



Aus Liebe zum Menschen.

WIENER ROTES KREUZ

Pflege und Betreuung

# Leitfaden für Mitarbeiter\*innen in der mobilen Pflege und Betreuung

Art des Vorgabedokuments	Leitfaden (LF)
Dokumentenname (Bereichskürzel - Art Bezeichnung - Version)	PuB - Leitfaden für Mitarbeiter*innen in der mobilen Pflege und Betreuung – Version 6
Betroffene Funktionen (Zielgruppe)	PuB-CM, PuB-DGKP, PuB-PFA, PuB-PA, PuB-HH
Betroffene Prozesse	Mobile Pflege und Betreuung abwickeln
Freigabestatus und -datum	Bearbeitet am 19.11.2024 von Hölscher Martin Geprüft am 19.11.2024 von Brandhofer Andrea Freigegeben am 22.11.2024 von Eder Alexander

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>ÄNDERUNGSDIENST</b> .....	<b>6</b>
<b>MITGELTENDE DOKUMENTE</b> .....	<b>6</b>
<b>ZWECK, GELTUNGSBEREICH, ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>6</b>
Zweck .....	6
Geltungsbereich .....	6
Abkürzungsverzeichnis.....	7
<b>PFLEGE UND BETREUUNGSDIENSTLEISTUNG</b> .....	<b>8</b>
Zielgruppe:.....	8
Ausschlusskriterien: .....	9
<b>GESETZLICHE GRUNDLAGEN</b> .....	<b>9</b>
Allgemeine Berufspflichten.....	9
Pflegedokumentation.....	9
Verschwiegenheitspflicht .....	9
Auskunftspflicht.....	9
<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG HKP</b> .....	<b>10</b>
<b>DGKP / CASEMANAGEMENT</b> .....	<b>10</b>
Pflegerische Kernkompetenzen (GuKG §14).....	10
Kompetenzen bei medizinischer Diagnostik und Therapie (GuKG §15).....	10
Kompetenzen im multiprofessionellen Versorgungsteam (GuKG §16).....	10
<b>PFLEGEASSISTENZBERUFE</b> .....	<b>10</b>
<b>TÄTIGKEITSBEREICH PFLEGEFACHASSISTENZ (GUKG §83A)</b> .....	<b>11</b>
<b>TÄTIGKEITSBEREICH PFLEGEASSISTENZ (GUKG §83)</b> .....	<b>11</b>
Hauptaufgaben PA .....	11

<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG HH / BD .....</b>	<b>12</b>
Eigenverantwortliche Tätigkeiten .....	12
Haushaltsführung .....	12
Soziale Aufgaben .....	12
<b>BD-TÄTIGKEITEN UMFASSEN:.....</b>	<b>13</b>
<b>UNTERSTÜTZUNG BEI DER BASISVERSORGUNG .....</b>	<b>13</b>
Ernährung .....	13
Unterstützung bei der Körperpflege .....	13
Nagelpflege.....	14
Rasieren .....	14
Stützstrümpfe.....	14
Unterstützung bei der Inkontinenzversorgung (Einlagen, etc.) .....	14
Umgang mit Colostomiebeuteln.....	14
Umgang mit einem Dauerkatheter .....	14
Unterstützung bei Bewegung und Lagerung.....	15
Medikamente.....	15
Medizinische Salben und Cremes .....	15
<b>LEISTUNGSBESCHREIBUNG – MEHRSTÜNDIGE ALLTAGBETREUUNG (MAB) .....</b>	<b>15</b>
Tätigkeitsbereiche MAB.....	15
<b>CASEMANAGEMENT.....</b>	<b>15</b>
<b>PFLEGE- UND BETREUUNGSDOKUMENTATION .....</b>	<b>16</b>
<b>PFLEGE- UND BETREUUNGSDOKUMENTATION IN PAPIERFORM .....</b>	<b>16</b>
<b>ELEKTRONISCHE PFLEGE- UND BETREUUNGSDOKUMENTATION (EPD).....</b>	<b>16</b>
<b>WICHTIGE RECHTE DER KLIENT*INNEN.....</b>	<b>17</b>
<b>KLIENT*INNENRECHTE .....</b>	<b>17</b>
Verschwiegenheitspflicht .....	17
<b>DIENSTRECHTLICHE REGELUNGEN.....</b>	<b>18</b>
Dienstort .....	18

Dienstzeit .....	18
Teambesprechungen.....	19
Persönliches Postfach und Nachrichtenempfang.....	19
Konsum von Suchtmitteln und Arzneimitteln.....	19
<b>URLAUB UND DIENSTVERHINDERUNGEN.....</b>	<b>19</b>
Grundsätzliche Regelung.....	19
Urlaubsmeldungen.....	19
Dienstverhinderungen.....	20
Arbeitsunfähigkeit („Krankenstand“) .....	20
Dienstverhinderungen an Wochenenden oder Feiertagen und.....	21
werktags außerhalb der Bürozeiten.....	21
PuB - Journaldienst (Checker) außerhalb der PuB-Bürozeiten.....	21
<b>ARBEITSUNFALL .....</b>	<b>21</b>
Definition .....	21
Vorgehen bei Unfallmeldungen im Bereich PuB .....	22
<b>VERLUST ODER DIEBSTAHL .....</b>	<b>22</b>
Datenschutz .....	22
Was ist eine Datenpanne? .....	22
Ablauf Datenpanne: Wen muss ich informieren?.....	23
Warum ist eine unverzügliche Meldung wichtig? .....	23
<b>KLIENT*INNENÜBERGABE BEI GEPLANTEN ABWESENHEITEN.....</b>	<b>24</b>
<b>UMGANG MIT GELD UND GEGENSTÄNDEN VON KLIENT*INNEN .....</b>	<b>24</b>
Wirtschaftsgeld.....	24
Versicherungsschäden.....	25
Schlüsselsafe.....	25
Geld/Trinkgeld.....	25
Geschenke .....	26
Verborgen/Ausborgen von Geld oder Gegenständen .....	26
Kauf/Verkauf.....	26
Unterschlagung/Diebstahl.....	26

<b>BESONDERHEITEN IM EINSATZ.....</b>	<b>26</b>
Klient*innenkontakte .....	26
Meldepflichten.....	27
Schmutz-, Erschweris- Gefahrenzulage (SEG-Pauschale).....	28
Einkauf von Alkohol.....	28
Akuter Mehrbedarf bei Klient*innen .....	28
Freiheitseinschränkende Maßnahmen .....	29
Zusperrern von Klient*innenwohnungen.....	29
Bettseitenteile.....	29
Gurte     30	
Verschlossene Wohnungstür - KL öffnet nicht.....	30
Suche einer/eines KL.....	30
 <b>NOTFALLSITUATIONEN .....</b>	 <b>31</b>
Zustandsverschlechterung .....	31
Sturz     31	
Ablauf Transport in Krankenhaus/Ambulanz .....	31
Information von An- und Zugehörigen bei Hospitalisierung.....	32
Ärzte-Funkdienst.....	32
Misstände bei Klient*innen .....	33
Erste-Hilfe Maßnahmen und Vorgehen im Todesfall der Klient*innen.....	33
 <b>KL-VERSORGUNG IM FALLE EINES BLACKOUTS ODER EINER STROMMANGELLAGE .....</b>	 <b>33</b>
Blackout .....	34
Strommangellage / partieller Stromausfall (Brownout).....	34
 <b>SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ (MITARBEITER*INNENSCHUTZ) .....</b>	 <b>34</b>
Arbeitskleidung.....	34
Persönliche Schutzausrüstung (PSA).....	35
Umgang mit sexueller Belästigung .....	36
 <b>ARBEITSDOKUMENTE UND ARBEITSMITTEL.....</b>	 <b>36</b>
Dienstausweis .....	36
Diensthandy (Mocca mobil).....	36
Ausfall Telefonie/Mocca mobil-Synchronisation .....	37
Jahresnetzkarte .....	37

<b>ORGANISATIONSDIENSTES UNTERSTÜTZUNGSANGEBOT .....</b>	<b>37</b>
Supervision, Arbeitspsychologie.....	37
Fortbildung.....	37
<b>NOTRUFNUMMERN.....</b>	<b>38</b>
<b>QUELLENVERZEICHNIS.....</b>	<b>38</b>

## Änderungsdienst

Bei dem vorliegenden Leitfaden handelt es sich um ein gesteuertes Dokument nach ISO:9001. Alle mitgeltenden Unterlagen werden in Verantwortung des Bereichs PuB verwaltet. Für den Anstoß zur laufenden Aktualisierung dieses Leitfadens ist der Bereich PuB zuständig.

Achtung: Änderungen oder Ergänzungen zu den im Leitfaden vorgegebenen Richtlinien, die von der Leitung per Mitteilung ausgegeben werden, sind verbindlich.

