

# „Die 24 Stunden Betreuung ist ein fixer Bestandteil des Pflegesystems“

**Andrea Matt, Mitglied des Berufsgruppenbeirates der Personenbetreuer in der WKO, über Schwierigkeiten der Berufsgruppe sowie Qualität und Verbesserungspotential in der 24-Stunden-Betreuung.**

*Als Vertreterin der Kärntner Personenbetreuerinnen in der WKO kennen Sie die Schwierigkeiten, mit denen die Berufsgruppe konfrontiert wird. Mit welchen Problemen haben Personenbetreuerinnen Ihrer Meinung nach besonders zu kämpfen?*

Trotz der Legalisierung der Personenbetreuung gibt es noch immer viele Familien, die bei der Betreuung ihrer Familienangehörigen auf nicht angemeldete Betreuungskräfte zurückgreifen. Diese unsichere Situation macht die Betreuungskräfte anfällig für Ausbeutung. Außerdem haben die betreuten Personen dadurch keine Qualitätsgarantien. Durch das öffentliche Fördermodell, das eine gesetzeskonforme Beschäftigung finanziell ermöglicht, wurden Regulierungen geschaffen, die sich an den Bedürfnissen der Konsumenten der 24-Stunden-Betreuung orientieren. Die meisten Betreuungskräfte werden über Agenturen vermittelt. Leider gibt es in der Branche viele schwarze Schafe. Diese bieten Personal zu Dumpingpreisen, bzw. geben sie das Geld gar nicht an das Betreuungspersonal weiter. Eine weitere Problematik sehe ich in den Knebelverträgen, mit denen Agenturen Personal an sich binden. Dieses Problem muss aktiv bekämpft werden.

*Das Thema Qualitätssicherung wird in der 24-Stunden-Pflege immer wichtiger. Welche Maßnahmen wurden bzw. werden hier getroffen?*

**„Opieka całodobowa to stały element systemu pielęgnacji i opieki“  
„Asistența de 24 ore este o parte fixă a sistemului de îngrijire“  
„24-hodinová starostlivosť je fixnou súčasťou systému opaterý“**

**Wir sehen unsere Aufgaben verstärkt in der Informations- und Aufklärungsarbeit.**

Andrea Matt, Mitglied des Berufsgruppenbeirates der Personenbetreuer in der WKO



Es wurde zwar ein öffentliches Regulierungs-Modell geschaffen, aber dabei sind die sozialen Rechte des Betreuungspersonals auf der Strecke geblieben. Sowohl die Regelungen der Ruhepausen als auch der vorgeschriebene Zwei-Wochen-Turnus bzw. Turnuszeiten von zwei Monaten führten häufig zu einer Überlastung des Betreuungspersonals. Es fehlen Bestimmungen, die das Personal vor allem hinsichtlich körperlicher und psychischer Belastungen schützen.

*Wo sehen Sie im Bereich der 24-Stunden-Betreuung noch Verbesserungspotential?*

Es ist wichtig, den Wildwuchs an Anbietern einzudämmen. Dies wäre durch ein Qualitäts-Gütesiegel für Agenturen möglich, das laufend überprüft werden sollte. Ein großes Hindernis für das Betreuungspersonal sind die schwachen Deutschkenntnisse. Dem steuert die WKO aktiv entgegen, indem Informationsbroschüren in verschiedenen Sprachen publiziert werden. Diese Broschüren tragen zur Aufklärung hinsichtlich der organisatorischen, rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen von Personenbetreuung bei und sind für alle Betreuungskräfte frei zugänglich. Wir sehen unsere Aufgaben verstärkt in der Informations- und Aufklärungsarbeit. Wenn

Betreuerinnen ihre Rechte und Pflichten kennen, können sie sich leichter gegen unfaire Methoden wehren und sich auf dem Markt als selbständige Personenbetreuungskräfte freier bewegen. Dadurch wird auch das Problem der Scheinselbständigkeit gelöst. In der Öffentlichkeit müsste ein Bewusstsein für den Umgang mit Betreuungskräften und deren adäquate Entlohnung geschaffen werden. Die 24-Stunden-Betreuung ist zu einem fixen Bestandteil des österreichischen Pflegesystems geworden. Von einer vollen Integration sind wir aber noch weit entfernt. Es gibt hier noch große Mängel in den qualitäts- und arbeitsrechtlichen Standards sowie in der Weiterbildung der Betreuungskräfte.

