

QUALITÄT BEI DKL

DEMENZ-KOMPETENZ-LIEBE

Wenn ein Mensch pflegebedürftig wird, ist das für ihn selbst wie auch für sein Umfeld oft eine tiefgreifende Veränderung. Angehörige stehen plötzlich vor der Frage:

Wie kann eine *Betreuung* organisiert werden, die sicher, professionell, menschlich und auch langfristig tragbar ist?

Die Entscheidung für eine 24-Stunden-Betreuung ist keine leichte – sie verlangt Vertrauen. Vertrauen in die Organisation, die vermittelt, in die Menschen, die betreuen, und in die Strukturen, die dahinterstehen. Dieses Qualitätshandbuch wurde verfasst, um Ihnen als Angehöriger oder gesetzlicher Vertreter*in eine transparente und vollständige Übersicht über unsere Arbeitsweise, unsere Prinzipien und unser Qualitätsverständnis zu geben.

Denn wir bei DKL sind überzeugt: Nur wer offen, strukturiert und nachvollziehbar arbeitet, kann Vertrauen rechtfertigen.

WAS QUALITÄT BEI DKL BEDEUTET

Qualität ist für DKL nicht nur ein Prüfpunkt, sondern eine Haltung. Sie beginnt bei uns nicht erst beim Betreuungseinsatz, sondern bereits bei der ersten Kontaktaufnahme. Wir nehmen uns Zeit, Ihre Situation zu verstehen. In einem ausführlichen Erstgespräch klären wir die pflegerischen, sozialen und organisatorischen Rahmenbedingungen. Wir hören zu, fragen nach, dokumentieren und beraten – ehrlich und individuell. Unsere Einschätzungen beruhen auf fachlicher Erfahrung, aber auch auf dem Bewusstsein, dass jeder Mensch einzigartig ist.

Die Qualität der Betreuung wird bei DKL durch eine Kombination aus fachlicher Kontrolle, menschlicher Begleitung und klaren Abläufen gesichert. Unsere diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson führt regelmäßige Qualitätsvisiten durch – mindestens einmal pro Monat, bei Bedarf häufiger. Dabei wird nicht nur die Pflegesituation eingeschätzt, sondern auch die Zusammenarbeit mit der Betreuungskraft reflektiert, eventuelle Spannungen angesprochen und dokumentiert, ob die vereinbarten Leistungen erfüllt werden. Auch Themen wie Ernährung, Mobilität, Medikamentenverantwortung und psychosoziales Wohlbefinden werden aufgegriffen.

Unsere Pflegevisiten sind keine reinen Kontrollbesuche, sondern ein zentrales Bindeglied zwischen Familie, betreuter Person, Betreuungskraft und Vermittlungsagentur. Sie bieten Raum für Rückfragen, Entlastung, Neuausrichtung – und sichern damit nicht nur Qualität, sondern auch Stabilität.

UNSERE PERSONENBETREUER*INNEN

Die Auswahl der passenden Personenbetreuer*in ist für uns keine bürokratische Aufgabe, sondern ein feinfühliges, mehrstufiger Prozess. Wir arbeiten ausschließlich mit Betreuungskräften zusammen, die eine gültige Gewerbeberechtigung für die 24-Stunden-Betreuung in Österreich besitzen (§ 159 GewO), haftpflichtversichert sind, einen aktuellen Strafregisterauszug vorlegen und gesundheitlich geeignet sind.

Doch das allein genügt uns nicht. Unsere Betreuer*innen müssen sich mit unserem Leitbild identifizieren können. Wir legen größten Wert auf Erfahrung in der Betreuung von älteren, pflegebedürftigen und/oder demenziell erkrankten Menschen. Alle von uns eingesetzten Personenbetreuer*innen verfügen über nachweisbare Betreuungserfahrung oder absolvierte pflegebezogene Schulungen. Wir führen mit jeder Betreuungskraft ein persönliches Gespräch – oft in ihrer Muttersprache –, in dem wir ihre Kompetenzen, ihre Motivation und ihre Haltung zur Arbeit evaluieren.

Während des Einsatzes stehen wir in engem Kontakt mit den Betreuungskräften. Unsere Pflegefachkraft ist nicht nur fachlich begleitend tätig, sondern auch eine psychosoziale Ressource: Sie vermittelt bei Missverständnissen, gibt Handlungssicherheit in schwierigen Situationen und unterstützt auf Wunsch bei der Kommunikation mit medizinischem Fachpersonal. Außerdem stellen wir allen unseren Betreuungskräften Materialien zur Verfügung, z.B. Vorlagen für die Dokumentation, Informationsblätter zu Demenz oder praktische Hilfsmittel im Alltag. Wer längerfristig mit uns zusammenarbeitet, erhält Zugang zu Fortbildungen – vor Ort oder digital.