Bei Fragen wenden Sie sich an Ihre\*n Vorgesetzte\*n.

## Mitgeltende Dokumente

- Arbeitssicherheitsunterweisung
- Unterweisung Nadelstichverordnung
- MOCCA mobil Schulung
- Arbeitsanweisung zur Pflege- und Betreuungsdokumentation
- Merkblatt-002 Meldepflichtige Ereignismeldung und Kundenbeanstandung
- Merkblatt-002C Meldepflichten Ereignismeldung und Kundenbeanstandung mit Stichwörtern
- Merkblatt-Ablaufbeschreibung Arbeitsunfallmeldungen

## Zweck, Geltungsbereich, Abkürzungsverzeichnis

### Zweck

Dieser Leitfaden gibt wichtige Regelungen in der Ausübung der Tätigkeiten der Mitarbeiter\*innen der mobilen Pflege und Betreuung vor. Die Einhaltung der im Leitfaden vorgegebenen Regelungen ist auch im Sinne des **Arbeitnehmer\*innenschutzes** zu verstehen und soll bei der professionellen Durchführung der Tätigkeit unterstützen.

### Geltungsbereich

Der vorliegende Leitfaden gilt für alle Mitarbeiter\*innen der mobilen Pflege und Betreuung.

## Abkürzungsverzeichnis

AEDL	Aktivitäten und existenzielle Erfahrungen des Lebens
AUVA	Allgemeine Unfallversicherungsanstalt
BD	Besuchsdienst
BL	Bereichsleitung
B-VG	Bundes-Verfassungsgesetz
BV	Betriebsvereinbarung
BZP	Beratungszentrum „Pflege und Betreuung“ des FSW
CM	Casemanagement, Casemanager*in
DGKP	Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson
EK	Einsatzkraft (DGKP, PFA, PA, HH, BD, MAB)
ePD	elektronische Pflegedokumentation
F	Feiertag
FR	Fachreferent*in
FSW	Fonds Soziales Wien
gem.	gemäß
GuK – UBV	Gesundheits- und Krankenpflege Unterstützung i.d. Basisversorgung (Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG)
GuKG	Gesundheits- und Krankenpflegegesetz
HH	Heimhelfer*in (Berufsbezeichnung), Heimhilfe (Tätigkeit)
HKP	Hauskrankenpflege
KL	Klient*in
KV	Kollektivvertrag
MA	Mitarbeiter*in
MAB	Mehrständige Alltagsbetreuung
MOCCA	Mobile Case and Care (Softwareprogramm auf dem Diensthandy)
ÖRK	Österreichisches Rotes Kreuz
PA	Pflegeassistent*in
PFA	Pflegefachassistent*in
PDL	Pflegedienstleitung
PDL Stv.	Pflegedienstleitung Stellvertretung
PKPM	Praxiskoordination und Projektmanagement
PuB	Pflege und Betreuung
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
RL	Regionalleitung
QK	Qualitätskontrolle
RD	Rettungsdienst
RL	Regionalleitung
TL	Teamleitung

WOED	Wochenende
WRK	Wiener Rotes Kreuz
WSBBG	Wiener Sozialbetreuungsberufegesetz

## **Pflege und Betreuungsdienstleistung**

Gemäß Förderungsrichtlinien des Fonds Soziales Wien für mobile Pflege- und Betreuungsdienste ist der Einsatz der mobilen Dienste so zu gestalten, dass er den gesetzlichen Rahmenbedingungen entspricht.

### **Zielgruppe:**

Der Bereich mobile Pflege- und Betreuung des WRK bietet den Menschen in ganz Wien professionelle und kompetente Hilfe bei der Bewältigung ihrer persönlichen Pflege- und Betreuungssituation und dient im Wesentlichen dazu,

- den Verbleib in der häuslichen Umgebung möglichst lange zu gewährleisten;
- die Qualität der häuslichen Pflege zu sichern;
- die Angehörigen beziehungsweise andere Betreuungspersonen zu entlasten;
- die Pflege- und Betreuungskontinuität zu sichern;
- die stationäre Aufnahme in Krankenanstalten bzw. Alten- und Pflegeheime zu vermeiden bzw. hinauszuzögern;
- eine frühe Entlassung aus der stationären Versorgung zu ermöglichen.

Die Dienste können von den Personen im Rahmen einer Subjektförderung über den FSW als auch privat als „Selbstzahler\*in“ in Anspruch genommen werden.

### **Im Bereich Pflege- und Betreuung (PuB) werden folgenden Leistungen erbracht:**

#### **Hauskrankenpflege durch die Berufsgruppen:**

- Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege (DGKP)
- Pflegeassistent\*in (PA)
- Pflegefachassistent\*in (PFA)

#### **Heimhilfe durch die Berufsgruppe:**

- Heimhelfer\*in (HH)

#### **Im Bereich Visitas erbringen Mitarbeiter\*innen nachstehende Leistungen:**

- Besuchsdienst (BD)
- Mehrstündige Alltagsbegleitung (MAB)



### **Ausschlusskriterien:**

Für folgende Klient\*innengruppen können wir keine Pflege- und Betreuungsdienstleistungen anbieten:

- Pflege und Betreuung von Kindern und Jugendlichen (unter 18 Jahren) sowie
- Klient\*innen mit intensivmedizinischem Pflegebedarf (z.B. Versorgung intubierter Klient\*innen).

Im Zweifel muss eine Rücksprache zwischen Casemanagement und Regionalleitung bzw. Pflegedienstleitung erfolgen.

### **Gesetzliche Grundlagen**

Die Tätigkeiten der Pflege und Betreuungsdienstleistungen unterliegen dem Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG) bzw. dem Wiener Sozialbetreuungsberufegesetz (WSBBG). Nachstehend ein Auszug von wesentlichen Pflichten aus dem GuKG:

#### **Allgemeine Berufspflichten**

*§ 4. (1) Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe haben ihren Beruf ohne Unterschied der Person gewissenhaft auszuüben. Sie haben das Wohl und die Gesundheit der Patienten, Klienten und pflegebedürftigen Menschen unter Einhaltung der hierfür geltenden Vorschriften und nach Maßgabe der fachlichen und wissenschaftlichen Erkenntnisse und Erfahrungen zu wahren. Jede eigenmächtige Heilbehandlung ist zu unterlassen.*

*(2) Sie haben sich über die neuesten Entwicklungen und Erkenntnisse der Gesundheits- und Krankenpflege sowie der medizinischen und anderer berufsrelevanter Wissenschaften regelmäßig fortzubilden.*

*(3) Sie dürfen im Falle drohender Gefahr des Todes oder einer beträchtlichen Körperverletzung oder Gesundheitsschädigung eines Menschen ihre fachkundige Hilfe nicht verweigern.*

#### **Pflegedokumentation**

*§ 5. (1) Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe haben bei Ausübung ihres Berufes die von ihnen gesetzten gesundheits- und krankenpflegerischen Maßnahmen zu dokumentieren.*

*(2) Die Dokumentation hat insbesondere die Pflegeanamnese, die Pflegediagnose, die Pflegeplanung und die Pflegemaßnahmen zu enthalten.*

*(3) Auf Verlangen ist*

- 1. den betroffenen Patienten, Klienten oder pflegebedürftigen Menschen,*
- 2. deren gesetzlichen Vertretern oder Personen, die von den betroffenen Patienten, Klienten oder pflegebedürftigen Menschen bevollmächtigt wurden,*
- 3. Einsicht in die Pflegedokumentation zu gewähren und gegen Kostenersatz die Herstellung von Kopien zu ermöglichen.*

*(4) Bei freiberuflicher Berufsausübung (§ 36) sind die Aufzeichnungen sowie die sonstigen der Dokumentation dienlichen Unterlagen mindestens zehn Jahre aufzubewahren.*

#### **Verschwiegenheitspflicht**

*§ 6. (1) Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen in Ausübung ihres Berufes anvertrauten oder bekannt gewordenen Geheimnisse verpflichtet.*

#### **Auskunftspflicht**

*§ 9. (1) Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe haben*

- 1. den betroffenen Patienten, Klienten oder pflegebedürftigen Menschen,*
- 2. deren gesetzlichen Vertretern oder*
- 3. Personen, die von den betroffenen Patienten, Klienten oder pflegebedürftigen Menschen als*

*auskunftsberechtigt benannt wurden, alle Auskünfte über die von ihnen gesetzten gesundheits- und krankenpflegerischen Maßnahmen zu erteilen.*

*(2) Sie haben anderen Angehörigen der Gesundheitsberufe, die die betroffenen Patienten, Klienten oder pflegebedürftigen Menschen behandeln oder pflegen, die für die Behandlung und Pflege erforderlichen Auskünfte über Maßnahmen gemäß Abs. 1 zu erteilen.*

## **Leistungsbeschreibung HKP**

Die Tätigkeiten in der Hauskrankenpflege (HKP) erfolgen gemäß dem GuKG und werden durch nachstehende Berufsgruppen durchgeführt. Wobei sich die Aufgabengebiete unserer MA anhand ihrer Spezifikation und dem geplanten Einsatzgebiet unterscheiden, demnach lassen sich die Kompetenzbereiche hierfür folgendermaßen zuordnen:

- Casemanagement (CM) gem. §14+§15+§16
- Gehobener Dienst für Gesundheits- und Krankenpflege (DGKP) gem. §14+§15
- Pflegefachassistent\*in (PFA) gem. §83a
- Pflegeassistent\*in (PA) gem. §83

## **DGKP / Casemanagement**

### **Pflegerische Kernkompetenzen (GuKG §14)**

Die eigenverantwortliche Erhebung des Pflegebedarfes sowie Beurteilung des Pflege- und Betreuungsbedarfes, die Diagnostik, Planung, Organisation, Durchführung, Kontrolle und Evaluation aller pflegerischen Maßnahmen im Rahmen des Pflegeprozesses, die Prävention, Gesundheitsförderung und Gesundheitsberatung im Rahmen der Pflege sowie die Pflegeforschung.

