisation: Fachgerechte Organisation im Hinblick auf den Ablauf der Dienstleistungserbringung
- Kooperationsbeziehungen: Schutz der Rechte und der Würde des einzelnen Menschen, Güte der Kooperationen

Diesbezüglich wird vom Land OÖ ein standardisierter Ablauf der Aufsicht festgelegt und ein standardisiertes Instrumentarium zur Überprüfung der Qualität im Bereich Persönliche Assistenz eingesetzt. Die Ergebnisse der fachlichen Aufsicht werden in einem schriftlichen Bericht zusammengefasst und der Einrichtung vorgelegt. Weiters wird in einem Gespräch gemeinsam über die Ergebnisse diskutiert und die weitere Vorgehensweise festgelegt.

