



**ÖSTERREICHISCHES QUALITÄTSZERTIFIKAT
FÜR VERMITTLUNGSAGENTUREN IN DER
24-STUNDEN-BETREUUNG**

ZERTIFIZIERUNGSBERICHT

**Agentur:
Sensivita GesmbH
1010 Wien, Fleischmarkt 1**

13. Juni 2019

Inhalt

1. Zertifizierungsergebnis	3
2. Allgemeines zum Zertifizierungsprozess.....	3
3. Inhalte der Zertifizierung	3
4. Details zum Zertifizierungsergebnis.....	4
4.1. Verbesserungsbedarfe, Verbesserungspotentiale, Nachbesserungen	4
4.2. Bewertung	9

1. Zertifizierungsergebnis

Die Vermittlungsagentur Sensivita GesmbH, 1010 Wien, Fleischmarkt 1, hat das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung erreicht.

2. Allgemeines zum Zertifizierungsprozess

Die eingereichten Unterlagen sowie die beigelegten Dokumente und Beilagen waren verständlich, nachvollziehbar und strukturiert aufbereitet. Der Umfang der Unterlagen war angemessen und ermöglichte der Zertifiziererin eine detaillierte und umfassende Vorprüfung.

Die Vorbereitung durch das Leitungsteam und die konstruktive Zusammenarbeit mit der Geschäftsführerin und der Teamleiterin ermöglichte der Zertifiziererin eine reibungslose und effiziente Durchführung des Agentur- sowie des Klientinnen- und Klientenbesuches.

Die langjährige und erfolgreiche Zusammenarbeit der Geschäftsführerin und der Teamleiterin waren für die Zertifiziererin im offenen Umgang miteinander deutlich spürbar. Die Zertifiziererin erlebte den wechselseitigen Austausch wertschätzend.

Der sehr persönliche und langjährige Kontakt der Teamleiterin mit den Personenbetreuerinnen und Personenbetreuern, sowie die eigenen langjährigen Erfahrungen der Teamleiterin im Umgang mit Klientinnen und Klienten sind eine wichtige und wesentliche Ressource für ein gutes Mit- und Füreinander.

3. Inhalte der Zertifizierung

Überprüft wurde:

- Die Einhaltung der Qualitätsstandards gemäß Richtlinien für die Vorbereitung und Durchführung der Zertifizierung nach dem Österreichischen Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung (ÖQZ 24) des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz mit Stand vom 23. Januar. 2019.
- Die Einhaltung der einschlägigen Bestimmungen gemäß §§ 159-161 Gewerbeordnung 1994 – GewO 1994, BGBl. Nr. 194, in der jeweils geltenden Fassung.
- Die Einhaltung der Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über Standes- und Ausübungsregeln für die Organisation von Personenbetreuung 2015: BGBl. II - Ausgegeben am 1. Dezember 2015 - Nr. 397.

- Die Einhaltung der Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft über Standes- und Ausübungsregeln für Leistungen der Personenbetreuung: BGBl. II - Ausgegeben am 12. Oktober 2007 - Nr. 278.
- Die Einhaltung der Verordnung des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit über Maßnahmen, die Gewerbetreibende, die das Gewerbe der Personenbetreuung ausüben, zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben oder Gesundheit bei der Erbringung ihrer Dienstleistung zu setzen haben: BGBl. II - Ausgegeben am 2. Juli 2007 - Nr. 152.

In Anwendung des ÖQZ-24 Modells wurden folgende Felder überprüft:

- Kriterienfelder A1, B2, B3, C2, C3, D2 und D3
 - A Vermittlungsagentur
Grundlagen
 - B Vermittlungsagentur – Personenbetreuer/in
Vertrag und Unterstützungsleistungen durch die Agentur; Abrechnung
 - C Vermittlungsagentur zu betreuende Person
Vertrag und Unterstützungsleistungen durch die Agentur; Abrechnung
 - D Personenbetreuer/in zu betreuende Person
Vertrag und Unterstützungsleistung durch die Agentur; Abrechnung
- Prozessfelder A2, A3, B1, C1, D1, E1, E2 und E3
 - A Vermittlungsagentur
Marketing und Kooperationen, Qualitätssicherung
 - B Vermittlungsagentur – Personenbetreuer/in
Akquisition; Auswahl
 - C Vermittlungsagentur zu betreuende Person
Akquisition und Kontaktnahme
 - D Personenbetreuer/in zu betreuende Person
Ereignisse
 - E Prozesse
Anfrage bis Anfangsphase; Laufende Betreuung; Beendigung der Betreuung

4. Details zum Zertifizierungsergebnis

4.1. Verbesserungsbedarfe, Verbesserungspotentiale, Nachbesserungen

Die Vermittlungsagentur verpflichtet sich, die Hinweise auf Verbesserungsbedarfe aufzugreifen und die gesetzten Maßnahmen zur Verbesserung spätestens im Zuge der Zwischenüberprüfung sowie im Rahmen der Re-Zertifizierung zu dokumentieren (Management Review).

Verbesserungspotentiale sind Anregungen der Zertifiziererin, zur Förderung der Qualitätsentwicklung in den genannten Kriterien- und Prozessfeldern. Sie sind als Hinweise zu verstehen, die nicht zwingend zu bearbeiten sind. Ihre Bearbeitung ist keine Voraussetzung für eine erfolgreiche Absolvierung der Zwischenüberprüfung oder der Re-Zertifizierung.