### **Kompetenzen bei medizinischer Diagnostik und Therapie (GuKG §15)**

Die eigenverantwortliche Durchführung medizinisch-diagnostischer und medizinisch-therapeutischer Maßnahmen und Tätigkeiten nach ärztlicher Anordnung.

### **Kompetenzen im multiprofessionellen Versorgungsteam (GuKG §16)**

Umfasst die pflegerische Expertise des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege als Teil eines multiprofessionellen Versorgungsteams bei der Zusammenarbeit mit anderen Berufen.

Im multiprofessionellen Versorgungsteam hat die DGKP das Vorschlags- und Mitwirkungsrecht. Sie tragen die Durchführungsverantwortung für alle von ihnen in diesen Bereichen gesetzten pflegerischen Maßnahmen.

## **Pflegeassistentzberufe**

Die Tätigkeiten der Pflegeassistentzberufe umfassen die Durchführung, übertragener Aufgaben im mobilen Versorgungssetting, nach schriftlicher Anordnung bzw. Dokumentation durch die DGKP im Rahmen des Pflegeprozesses.

Ebenso umfasst dies Maßnahmen, die im Rahmen der medizinischen Diagnostik und Therapie von Ärzt\*innen übertragen oder von einer DGKP weiterübertragen wurden.

## **Tätigkeitsbereich Pflegefachassistenz (GuKG §83a)**

Die eigenverantwortliche Durchführung von Pflegemaßnahmen sowie Tätigkeiten im Rahmen der Mitwirkung bei Diagnostik und Therapie, die von einer DGKP oder von Ärzt\*innen übertragen wurden. Darüber hinaus die Anleitung und Unterweisung von Auszubildenden der Pflegeassistentenberufe.

Hauptaufgaben der PFA entsprechen den Hauptaufgaben der PA und nachstehenden ergänzenden Tätigkeiten

### **Hauptaufgaben der PFA entsprechen den Hauptaufgaben der PA und nachstehende ergänzende Tätigkeiten:**

- Das Setzen und Entfernen von transurethralen Kathetern bei der Frau, ausgenommen bei Kindern.
- Ab- und Anschluss laufender Infusionen, ausgenommen Zytostatika und Transfusionen mit Vollblut und/oder Blutbestandteilen, bei liegendem periphervenösen Gefäßzugang, die Aufrechterhaltung dessen Durchgängigkeit sowie gegebenenfalls die Entfernung desselben.
- Das Anlegen von Miedern, Orthesen und elektrisch betriebenen Bewegungsschienen nach vorgegebener Einstellung.

## **Tätigkeitsbereich Pflegeassistent (GuKG §83)**

Die Durchführung von Pflegemaßnahmen darf nur nach Anordnung und unter Aufsicht einer DGKP erfolgen.

### **Hauptaufgaben PA**

Mitwirkung an und Durchführung der durch die DGKP übertragenen Pflegemaßnahmen:

- Mitwirkung beim Pflegeassessment,
- die Beobachtung des Gesundheitszustands,
- die Durchführung der übertragenen Pflegemaßnahmen,
- Information, Kommunikation,
- Mitwirkung an der praktischen Ausbildung (Pflegeassistent).

Erkennen und Einschätzen von Notfällen sowie das Setzen entsprechender Maßnahmen und die eigenverantwortliche Durchführung lebensrettender Sofortmaßnahmen, solange ein Arzt, eine Ärztin nicht zur Verfügung steht.

Mitwirkung bei Diagnostik und Therapie, dies umfasst:

- Verabreichung von lokal, transdermal sowie über den Gastrointestinal- oder Respirationstrakt zu verabreichenden Arzneimitteln,
- Verabreichung von subkutanen Insulininjektionen und blutgerinnungshemmenden Arzneimitteln,
- standardisierte Blut-, Harn- und Stuhluntersuchungen sowie Blutentnahme aus der Kapillare im Rahmen der patientennahen Labordiagnostik,
- Anwendung von Mikro- und Einmalklistieren,

- Durchführung einfacher Wundversorgung, Anlegen von Bandagen,
- Durchführung von Sondenernährung bei liegenden Magensonden,
- Erhebung und Überwachung von medizinischen Basisdaten (Puls, Blutdruck, Atmung, Temperatur, Bewusstseinslage, Gewicht, Größe, Ausscheidungen) sowie
- einfache Wärme-, Kälte- und Lichtanwendungen.

## Leistungsbeschreibung HH / BD

Der\*die HH betreut und unterstützt hilfsbedürftige Menschen aller Altersstufen bei der Haushaltsführung und den Aktivitäten des täglichen Lebens. Die Tätigkeiten des\*der HH erfolgen auf Basis des **Wiener Sozialbetreuungsberufegesetzes – WSBBG** und gliedern sich in **eigenverantwortliche Tätigkeiten** bzw. **Tätigkeiten nach GuK-UBV**.

## Eigenverantwortliche Tätigkeiten

### Haushaltsführung

- Sauber halten der unmittelbaren Umgebung des\*der KL
- Reinigung des Bettes und dessen Umgebung
- Betten machen, überziehen
- Sauber halten der Waschzone (Waschschüssel, Bad, Dusche, WC)
- Pflege und Reinigung von Pflegebehelfen
- Reinigung des Geschirrs
- Pflege des Kühlschranks und der Kochstelle
- Staub wischen
- Fußboden kehren und aufwischen
- Abfallbeseitigung
- Wäscheversorgung
- Bügeln
- Einkaufen
- Wege erledigen wie z.B. Ärzt\*in, Apotheke, Post, Bank
- Organisation von Heizmaterial/einheizen
- Versorgung von Haustieren

### Soziale Aufgaben

- Alltagsgespräche führen
- Kommunikation im Umfeld fördern (Nachbarn, Angehörige usw.)
- Motivation des\*der KL zur Selbsthilfe
- Einfache soziale Aufgaben im Auftrag des\*der KL/der Erwachsenenvertretung (ehem. Sachwalter), wie Verwaltung des Wirtschaftsgeldes, Führung eines Wirtschaftsbuches, Erledigung von Zahlungen, Behördenwege

- Berücksichtigung religiöser Bedürfnisse

Die sozialen Aufgaben in der HH überschneiden sich teilweise mit den Aufgaben des Besuchsdienstes (BD). Die Tätigkeiten des Besuchsdienstes sind auch im Berufsbild der HH enthalten, deshalb werden HH teilweise auch als BD eingesetzt. Dabei ist es wichtig, diese Tätigkeitsbereiche zu unterscheiden, denn in einem BD-Einsatz dürfen keine HH-Tätigkeiten durchgeführt werden.

### **BD-Tätigkeiten umfassen:**

- Gesprächsführung
- Beschäftigung (z.B. Spiele, Vorlesen, Kreatives, Motivation)
- Begleitung bei Spaziergängen, Ärzt\*innenbesuchen, Behörden- und Apothekenwegen
- Begleitung und Unterstützung sowie Übernahme Einkauf
- etc.

### **Unterstützung bei der Basisversorgung (Vereinbarung gemäß Art. 15a B-VG)**

Alle folgenden Tätigkeiten der Basisversorgung (gegliedert nach den AEDL's) dürfen ausschließlich **nach erfolgter schriftlicher Anweisung** durch die **CM** durchgeführt werden.

Jegliche Änderung des Allgemeinzustandes des\*der KL ist telefonisch an die zuständige CM zu melden.