Zentagasse 35/R1/1, 1050 Wien

+43 664 4679411 | office@betreuungdemenz.at | www.demenzkompetenzliebe.at

QUALITÄT BEI DKL

DEMENZ-KOMPETENZ-LIEBE

RAHMENBEDINGUNGEN FÜR EINE GUTE BETREUUNG

Eine 24-Stunden-Betreuung ist nicht nur eine Dienstleistung – sie ist ein Zusammenleben. Damit dieses respektvoll, sicher und würdevoll gestaltet werden kann, sind bestimmte Rahmenbedingungen essenziell.

Die Personenbetreuer*in braucht ein eigenes, abschließbares Zimmer mit Fenster und Heizung. Der Zugang zu einem Badezimmer mit WC muss gewährleistet sein. Verpflegung in Form von drei Mahlzeiten am Tag sowie Getränken ist sicherzustellen – unter Rücksichtnahme auf religiöse oder kulturelle Gewohnheiten.

Technisch gesehen sollte die Betreuungskraft Zugang zu einem Telefon oder WLAN haben, um im Notfall erreichbar zu sein und mit ihrer Familie Kontakt halten zu können. Auch dies ist Teil einer respektvollen Betreuung: Die Wahrung der Würde und der sozialen Integration der Betreuungskraft.

Ein wertschätzender Umgang – keine Selbstverständlichkeit, sondern Voraussetzung. Wir beraten unsere Familien im Vorfeld offen zu diesen Anforderungen und überprüfen sie regelmäßig im Rahmen unserer Pflegevisiten.

UNSER QUALITÄTSZERTIFIKAT – ÖQZ-24

Seit unserer Zertifizierung mit dem Österreichischen Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung (ÖQZ-24) sind unsere internen Standards nicht nur selbst auferlegt, sondern extern überprüft.

Dieses Gütesiegel wird vom Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz in Zusammenarbeit mit einer unabhängigen Prüf- und Zertifizierungsstelle verliehen. Es bescheinigt uns die Einhaltung umfassender Kriterien in Bezug auf Rechtssicherheit, Transparenz, Dokumentation, Betreuung der Vermittlung und Erreichbarkeit.

Für Sie als Angehörige bedeutet das: Sie können sicher sein, dass alle Abläufe bei DKL nachvollziehbar, geprüft und auf höchstem Qualitätsniveau stattfinden. Unsere Verträge sind verständlich formuliert, unsere Abläufe nachvollziehbar dokumentiert – und unser Handeln jederzeit überprüfbar.

FÖRDERUNG & ANTRAGSTELLUNG

Viele Angehörige sind verunsichert, wenn es um die Finanzierung der 24-Stunden-Betreuung geht. Wir beraten Sie transparent und übernehmen die komplette Abwicklung der Förderung durch das Sozialministeriumservice.

Anspruch auf Förderung haben Personen mit Pflegegeld ab Stufe 3 (bzw. ab Stufe 1 mit Demenzdiagnose in Niederösterreich). Die maximale Förderhöhe beträgt 800€ monatlich bei zwei selbstständigen Betreuungskräften. Wir kümmern uns um die ärztliche Bestätigung, den Antrag, die Kommunikation mit der Behörde und die rechtzeitige Verlängerung. Sie erhalten auf Wunsch eine Liste aller nötigen Unterlagen sowie eine Einschätzung zur voraussichtlichen Förderhöhe – abgestimmt auf Ihre familiäre und finanzielle Situation.

UNSER QUALITÄTSVERSPRECHEN

Wir wissen: Betreuung ist Vertrauenssache. Deshalb setzen wir auf persönliche Beziehungen, fachliche Begleitung und transparente Kommunikation. Unser Ziel ist es, nicht nur eine Betreuung zu organisieren – sondern eine Lösung, die trägt. Eine Lösung, die Sicherheit schafft. Eine Lösung, die Menschlichkeit bewahrt.

ZUM SCHLUSS

Manche Lebensphasen bringen neue Herausforderungen mit sich – für Betroffene ebenso wie für Angehörige. In solchen Zeiten braucht es Menschen, die nicht nur professionell handeln, sondern mit Herz begleiten.

Wir bei DKL gehen diesen Weg mit Ihnen – **verlässlich, achtsam und menschlich.**

Denn echte Betreuung bedeutet für uns:

Da sein. Zuhören. Verantwortung tragen – mit Demenz, mit Kompetenz und mit Liebe.



Zentagasse 35/R1/1, 1050 Wien

+43 664 4679411 | office@betreuungdemenz.at | www.demenzkompetenzliebe.at