**Andrea Matt, członek rady grupy zawodowej opiekunów domowych w WKO opowiada o trudnościach tej grupy zawodowej, jak również jakości**

**i możliwościach optymalizacji na polu opieki całodobowej.**

*Jako przedstawicielka opiekunek domowych Karyntii w WKO zna Pani trudności, na jakie napotyka się w tej grupie zawodowej. Z jakimi najważniejszymi problemami muszą się w Pani opinii zmagać zawodowe opiekunki?*

Pomimo zalegalizowania opieki domowej wciąż jeszcze wiele osób poszukujących opieki dla członków swojej rodziny zwraca się do opiekunów niezarejestrowanych i niezgłoszonych. Ta niepewna sytuacja sprawia, że opiekunki i opiekunowie mogą być wykorzystywani. Poza tym osoby wymagające opieki nie mają w ten sposób gwarancji jakości pracy. Dzięki publicznemu modelowi pomocowemu, stwarzającemu finansowe możliwości zgodnego z prawem zatrudniania opiekunów, wprowadzono uregulowania przystosowane do potrzeb osób wymagających opieki całodobowej. Większość opiekunów i opiekunek zatrudnia się za pośrednictwem agencji. Niestety w branży jest wiele czarnych owiec. Oferują one pracowników po cenach dumpingowych, lub w ogóle nie przekazują pieniędzy opiekunom i opiekunkom. Kolejnym problemem są według mnie umowy adhezyjne, za pomocą których agencje wiążą ze sobą pracowników. Problem ten należy aktywnie zwalczać.

**Uważamy, że informowanie i objaśnianie należy do naszych kluczowych zadań.**

Andrea Matt, członek rady grupy zawodowej opiekunów domowych w WKO



## Considerăm că trebuie să acționăm mai puternic în sensul informării și educării.

Andrea Matt, membru al consiliului categoriei profesionale a îngrijitorului de persoane în cadrul Camerei de comerț

*Kwestia zapewnienia jakości jest coraz ważniejsza w opiece całodobowej. Jakie działania podjęto dotąd lub podejmuje się w tej kwestii?*

Stworzono wprawdzie publiczny model regulujący te kwestie, lecz prawa społeczne osób świadczących opiekę nie zostały niestety dostatecznie uwzględnione. Zarówno uregulowania dotyczące przerw na odpoczynek, jak również wymagane, dwutygodniowe przerwy co dwa miesiące często prowadziły do przeciążenia opiekunów / opiekunek. Brak jest uregulowań pozwalających na ochronę personelu, przede wszystkim przed obciążeniami fizycznymi i psychicznymi.

*Gdzie widzi Pani jeszcze możliwości poprawy na polu opieki całodobowej?*

Ważne jest, aby zahamować szarą strefę wśród usługodawców. Możliwe byłoby to przez wprowadzenie znaku jakości dla agencji pośrednictwa, który byłby stale monitorowany. Sporą przeszkodą dla opiekunów i opiekunek jest słaba znajomość języka niemieckiego. Problemowi temu WKO aktywnie przeciwdziała przez publikowanie broszur informacyjnych w różnych językach. Broszury te przyczyniają się do wyjaśnienia warunków ramowych opieki domowej - zarówno organizacyjnych, jak również prawnych czy finansowych - i są dostępne bezpłatnie dla wszystkich osób świadczących usługi opieki. Uważamy, że informowanie i objaśnianie należy do naszych kluczowych zadań. Jeżeli bowiem opiekunki będą znały swoje prawa i obowiązki, będą się mogły łatwiej obronić przed nieuczciwymi metodami stosowanymi na rynku i swobodnie poruszając na rynku jako samodzielne osoby świadczące usługi opieki. Pozwoli to również

na rozwiązanie problemu pozornej samodzielnosci. Należy także rozbudzić w społeczeństwie świadomość właściwego traktowania opiekunek oraz ich adekwatnego wynagradzania. Opieka całodobowa to stały element systemu pielęgnacji i opieki w Austrii. Jednak wciąż jeszcze daleko jesteśmy od jej całkowitej integracji. Cały czas jest wiele niedociągnięć w standardach jakościowych i prawie pracy, jak również w dokształcaniu opiekunów / opiekunek.