### **Ernährung**

- Vor- und/oder Zubereitung/Bereitstellung einfacher Mahlzeiten
- Vor- und/oder Zubereitung/Bereitstellung von Getränken

### **Unterstützung bei der Körperpflege**

Der\*die Heimhelfer\*in unterstützt den\*die KL bei der Körperpflege:

- Vollbad
- Dusche
- Fußbad
- Handbad
- Unterstützung bei der Körperpflege im Bett
- Teilwaschung im Bett - Intimtoilette
- Mundhygiene (Zähne putzen, Reinigung von Zahnprothesen, ...)
- Haarpflege (kämmen, waschen)
- Pflege der Brille sowie des Hörgerätes
- Unterstützung beim An- und Auskleiden

- Unterstützung bei der Benützung von Leibstuhl oder Harnflasche sowie deren Reinigung und Desinfektion
- Hautbildkontrolle

## Nagelpflege

Das **Schneiden von Zehennägeln** durch den\*die HH ist **nicht erlaubt**. Sollte das **Schneiden von Fingernägeln** notwendig sein, so ist das ausschließlich **nach schriftlicher Anordnung** durch den\*die CM erlaubt.

Informieren Sie den\*die CM, wenn:

- die Nägel des\*der KL verändert sind (verdickt, vergrößert, verfärbt, eingewachsen, etc.)
- KL an massiven Durchblutungsstörungen leidet
- KL Blutgerinnungsstörungen aufweist („Bluter\*in“, bei Einnahme blutgerinnungshemmender Medikamente)
- KL an Diabetes erkrankt ist

## Rasieren

Das **Rasieren** des/der KL darf grundsätzlich nur mit einem **elektrischen Rasierapparat** erfolgen.

Eine Nassrasur oder auch Trockenrasur mit diversen Klingen darf (auf ausdrücklichen Wunsch des/der KL) **ausschließlich** nur dann durchgeführt werden, wenn eine **schriftliche Anweisung** der CM aufliegt.

Informieren Sie den/die CM, wenn:

- KL eine herabgesetzte Blutgerinnung aufweist
- KL an Diabetes (Zuckerkrankheit) leidet
- KL massive Durchblutungsstörungen hat

## Stützstrümpfe

Stützstrümpfe dürfen von der\*dem HH an- und ausgezogen werden (Bandagen dürfen von dem/der HH **nicht angelegt** werden).

## Unterstützung bei der Inkontinenzversorgung (Einlagen, etc.)

### Umgang mit Colostomiebeuteln

**Ausstreifen** von Colostomiebeuteln ist dem\*der HH gestattet, jedoch nicht den Colostomiebeutel zu wechseln.

### Umgang mit einem Dauerkatheter

Der/die HH **darf** die **Entleerung eines Harnbeutels** mittels Ventil durchführen, jedoch **nicht** den **Harnbeutel wechseln** (und ihn somit vom Dauerkatheter trennen).

## Unterstützung bei Bewegung und Lagerung

- Anwendung einfacher Lagerungstechniken (Polster unter die Beine, unter die Schultern, ...)
- Einfache Aktivierung, wie z.B. Unterstützung beim Aufstehen
- Unterstützung bei der Anwendung von Gehbehelfen (Stock, Krücke, Rollator, Rollstuhl)
- Unterstützung beim Gehen

## Medikamente

- Unterstützung bei der Einnahme dispensierter Medikamente

## Medizinische Salben und Cremen

- Unterstützung bei der Anwendung ärztlich angeordneter Salben (**nur**) **auf intakter Haut.**

## Leistungsbeschreibung - Mehrstündige Alltagbetreuung (MAB)

Die MAB findet im Wohnbereich des/der KL für einen Zeitraum von mind. vier bis max. zehn Stunden am Stück statt. Ziel ist es, sowohl pflege- und/oder betreuungsbedürftige Menschen zu unterstützen als auch deren pflegende An-/Zugehörige (Vertrauenspersonen) zu entlasten.

## Tätigkeitsbereiche MAB

- Gesellschaft leisten und Begleiten z.B. beim Spazieren gehen, gemeinsam ins Kaffeehaus, Ausflüge, Arztbesuche, Apotheke, Ämter, Einkauf, Besorgungen, Fußpflege, Friseur
- Förderung von Autonomie und die Unterstützung bei der Teilnahme am gesellschaftlichen Leben
- Motivation zur Erledigung von Wegen außer Haus, Erhaltung der Ressourcen
- Aufrechterhaltung sozialer Kontakte

## Casemanagement

Der/die CM (DGKP) ist im Rahmen der interdisziplinären Zusammenarbeit mit internen und externen Ansprechpartner\*innen für die umfassende und systematische Organisation, Koordination und Verknüpfung aller notwendigen Interventionen und Maßnahmen im Rahmen der Betreuung von KL zuständig.

Unterstützung bei der Basisversorgung (körpernahe Tätigkeiten) darf von dem/der HH nur nach schriftlicher Anordnung einer CM (DGKP) durchgeführt werden. Tätigkeiten im Rahmen der Hauskrankenpflege durch PA bzw. PFA dürfen ebenso nur nach Anordnung einer CM (DGKP) durchgeführt werden. DGKP und PFA dürfen im Anlassfall auch darüber hinaus lt. GuKG eigenständig Pflegemaßnahmen setzen - diese sind dem CM zu melden.

CM sind über ihr Diensthandy erreichbar und müssen bei Änderungen in der Pflege- und Betreuungssituation informiert werden.

## Pflege- und Betreuungsdokumentation

Alle MA haben in Ausübung ihres Berufes die von Ihnen gesetzten **Maßnahmen zu dokumentieren**:

- Alle Informationen zur Pflege und Betreuung müssen sich **in der Dokumentation** wiederfinden (es dürfen keine zusätzlichen Zettel oder ähnliches in der Wohnung verteilt werden).
- In der Dokumentation muss die Nachvollziehbarkeit stets gewährleistet sein.
- Alle nicht dokumentierten Maßnahmen gelten als NICHT durchgeführt!
- **Achtung:** Die schriftliche Dokumentation ersetzt nicht die persönliche bzw. telefonische Meldepflicht an die TL oder CM.
- Tätigkeiten im Durchführungsnachweis bzw. in der ePD dürfen **ausschließlich NACH** erfolgter Ausführung während des laufenden Einsatzes dokumentiert werden. „**Vordokumentieren**“ ist **Dokumentenfälschung** und somit **verboten!**
- Die Verwendung der Dokumentation ist in der „**Arbeitsanweisung zur Pflege- und Betreuungsdokumentation**“ geregelt!
- Beachten Sie vor jedem KL Einsatz die MOCCA Hinweise und lesen Sie die Dokumentation vor der Betreuung gewissenhaft durch.

## Pflege- und Betreuungsdokumentation in Papierform

Zusätzlich zu den oben genannten Punkten sind in der Pflege- und Betreuungsdokumentation in Papierform nachstehenden Anweisungen Folge zu leisten:

- Offen gebliebene Leerzeilen sind zu entwerten mittels einem geradem Strich.
- Achten Sie auf ein **gut lesbares Schriftbild**, so dass auch Andere das von Ihnen Geschriebene lesen können.
- Bei Einsatzunterbrechung (Krankenhauseinweisung oder Urlaub des/der KL etc.) verbleibt die Dokumentation zwecks nahtloser Weiterführung der Betreuung nach Rückkehr des/der KL in dessen/deren Wohnung.
- **Ausnahme:** Die TL beauftragt Sie mit der Überbringung der Dokumentation in die Dienststelle. Die Dokumentation ist Ihrer TL oder dessen/deren Vertretung zu übergeben.
- Legen Sie bei jedem Jahreswechsel neue Dokumentationsblätter an und nummerieren Sie diese mit fortlaufenden Nummern und der jeweiligen Jahreszahl (z.B. 1/2024).
- Sortieren Sie neue Formulare ordentlich in die KL-Dokumentation (gemäß dem Inhaltsverzeichnis).

## Elektronische Pflege- und Betreuungsdokumentation (ePD)

Im Rahmen des Dienstantrittes jedes/jeder MA im Bereich PuB (HH, HKP), erfolgt eine umfassende nachweisliche Einschulung in die elektronische Pflege- und Betreuungsdokumentation.

Durch den Einsatz der digitalen Datenerfassung und dem daraus resultierenden schnellen Zugriff auf gezielte Daten, steigt die Reliabilität, Validität und Überprüfbarkeit der erfassten Informationen.



Durch den Einsatz mobiler Endgeräte (z.B. Smartphones) werden Daten noch am Einsatzort erfasst. Durch die einheitliche und vor allem lesbare Dokumentation ist ein verlässlicher Dokumentationsfluss gewährleistet, der zu einer guten Abstimmung aller am Pflegeprozess Beteiligten führen soll.

**Zusätzlich zu den oben genannten Punkten sind in der ePD folgende Punkte zu beachten:**

- Die elektronische Pflegeplanung und Dokumentation ersetzen nicht die persönliche oder telefonische Kommunikation mit CM und/oder TL.
- Elektronische Inhalte dürfen nicht gesondert gespeichert und weitergegeben werden (z.B. Screenshots).