Aufgezeigte Nachbesserungen führen dazu, dass die Zertifizierung nicht positiv abgeschlossen und das Zertifikat nicht vergeben werden kann. Die Agentur ist aufgefordert innerhalb der gesetzten Frist die geforderten Nachbesserungen umzusetzen und zur Prüfung bei der Zertifizierungseinrichtung einzureichen. Bei positiver Beurteilung der Nachbesserung wird die Zertifizierung abgeschlossen und das Zertifikat verliehen.

Im Rahmen der Zertifizierung hält die Zertifiziererin folgende Verbesserungsbedarfe, Verbesserungspotentiale und Nachbesserungen fest:

Fokus A: Vermittlungsagentur Allgemeines

Fokus A1: Grundlagen

Kein Verbesserungsbedarf
Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus A2: Marketing und Kooperationen

Verbesserungsbedarf

Die Zertifiziererin regt an, die sprachlichen Kenntnisse auf der Homepage der Sensivita Gesmbh nicht mit B2/C1 (C1 würde z.B. der Muttersprache entsprechen) anzuführen sondern eher mit B1 bzw. mit guten Deutschkenntnissen zu beschreiben. Der Unterschied zwischen dem Angebot von sprachlich versierten und sprachlich auszubildenden Personen (A2) wird im Wesentlichen nicht angeboten bzw. angenommen und könnte daher auch als Information bzw. Unterscheidung entfernt werden.

Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus A3 : Qualitätssicherung

Kein Verbesserungsbedarf
Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus B: Vermittlungsagentur - Personenbetreuer/in

Fokus B1 : Akquisition und Auswahl

Kein Verbesserungsbedarf
Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus B2 : Vertrag und Unterstützungsleistungen durch die Agentur

Verbesserungsbedarf

Bei der Betreuungsdokumentation sollte darauf geachtet werden, dass keine Tätigkeiten durchgeführt werden, die in den ärztlichen Tätigkeitsbereich fallen, z.B. Blutdruck messen, ausgenommen es liegt eine ärztliche Delegation vor. Die von den Personenbetreuerinnen und -betreuern zu führende Betreuungsdokumentation sollte sich auch auf die Erstanamnese bzw. auf die folgenden Qualitätsvisiten beziehen.

Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus B3 : Abrechnung

Kein Verbesserungsbedarf
Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus C: Vermittlungsagentur – zu betreuende Person

Fokus C1: Akquisition und Kontaktnahme

Kein Verbesserungsbedarf
Kein Verbesserungspotential
Keine Nachbesserung

Fokus C2: Vertrag und Unterstützungsleistungen durch die Agentur

Kein Verbesserungsbedarf
Kein Verbesserungspotential

Keine Nachbesserung

Fokus C3: Abrechnung

Verbesserungsbedarf

Die Qualitätsvisiten müssen mindestens einmal im Quartal von einer diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson, die in Österreich zur Berufsausübung berechtigt ist, durchgeführt werden. Bestehenden Kundinnen und Kunden sollten diese Qualitätsvisiten auch angeboten werden.

Jedenfalls ist sicherzustellen, dass die pflegerischen und/oder ärztlichen Delegationen regelmäßig auf deren Aktualität und korrekten Ausführung durch die PersonenbetreuerInnen überprüft werden. Dies hat durch ärztliche oder fachpflegerische Visite zu erfolgen.

Kein Verbesserungspotential

Keine Nachbesserung

Fokus D: Personenbetreuer/in – zu betreuende Person

Fokus D1: Ereignisse

Kein Verbesserungsbedarf

Verbesserungspotential

Die Zertifiziererin regt an, den Notfallplan für Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer um Vorgehensweisen in ungewöhnlichen Betreuungssituationen zu erweitern. Ein Beispiel dafür könnte eine Betreuungssituation sein, in der eine Klientin bzw. ein Klient mehrere Tage nicht aufsteht. Der Notfallplan könnte Hinweise enthalten, was in dieser Situation getan werden muss.

Keine Nachbesserung

Fokus D2: Vertrag und Unterstützungsleistungen durch die Agentur

Kein Verbesserungsbedarf

Kein Verbesserungspotential

Keine Nachbesserung

Fokus D3: Abrechnung

Kein Verbesserungsbedarf
 Kein Verbesserungspotential
 Keine Nachbesserung

Fokus E: Prozesse

Fokus E1: Anfrage bis Anfangsphase

Kein Verbesserungsbedarf
 Kein Verbesserungspotential
 Keine Nachbesserung

Fokus E2: Laufende Betreuung

Kein Verbesserungsbedarf
 Kein Verbesserungspotential
 Keine Nachbesserung

Fokus E3: Beendigung der Betreuung

Kein Verbesserungsbedarf
 Kein Verbesserungspotential
 Keine Nachbesserung

4.2. Bewertung

Kriterienfelder:

A1	B2	B3	C2	C3	D2	D3
4	3,5	4	4	3,5	4	4

Ergebnis der bewerteten Kriterienfelder (max: 28 Punkte)	27
---	----

Prozessfelder:

A2	A3	B1	C1	D1	E1	E2	E3
3,5	4	4	4	4	4	4	4

Ergebnis der bewerteten Prozessfelder (max: 32 Punkte)	31,5
---	------

GESAMTERGEBNIS	58,5
-----------------------	-------------

Unterschrift der Zertifiziererin	Elektronische Signatur
Mag. ^a Eva Bakalli	

Freigabe durch ÖQZ-24 Zertifizierungseinrichtung	Elektronische Signatur
Mag. Johannes Wallner	
Mag. ^a Andrea Freisler-Traub	

Datum Freigabe des Berichts	25.07.2019
-----------------------------	------------