**Andrea Matt, membru al consiliului categoriei profesionale a îngrijitorului de persoane în cadrul Camerei de comerț - despre dificultățile grupului de specialitate, precum și despre calitatea și potențialul de îmbunătățire a asistenței de 24 ore.**

*În calitate de reprezentantă a îngrijitoarelor de persoane din Carintia în cadrul Camerei de comerț, vă sunt cunoscute dificultățile cu care se confruntă grupul de specialitate. După părere Dvs., care sunt principalele probleme cu care se confruntă îngrijitorii și îngrijitoarele de persoane?*

În ciuda legalizării îngrijirii de persoane continuă să existe numeroase familii care apelează la personal neînregistrat în scopul îngrijirii rudelor lor. Această situație nesigură îi duce pe îngrijitori în situația de a fi exploatați. Totodată, persoanele îngrijite nu obțin astfel nicio garanție calitativă. Prin modelul public de subvenționare, care permite o activitate economică lucrativă care corespunde cadrului legislativ, s-au formulat un cadru legislativ care se orientează în funcție de necesitățile clienței asistenței de 24 de

ore. Majoritatea îngrijitorilor și îngrijitoarelor sunt furnizați prin intermediul unor birouri de plasament. Din păcate, în această branșă există multe oi negre. Acestea furnizează personal la prețuri de dumping, respectiv nici nu dau mai departe sumele încasate către personalul de îngrijire. O altă problemă consider că sunt contractele înșelătoare, prin care agențiile de plasament leagă personalul de ele. Această problemă trebuie combătută activ.

*Subiectul asigurării calității devine tot mai important și în domeniul asistenței de 24 ore. Ce măsuri au fost, respectiv vor fi luate în acest sens?*

Cu toate că a fost creat un mod public de reglementări, dar au fost neglijate drepturile sociale ale personalului de îngrijire. Atât reglementarea pauzelor, cât și ritmul de lucru la două săptămâni sau în ture de două luni, conduc deseori către o suprasolicitare a personalului de îngrijire. Lipsesc prevederi care să protejeze personalul de suprasolicitare fizică și psihică.

*Unde considerați că mai există potențial de îmbunătățire în domeniul asistenței de 24 ore?*

Este important să îngrădim puțin creșterea necontrolată a numărului ofertanților. Acest lucru s-ar putea face prin introducerea unei mărci de calitate pentru birourile de intermediere, care să fie verificată în mod curent. Un mare obstacol în calea personalului de îngrijire sunt cunoștințele limitate de limba germană. WKO combate acest aspect în mod activ, publicând broșuri informative în diferite limbi. Acest broșuri sunt menite clarificării unor aspecte privind condițiile cadru organizatorice, legale și financiare ale îngrijirii persoanelor și sunt disponibile gratuit tuturor îngrijitorilor. Considerăm că trebuie să acționăm mai puternic în sensul informării și educării. Dacă îngrijitorii și îngrijitoarele își cunosc



drepturile și obligațiile, se vor putea apăra mai ușor împotriva metodelor incorecte și se vor putea mișca pe piața din domeniul ca personal de îngrijire independent. Astfel soluționăm și problema independenței personalului. Publicul ar trebui să înțeleagă mai bine cum se lucrează cu personalul de îngrijire și cum trebuie acesta remunerat în mod corespunzător. Asistența de 24 ore a devenit o parte fixă a sistemului de îngrijire din Austria. Dar suntem departe de o integrare completă a acestuia. Continuă să existe mari lipsuri în ceea ce privește standardele calitative și legislația muncii, precum și în domeniul perfecționării personalului de îngrijire.