Die Abzeichnung der Interventionen müssen immer während des KL – Einsatzes durchgeführt werden.

- Der Datenschutz und die Verschwiegenheit ist einzuhalten (im Sinne der DSGVO)
- Endgeräte sind einsatzbereit zu halten (z.B. Ladezustand,...)

## **Wichtige Rechte der Klient\*innen**

Der/die MA hat in der Ausübung Ihres Berufes die Rechte des/der KL zu wahren.

### **Klient\*innenrechte**

**Folgende KL-Rechte sind in der Ausübung Ihrer Tätigkeit besonders relevant:**

- Recht auf rücksichtsvolle Behandlung und fachgerechte Betreuung
- Recht auf umfassende Information über die notwendige Betreuung
- Recht auf Zustimmung und Verweigerung der Betreuung
- Recht auf Einbringung von Anregungen und Beschwerden
- Recht auf Wahrung der Privat- und Intimsphäre, des Brief-, Post- und Fernmeldegeheimnisses (Datenschutz)
- Recht auf Vertraulichkeit (Datenschutz)
- Recht auf politische und religiöse Selbstbestimmung

## **Verschwiegenheitspflicht**

Der/die MA unterliegt der Verschwiegenheitspflicht.

Folgende Punkte sind dabei besonders zu beachten:

- Sprechen Sie weder in der Öffentlichkeit noch privat über KL, die Sie betreuen oder betreut haben.
- Nur Endgeräte und Software die vom Dienstgeber zur Verfügung gestellt werden, dürfen zum Informationsaustausch verwendet werden – diese sind besonders gesichert.
- Belasten Sie den/die KL oder dessen/deren Vertrauenspersonen, keinesfalls mit Ihren eigenen privaten Problemen.
- Geben Sie keinesfalls Ihre private Adresse bzw. private oder dienstliche Telefonnummern bekannt, auch nicht die Ihrer Kolleg\*innen (CM, Journaldienst etc.). Sind Telefonate mit den

KL, An- und Zugehörigen (Vertrauenspersonen) nötig, so unterbinden Sie das Mitsenden der eigenen Nummer.

- Erzählen Sie **keinesfalls** Ihren KL Privates über andere KL oder Kolleg\*innen!
- **Vertrauliche Informationen von und über das WRK, den Bereich Pflege und Betreuung bzw. über Kolleg\*innen** unterliegen der Verschwiegenheitspflicht und dürfen keinesfalls an KL oder An- und Zugehörigen sowie sonstigen Dritten weitergegeben werden!
- Bei Konflikten und Streitigkeiten zwischen KL sowie An- und Zugehörigen verhalten Sie sich möglichst neutral.
- Beachten Sie bei der **Nutzung von Internet-Kommunikationsplattformen** (z.B. Facebook, WhatsApp, Instagram, MS-Teams, etc.) **den Datenschutz und die Verschwiegenheitspflicht!**
- Dies gilt sowohl bei der Verwendung von freigegebener Software (Apps) auf Dienstgeräten, als auch bei der Kommunikation mit sonstigen privaten Geräten (Computer, Smartphones und dgl.).

## Dienstrechtliche Regelungen

Im Anlassfall erfolgen zusätzliche dienstrechtliche Regelungen in Form von Dienst- bzw. Arbeitsanweisungen. Diese werden jedem/jeder MA nachweislich zur Kenntnis gebracht.

## Dienstort

Arbeitsplatz des/der MA **ist ganz Wien** – es besteht kein dienstrechtlicher Anspruch auf den Einsatz in einem bestimmten Bezirk.

## Dienstzeit

**Einsätze** werden in der Zeit zwischen **6:00 Uhr und 22:00 Uhr** geleistet.

**Wochenend-, Feiertags-, Abenddienste, geteilte Dienste sowie Rufbereitschaften** sind laut Betriebsvereinbarung zu leisten. Ausnahmeregelungen bedürfen einer schriftlichen Anfrage durch den/die MA sowie einer schriftlichen Genehmigung.

**Von der TL vorgegebene Einsatzzeiten** bei den KL („Punktzeiten“, zeitliche Reihenfolge der Einsätze usw.) sind einzuhalten! Änderungen bedürfen der Zustimmung durch die TL.

**Die von der TL vorgegebene Einsatzdauer** bei dem/der KL ist einzuhalten. Verkürzungen der Einsatzdauer dürfen nur auf ausdrücklichen Wunsch des/der KL durchgeführt werden.

Erforderliche Veränderungen der Einsatzzeiten sind mit der TL abzustimmen.

**Dienstbeginn** ist immer beim Eintreffen bei dem/der ersten KL (am Einsatzort).

**Dienstende** ist immer beim Einsatzende des/der letzten KL. Ausnahme stellen geteilte Dienste dar, bei denen zwischen dem ersten und zweiten Arbeitsblock die Wegzeit nach Hause bzw. von zu Hause zum/zur ersten KL vollständig als Dienstzeit gerechnet wird.

**Wegzeit** zwischen KL ist Arbeitszeit. Der Weg zwischen zwei KL ist so zu wählen, dass der Weg den kürzest möglichen Zeitaufwand verursacht. Es ist immer die kürzeste Verbindung (Fußweg oder öffentliche Verkehrsmittel) zwischen zwei KL, zwischen KL und Büro bzw. bei einem geteilten Dienst nach und von Zuhause zu wählen. Dies gilt auch bei Verwendung von Dienst-KFZ.

**Geteilte Dienste** sind nach Vorgabe der TL durchzuführen. Das Zusammenziehen geteilter Dienste ist ohne Zustimmung der TL untersagt! Beim ersten Dienstblock eines Teildienstes, wird die Wegzeit von dem/der letzten KL nach Hause bzw. beim zweiten Dienstblock von zu Hause zu dem/der ersten KL vollständig als Dienstzeit gerechnet.

**Rufbereitschaft:** Die Regelungen zur Rufbereitschaft sind der Betriebsvereinbarung (BV) für Angestellte zu entnehmen.

## Teambesprechungen

Die **Teilnahme** an den geplanten Teambesprechungen **ist verpflichtend!**

Diese Besprechungen dienen dem Austausch über KL sowie der Weitergabe wichtiger Informationen an den/die MA!

**Ein Fernbleiben** ist nur bei Urlaub, Krankenstand, Zeitausgleich oder Wochenruhetag zulässig.

## Persönliches Postfach und Nachrichtenempfang

Jede/jede MA erhält ein persönliches physisches Postfach am WRK Standort Safargasse zugeteilt, in dem schriftliche Unterlagen und Mitteilungen hinterlegt werden, die beim Aufenthalt in der Dienststelle abzuholen sind.

Elektronische Nachrichten (z.B. MS-Teams, E-Mails, und dgl.) sind während der Dienstzeit zu lesen bzw. zu beachten.

## Konsum von Suchtmitteln und Arzneimitteln

Der Konsum von bzw. die Beeinträchtigung durch Suchtmittel und Alkohol im Dienst ist strengstens verboten. Stellen Sie sicher, dass es bei ärztlich verordneten Arzneimitteln zu keiner Beeinträchtigung in Ihrer Dienstausbübung kommt (z.B. auch Verkehrstüchtigkeit).

## Urlaub und Dienstverhinderungen

In den nachstehenden Absätzen finden Sie Regelungen betreffend Urlaub und Dienstverhinderungen.

### Grundsätzliche Regelung

Im **Falle einer Dienstverhinderung** (z.B. Arbeitsunterbrechung wegen Krankheit, Pflege von Angehörigen etc.), Dienstunterbrechung oder Dienstzeitverschiebung ist die **TL sofort zu verständigen**.

### Urlaubsmeldungen

Zur Erleichterung der Administration der Urlaubsmeldungen sind folgende Schritte einzuhalten:

- Urlaubsmeldungen persönlich und frühzeitig bei der TL abgeben.

- Meldefristen für Urlaube zu Ferienzeiten (Juni – September, Dezember – Januar) werden von der TL bekannt gegeben.
- Urlaube von mehr als 3 Wochen müssen von der zuständigen RL genehmigt werden.
- Reisen bitte erst nach erfolgter Bewilligung des Urlaubs buchen – es erfolgt ansonsten bei Nicht-Genehmigung keine Rückerstattung von z.B. Anzahlungen erfolgter Buchungen oder sonstigen entstandener Kosten!

## Dienstverhinderungen

Eine Dienstverhinderung kann aufgrund einer Erkrankung, Verletzung, Pflege von Angehörigen (Pflegefreistellung), Todesfall, Übersiedelung des eigenen Haushalts oder Ähnlichem auftreten. Genaue Regelungen zu Dienstverhinderungen die keine Arbeitsunfähigkeit (z.B. durch Krankheit oder Verletzung) betreffen finden Sie im Kollektivvertrag des Wiener Roten Kreuzes.

Dienstverhinderungen sind unverzüglich zu melden.

## Arbeitsunfähigkeit („Krankenstand“)

Bei einer Arbeitsunfähigkeit (z.B. aufgrund einer Erkrankung oder Verletzung) ist die zuständige TL zwischen 7:00 und 7:30 Uhr des ersten Tages der Arbeitsunfähigkeit **ausschließlich telefonisch** (keine SMS, keine E-Mail,...) zu informieren. Es ist auch, die voraussichtliche Dauer des Krankenstandes bekannt zu geben.

**Der Beginn der Arbeitsunfähigkeit** ist ab dem ersten Tag von einem Arzt, einer Ärztin zu bestätigen. Der/die MA übermittelt die vollständige Arbeitsunfähigkeitsmeldung (Krankenstandsbestätigung mit Datum der Wiederbestellung oder Ende der Arbeitsunfähigkeit) binnen 3 Werktagen an die TL – per Mail an den jeweiligen Teamverteiler: [GSD-Team-Nord@w.rotekreuz.at](mailto:GSD-Team-Nord@w.rotekreuz.at), [GSD-Team-Sued@w.rotekreuz.at](mailto:GSD-Team-Sued@w.rotekreuz.at), [GSD-Team-West@w.rotekreuz.at](mailto:GSD-Team-West@w.rotekreuz.at), [GSD-Team-HKP@w.rotekreuz.at](mailto:GSD-Team-HKP@w.rotekreuz.at)  
Alternativ kann eine Kopie der Krankmeldung durch Angehörige in der Dienststelle abgegeben werden.

**Am Tag der Wiederbestellung beim Arzt/der Ärztin:** Nach der Kontrolle ist die TL von dem\*der Mitarbeiter\*n zu informieren, ob eine fortlaufende Arbeitsunfähigkeit vorliegt und bis wann diese voraussichtlich dauern wird. Wir ersuchen Sie, auch bei einem späteren Arzttermin an diesem Tag, die TL bereits bis 07:30 Uhr darüber zu informieren, ob nach eigener Einschätzung die Arbeitsfähigkeit wieder gegeben sein wird.

Rückmeldungen aus dem Krankenstand sollen so früh wie möglich, idealerweise bis 07:30 Uhr des letzten Tages der Arbeitsunfähigkeit erfolgen (Telefon, Email).

Nach dem Ende der Arbeitsunfähigkeit ist die Bestätigung umgehend der TL zu übermitteln/übergeben.

## Dienstverhinderungen an Wochenenden oder Feiertagen und werktags außerhalb der Bürozeiten

Tritt in der Zeit von:

- SA, SO und Feiertagen zwischen 7:00 – 20:00 Uhr bzw.
- MO-FR zwischen 15:30 – 20:00 Uhr

eine plötzliche Dienstverhinderung ein (z.B. aufgrund einer Erkrankung oder Verletzung), ist dies **in jedem Fall** dem **PuB-Journaldienst** unter der Telefonnummer **01/79580-9090** mitzuteilen.

1. **Dienstverhinderung bei Dienst am Wochenende/Feiertag:** Die Meldung muss um 7 Uhr früh bzw. umgehend bei Auftreten der Erkrankung/Verletzung beim PuB-Journaldienst erfolgen.
2. **Dienstverhinderung bei Abenddienst nach 15:30 Uhr:** Meldung beim PuB-Journaldienst.
3. **Dienstverhinderung am Wochenende/Feiertag (kein Dienst):** Meldung (z.B. Arbeitsunfähigkeit, Pflegefreistellung, ...) hat am 1.Tag nach dem Wochenende/Feiertag zwischen 7:00 und 7:30 Uhr bei der TL zu erfolgen.

**In Notsituationen** (zwischen 20:00 Uhr und 7:00 Uhr) ist die Leitstelle des Rettungsdienstes unter der Telefonnummer: **52144** zu kontaktieren.

**Achtung: Dienstverhinderungen sind zusätzlich in jedem Fall am nächstfolgenden Werktag der zuständigen TL um 7:00 Uhr telefonisch zu melden.**

## PuB - Journaldienst (Checker) außerhalb der PuB-Bürozeiten

Für fachliche und organisatorische Fragestellungen außerhalb der Bürozeiten ist der PuB - Journaldienst (CM) außerhalb der Bürozeiten erreichbar:

- **MO-FR zwischen 15:30 – 20:00 Uhr. An Samstagen, Sonn- und Feiertagen von 7:00 – 20:00 Uhr** unter der Telefonnummer **01/79580-9090**.  
Diese Telefonnummer darf an KL, sowie An- und Zugehörige (usw.) nicht weitergegeben werden!
- Sollte eine Nachricht auf der Mailbox des PuB-Journaldienstes hinterlassen werden, bitte für Rückfragen unbedingt Ihren Namen und Ihre Rückrufnummer bekannt geben.

## Arbeitsunfall

### Definition

Arbeitsunfälle sind Unfälle, die sich im örtlichen, zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit der versicherten Tätigkeit ereignen (**siehe Arbeitssicherheitsunterweisung**).

Unter Versicherungsschutz stehen auch Wege und Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Erwerbstätigkeit, z. B. der direkte Weg von zu Hause zur Arbeit und umgekehrt (sog. Dienstweg) oder die Teilnahme an einer Fortbildung.

**Achtung:** Nur Wege von und zur Arbeit ohne Unterbrechungen und Umwege stehen unter Versicherungsschutz!

## Vorgehen bei Unfallmeldungen im Bereich PuB

Bei einem Arbeitsunfall verständigen Sie sofort nach der Erstversorgung die TL, außerhalb der PuB-Bürozeiten den PuB-Journdienst (siehe oben).

Falls der Arbeitsunfall eine Arbeitsunfähigkeit (Krankenstand) zur Folge hat, achten Sie darauf, dass der Arzt auf der Arbeitsunfähigkeitsmeldung als Grund für die Arbeitsunfähigkeit angibt, dass es sich um einen **Arbeitsunfall** handelt. Dies ist eine notwendige Maßnahme zur korrekten Be- und Verrechnung Ihrer Ansprüche an die Versicherung.

## Verlust oder Diebstahl

Bei Verlust oder Diebstahl von z.B. Dienstausweis, Schlüssel, Begeh-Card, KL-Dokumentation, usw., ist zusätzlich zur sofortigen Meldung an die Teamleitung (innerhalb der Bürozeiten) bzw. an den PuB-Journdienst (Abend, Wochenende, Feiertag) eine Verlustmeldung oder polizeiliche Diebstahlsanzeige beizubringen. Falls es sich um einen Verlust/Diebstahl von personenbezogenen Daten handelt, ist eine Datenpannen-Meldung durchzuführen (siehe unten).

Einen Verlust melden Sie beim Magistratischen Bezirksamt. Einen Diebstahl melden Sie bei der nächsten Polizeidienststelle. Die dort erhaltene Verlust- bzw. Diebstahlsanzeige ist unverzüglich an die TL zu übermitteln.

## Datenschutz

Das Wiener Rote Kreuz legt großen Wert auf den Schutz der Daten unserer MA und KL. MA- und KL-Daten sind vertraulich zu behandeln!

In der MA-Mappe erhalten Sie ein Schulungsblatt zum Datenschutz, dieses ist bei Dienstantritt durchzugehen.

Was sind personenbezogene Daten?

Personenbezogene Daten sind all jene Daten die sich auf eine natürliche Person beziehen z.B. MA- oder KL-Daten. Das sind zum Beispiel Name, Adresse, Telefonnummer, Gesundheitsdaten, Sozialversicherungsnummer, Bankdaten, usw..

## Was ist eine Datenpanne?

Wenn KL-Daten oder MA-Daten (Name, SVNR, Telefonnummer, Gesundheitsdaten, ...) verloren gehen, gestohlen, vernichtet, verändert oder Unbefugten gegenüber offengelegt werden, dann **muss** dies **ausnahmslos und unverzüglich gemeldet werden!**

 **Im Zweifel gilt: Lieber einmal zu viel melden, als einmal zu wenig!**

### Beispiele für Datenpannen:

- Verlust/Diebstahl Mocca-Handy

- Verlust/Diebstahl Laptop
- Verlust/Diebstahl USB-Stick
- Verlust/Diebstahl e-card von KL
- falsch verschickte E-Mail an extern (siehe Anleitung „E-Mail zurückrufen“)
- Dokumente mit KL- oder MA-Daten

⚠️ Sobald ein Vorfall auftritt, der **möglicherweise** eine Datenpanne sein könnte, ist dieser zu melden. **Es ist keine eigene Bewertung vorzunehmen!**

## Ablauf Datenpanne: Wen muss ich informieren?

### Verlust oder Diebstahl bemerkt →

1. Durch Außendienst-MA: Verlust/Diebstahl **ausnahmslos** und **unverzüglich melden**
  - Innerhalb der Bürozeiten: Meldung bei der jeweiligen Teamleitung oder im Sekretariat (+43 79580 DW-5108, [GSD-Sekretariat@w.rotekreuz.at](mailto:GSD-Sekretariat@w.rotekreuz.at))  
Die Bürozeiten sind: Mo bis Fr 07:00 – 15:30 Uhr
  - Außerhalb der Bürozeiten: Meldung bei der Leitstelle (Tel.: 01/52 144) und an den PuB-Journdienst (bis 20:00 Uhr)
  - Ihre Meldung wird an den Datenschutzbeauftragten weitergeleitet.