**Andrea Matt, členka poradného zboru profesijnej skupiny opatrovateľov v Hospodárskej komore Rakúska, o ťažkostiach profesijnej skupiny, ako aj o kvalite a možnosti zlepšenia v 24-hodinovej starostlivosti.**

*Ako zástupkyňa opatrovateľiek Korutánska v Hospodárskej komore Rakúska poznáte ťažkosti, s ktorými je profesijná skupina konfrontovaná. S akými problémami musia opatrovateľky podľa Vášho názoru predovšetkým bojovať?*

Napriek legalizácii opatrovateľských služieb ešte stále existuje veľa rodín, ktoré sa pri opatere svojich členov rodiny obracajú na opatrovateľské sily, ktoré nie sú prihlásené. Táto neistá situácia spôsobuje ich nízku odolnosť voči vykorisťovaniu. Okrem toho opatrované osoby nemajú tak žiadnu záruku kvality. Prostredníctvom

verejného modelu podpory, ktorý finančne umožňuje zamestnávanie v súlade so zákonom, boli vytvorené regulácie, ktoré sa orientujú na potreby prijímateľov 24-hodinovej opatery. Väčšinu opatrovateľských síl sprostredkujú agentúry. Žiaľ, v odvetví je aj veľa čiernych oviec. Tieto ponúkajú personál za dumpingové ceny, prípadne opatrovateľskému personálu neodovzdávajú žiadne peniaze. Ďalší problém vidím v zmluvách, ktoré sú pre jednu zmluvnú stranu nevýhodné, pomocou ktorých si agentúry personál viažu pre seba. S týmto problémom sa musí aktívne bojovať.

*Téma zabezpečenia kvality je v 24-hodinovej starostlivosti čoraz viac dôležitejšia. Ktoré opatrenia tu boli príp. budú uskutočnené?*

Bol síce vytvorený verejný model regulácie, ale pri tom zostali na polceste sociálne práva opatrovateľského personálu. Nielen regulácia oddychu, ale aj predpísané dvojtýždňové turnusy alebo doby turnusu v trvaní dvoch mesiacov viedli často k preťažovaniu opatrovateľského personálu. Chýbajú ustanovenia, ktoré chránia personál predovšetkým vzhľadom na telesné a psychické zaťaženie.

*Kde vidíte v oblasti 24-hodinovej starostlivosti ešte potenciál na zlepšenie?*

**Intenzívnejšie vidíme naše úlohy v oblasti informačnej a osvetovej práce.**

Andrea Matt, členka poradného zboru profesijnej skupiny opatrovateľov v Hospodárskej komore Rakúska

Je dôležité obmedziť divoký nárast ponúkajúcich subjektov. Bolo by to možné prostredníctvom pečate kvality pre agentúry, ktorá by mala byť priebežne preverovaná. Veľkým problémom opatrovateľského personálu sú slabé znalosti nemeckého jazyka. Aktívne proti tomu pôsobí Hospodárska komora Rakúska tým, že publikuje informačné brožúry v rôznych jazykoch. Tieto brožúry prispievajú k informovanosti vzhľadom na organizačné, právne a finančné rámcové podmienky opatrovateľských služieb a tieto sú pre všetky opatrovateľské sily voľne prístupné. Intenzívnejšie vidíme naše úlohy v oblasti informačnej a osvetovej práce. Keď budú opatrovateľky poznať svoje práva a povinnosti, budú sa môcť ľahšie brániť proti neférovým metódam a budú sa môcť slobodnejšie pohybovať na trhu ako samostatné opatrovateľské sily. Týmto sa vyrieši aj problém zdanlivej nezávislosti. Vo verejnosti sa muselo vytvoriť povedomie, ktoré súvisí so zaobchádzaním s opatrovateľmi a ich adekvátnym odmeňovaním. 24-hodinová starostlivosť sa stala fixnou súčasťou rakúskeho systému starostlivosti o osoby. Od úplnej integrácie sme však ešte veľmi vzdialení. Existuje ešte veľa nedostatkov v kvalitatívnych a pracovnoprávných štandardoch ako aj v ďalšom vzdelávaní opatrovateľských síl. ■