Bitte schildern Sie so gut Sie können wie es zur Datenpanne gekommen ist und bei Verlust eines Dokuments, geben Sie wenn möglich an, welche Daten (Name, Adresse, SVNR, Telefonnummer, ...) enthalten waren.

2. Durch Außendienst-MA: Verlustmeldung bzw. Diebstahlsanzeige durchführen
  - Verlust: Verlustmeldung beim zentralen Fundservice (auch online möglich unter <https://www.fundamt.gv.at/WebPublic/>) oder
  - beim magistratischen Bezirksamt - siehe <https://www.wien.gv.at/mba/mba.html>
  - Diebstahl: Diebstahlsanzeige bei der Polizei – siehe <https://citizen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsbazweb-p/baz/public/BuergeranzeigelInfo> (ID-Austria Signatur erforderlich bei Onlinemeldung).

Der o.g. Meldungsnachweis (Bestätigung) ist dem Sekretariat unverzüglich per Email zu übermitteln ([GSD-Sekretariat@w.rotekreuz.at](mailto:GSD-Sekretariat@w.rotekreuz.at)).

## Warum ist eine unverzügliche Meldung wichtig?

Ihre Meldung über eine Datenpanne wird an den Datenschutzbeauftragten zur Bewertung weitergeleitet. Der Datenschutzbeauftragte muss **innerhalb von 72 Stunden** entscheiden, ob eine Datenpanne an die Datenschutzbehörde zu melden ist oder nicht. Wird dieser Zeitrahmen überschritten oder wurde eine Meldung unterlassen, drohen **hohe Strafen für die Organisation und ein möglicher Imageschaden!**

## Klient\*innenübergabe bei geplanten Abwesenheiten

Um die Qualität der Pflege und Betreuung auch bei Abwesenheit des/der zuständigen CM zu gewährleisten, muss eine schriftliche Übergabe in Form einer Übergabeliste erfolgen.

Die Übergabeliste ist vor der geplanten Abwesenheit durch den/die zuständige CM zu erstellen.

Das Dokument „Klientenübergabe bei geplanten Abwesenheiten“ ist im Distributionsset unter den Dokumentvorlagen zu finden (siehe → B:\PuB\25\_DGKP-Unterlagen\01 Distributionsset\Dokumentvorlagen).

Die Übergabeliste stellt eine Übersicht der/des zu betreuenden KL dar und muss die wichtigsten Informationen für die Zeit der Abwesenheit des/der zuständigen CM beinhalten.

Wiener Rotes Kreuz  
Rettungs-, Krankentransport-, Pflege- und Betreuungsgesellschaft mbH  
1030 Wien, Nottendorfer Gasse 21  
Bereich PuB

**Übergabeliste**

<u>KlientIn</u>	Bezirk	Hinweis

## Umgang mit Geld und Gegenständen von Klient\*innen

### Wirtschaftsgeld

Das dem/der MA bis zur Höchstgrenze von **€250,00** (Euro) von den KL anvertraute Wirtschaftsgeld wird tagesaktuell bei Ein- und Ausgängen mit den dazugehörigen Belegen abgerechnet und ist im Wirtschaftsbuch genauestens zu dokumentieren.

Bei Handhabung von Wirtschaftsgeld ist die Führung eines Wirtschaftsbuches verpflichtend vorgeschrieben.

Einkäufe, Bank- oder Postwege, die diese Höchstgrenze pro Einkauf überschreiten, sind im Sicherheitsinteresse des/der MA abzulehnen. Im Bedarfsfall ist zur Findung einer Lösung die TL zu verständigen.

Bargeldbehebungen mittels Bankomat- oder Kreditkarten mit Code sind verboten (Pensions- bzw. Girokonten der KL). Bargeldbehebungen von Sparbüchern/Sparkarten sind ebenfalls verboten.

Ausnahme: Die von Erwachsenenvertretungen (ehem. Sachwalter) oder Angehörigen, ausschließlich für Wirtschaftszwecke eingerichteten Bankkonten, Sparbücher bzw. Sparkarten, sind zulässig. In diesem Fall muss ein amtlicher Lichtbildausweis von der Einsatzkraft mitgeführt und bei der Bank vorgewiesen werden.



Losungsworte oder Codenummern dürfen keinesfalls in der Pflege- und Betreuungsdokumentation vermerkt werden, diese erhalten Sie im Anlassfall telefonisch von der TL.

Bargeldloser Zahlungsverkehr mit Erlagscheinen darf von dem/der MA erledigt werden.

Bei Verlust oder Diebstahl des anvertrauten Wirtschaftsgeldes ist umgehend die TL zu verständigen.

## **Versicherungsschäden**

Falls in der Wohnung oder an Gegenständen des/der KL durch den/die MA im Zuge der Betreuungsarbeit Schäden verursacht wurden, ist sofort die TL zu verständigen.

Für Versicherungsfälle ist eine schriftliche Schadensmeldung zwingend vorgegeben.

Im Umgang mit KL-Eigentum ist besondere Vorsicht geboten, da nicht alle Schäden durch die Versicherung abgedeckt werden (z.B. im Geschäft abgestellte und gestohlene Einkaufstrolleys, aus Einkaufswägen oder Taschen entwendete Brieftaschen, ...). Gegenüber dem/der KL ist keine Aussage zu tätigen, ob der Schaden von der Versicherung übernommen wird!

Für Schäden an oder dem Verlust von Privateigentum der MA selbst während der Dienstzeit haftet der Dienstgeber nicht!

## **Schlüsselsafe**

Der Nummerncode des Schlüsselsafes darf keinesfalls in der Pflege- und Betreuungsdokumentation in Papierform vermerkt werden. Im aktiven Einsatz finden sich in „Mocca mobil“ die erforderlichen Daten.

Nehmen Sie den/die Zugangsschlüssel aus dem/den Safe/s während des Einsatzes **nicht** mit in die Wohnung des/der KL oder zum Einkaufen mit (Gefahr des „Vergessens / Verlegens / Verlierens“).

Bei Krankenhaustransporten etc. des/der KL verbleibt der Schlüssel im Safe (Ausnahme: Anders lautende Anweisung der TL oder zuständigen CM).

Übergeben Sie den KL Schlüssel (nach Rücksprache mit der TL) ausschließlich gegen eine schriftliche Übernahmebestätigung an den/die KL selbst, berechnete Angehörige, Polizei, Erwachsenenvertretung (ehem. Sachwalter) oder Notar. Der Schlüsselsafecode darf in keinem Fall an Dritte weitergegeben werden. Wenn der/die KL die Bekanntgabe des Schlüsselsafecodes wünscht ist die TL zu informieren.

Die zur Verfügung gestellten Generalschlüssel für Haustore (z.B. „Postschlüssel“, „BEGEH-Card“, „Nuki“,...) dürfen ausschließlich für Diensteseinsätze verwendet werden. Die Handhabung unterliegt den vorgegebenen Richtlinien.

Bei Schlüsselcodeänderungen (z.B. auf Wunsch des/der KL) ist unverzüglich die TL über die Änderung zu informieren!

## **Geld/Trinkgeld**

Die Annahme von Geld/Trinkgeld ist ausnahmslos verboten.

## **Geschenke**

Die Annahme von Geschenken ist ausnahmslos verboten.

## **Verborgen/Ausborgen von Geld oder Gegenständen**

Verborgen von Geld oder Gegenständen an KL ist untersagt.

Es ist dem/der MA verboten, von KL Geld oder Gegenstände auszuleihen oder an diese/diesen zu verleihen, sowie in Angelegenheiten dieser Art als Vermittler\*in gegenüber Dritten aufzutreten.

## **Kauf/Verkauf**

Vom KL etwas zu kaufen oder ihm etwas zu verkaufen ist untersagt.

## **Unterschlagung/Diebstahl**

Nachweisliche Unterschlagung oder Diebstahl ziehen dienstrechtliche Konsequenzen nach sich!

## **Besonderheiten im Einsatz**

### **Klient\*innenkontakte**

Der Besuch des/der KL erfolgt ausschließlich im Rahmen des vorgesehenen Betreuungsplanes.

Privatbesuche bei dem/der KL sind sowohl in der Wohnung als auch im Krankenhaus, Pflegeheim oder Pflegewohnhäusern nicht erlaubt. Telefonische Kontaktaufnahme mit dem/der KL außerhalb der Dienstzeit ist verboten. Ausnahmegenehmigungen sind von der RL zu bewilligen und unterliegen der Dokumentationspflicht.

Weiters ist es dem/der MA verboten, den KL mit nach Hause zu nehmen.

Eigene Kinder, Zu- oder Angehörige, Bekannte bzw. sonstige Dritte sowie Haustiere dürfen nicht zu den Einsätzen mitgenommen werden.

Ist der/die MA mit einem KL in einem Bekanntschafts- oder Verwandtschaftsverhältnis, so wird aufgrund des Mitarbeiterschutzes und Gewährleistung der beruflichen Professionalität ein/e andere/r MA beim jeweiligen KL eingesetzt. Bitte melden Sie ein solches Naheverhältnis umgehend!

Die Durchführung des Einsatzes beim KL ist nur während dessen Anwesenheit erlaubt.

Rauchen in der Wohnung des/der KL ist untersagt.

Wird ein KL von dem/der MA nicht mehr betreut, ist er von diesem/dieser nicht mehr zu besuchen.

Notwendige Kontakte zwischen MA und KL/Erwachsenenvertretung/Angehörigen außerhalb der Betreuungszeiten erfolgen ausschließlich über die TL.

Telefonnummern von KL oder Kolleg\*innen dürfen nicht weitergegeben werden.

Wiedereinsätze (z.B. nach Krankenhausaufenthalten des/der KL) werden ausschließlich durch die TL organisiert!

Eine Begleitung von KL ist nur z.B. mit Transportunternehmen, Taxis oder öffentlichen Verkehrsmitteln erlaubt. Eine Beförderung im Privat- oder Dienstauto des/der MA ist verboten. Das Mitfahren in Privatfahrzeugen von KL/Angehörigen ist dem/der MA ebenfalls untersagt.

## Meldepflichten

### WAS ist an WEN zu melden?

Die Tabelle gibt die Hauptzuständigkeit an. TL und CM stehen in engem Kontakt, damit die Kontinuität im Informationsfluss bestmöglich sichergestellt ist.

Thema / Besonderheit	Information an
Änderungen betreffend KL-Einsatz (Dienstzeitverschiebung, Dienstunterbrechung, Verlängerung oder Verkürzung der Einsatzzeit)	TL
Jede Veränderung des Gesundheitszustandes des/der KL	CM
Kognitiv eingeschränkte KL mit der Tendenz die Wohnung alleine zu verlassen und sich damit selbst zu gefährden.	CM
Akuter Mehrstundenbedarf	TL
Dauerhafter Mehrstundenbedarf	CM
Verschieben und Ausfall der Betreuungszeit (z.B. letzter Dienst wegen stationärer Aufnahme in einem Krankenhaus oder Urlaub des/der KL)	TL
Finanzielle, rechtliche und soziale Probleme des/der KL	TL/CM
Missstände bei KL	TL/CM/RL
Amtliche Vorladungen, die sich aus der KL-Betreuung ergeben (z.B. Gerichtsvorladungen, polizeiliche Einvernahmen, Gerichtsladungen etc.)	TL/RL
Begleitdienst für KL bei amtlichen Terminen (Gerichtsterminen, Polizei)	TL
Vereinbarungen mit Erwachsenenvertretung (ehem. Sachwalter) oder Angehörigen (z.B. Wirtschaftsgeldgebarung, etc.)	TL/CM
Außergewöhnliche Gefährdungen für MA am Arbeitsplatz (KL-Wohnungen)	TL/CM/RL
Meldung <b>Dienstverhinderung</b> z.B. aufgrund einer Erkrankung oder einer Verletzung außerhalb der PuB-Bürozeiten (Sa, So, F).	PuB- Journdienst 01/79580-9090
<b>Meldung bei fachlichen und /oder organisatorischen Fragestellungen</b> außerhalb der Dienstzeit von CM: MO - FR 15:30- 20:00 Uhr SA,SO,FEIERTAG 07:00- 20:00 Uhr	PuB- Journdienst 01/79580-9090

Verlust und Diebstahl der Grundausrüstung (z.B. Dienstausweis, Begeh-Card, Postschlüssel, Diensthandy, ...):  <u>Innerhalb der Bürozeiten:</u> Meldung bei der jeweiligen Teamleitung oder im Sekretariat (+43 79580 DW-5108, <a href="mailto:GSD-Sekretariat@w.rotekreuz.at">GSD-Sekretariat@w.rotekreuz.at</a> ) Die Bürozeiten sind: MO bis FR 07:00 – 15:30 Uhr  <u>Außerhalb der Bürozeiten:</u> Meldung bei der Leitstelle (Tel.: 01/52 144) und an den PuB-Journdienst (bis 20:00 Uhr)	TL/Sekretariat (außerhalb der Bürozeit Meldung an PuB Journdienst und die Leitstelle)
Akute Notfälle (Verletzungen, Erkrankungen, Vergiftungen, ...) → setzen Sie Maßnahmen im Rahmen der Ersten Hilfe	Notruf 144 (+ Information an die TL)
<p style="text-align: center;"><b>Achtung:</b>          Am nächstfolgenden Werktag ist sofort die TL von Ihnen über evtl. Vorkommnisse vom WOED oder Feiertag zu informieren!</p>	

## Schmutz-, Erschwernis- Gefahrenezulage (SEG-Pauschale)

Siehe geltende/r Kollektivvertrag / Betriebsvereinbarung.

## Einkauf von Alkohol

Vor dem Einkauf von Alkohol vergewissern Sie sich, dass bei dem/der KL kein Einkaufsverbot oder eine Einschränkung hinsichtlich des Einkaufs besteht (schriftlicher Vermerk in der externen Dokumentation bzw in der ePD). Im Zweifelsfall fragen Sie bei Ihrer TL bzw. CM nach.

## Akuter Mehrbedarf bei Klient\*innen

Das Betreuungsausmaß eines/r KL ist im Pflege- und Betreuungsvertrag des WRK festgelegt. Jede Zeit, die über dieses festgelegte Betreuungsausmaß hinausgeht, wird als Mehrbedarf bezeichnet und muss der TL gemeldet werden. Regelmäßige Wege wie Wäscherei, Apotheke, Arztbesuch etc. sind im vereinbarten Stundenausmaß zu tätigen.

### Gründe für akuten Mehrbedarf können sein:

- Einsatz von Rettung bzw. Notarzt
- Wartezeit aufgrund Verschiebung eines terminisierten Hausbesuches durch Hausarzt\*ärztin
- Türe öffnen durch Polizei oder Schlüsseldienst
- Erbrechen, akuter Harn- oder Stuhlabgang
- Mehraufwand nach Spitalsentlassung
- Verschiebung eines Begutachtungstermins wegen Pflegegeldbewilligung - durch Arzt/Ärztin der PVA
- Todesfall eines KL
- Maßnahmensetzung bei Hyper- und Hypoglykämie (Über-/Unterzuckerung)

Der/die MA ist jedoch **verpflichtet**, unvorhergesehenen Mehrbedarf (Zeitaufwand) **mit Begründung unverzüglich** der TL bekannt zu geben. Ist dies nicht möglich (Abend-, Wochenend- oder Feiertagsdienst), so ist die TL am nächstfolgenden Werktag im Nachhinein zu informieren.

**Akuter Mehrbedarf ist in der Pflege- und Betreuungsdokumentation zu dokumentieren.**

## Freiheitseinschränkende Maßnahmen

Jegliche Freiheitseinschränkung, wie z.B. das **Zusperren von Wohnungstüren** bei dem/der KL mit dem Zweck, diesen am Verlassen der Wohnung zu hindern, ist ein strafbares Delikt und verboten.

Wohnungstüren dürfen daher GRUNDSÄTZLICH NICHT zugesperrt werden! Auch dann nicht, wenn dies als Schutzmaßnahme wie z. B. für desorientierte oder an Alzheimer erkrankte KL gedacht wäre.

Informieren Sie daher ggf. Angehörige oder Erwachsenenvertretung, dass das „**Einsperren**“ von KL von verboten ist und von Ihnen nur unter besonderen Bedingungen durchgeführt werden darf.

## Zusperren von Klient\*innenwohnungen

Das **Zusperren** von KL-Wohnungen nach Beendigung des Einsatzes durch den/die MA, um dem geäußerten Sicherheitsbedürfnis des/der KL zu entsprechen, ist **ausschließlich dann gestattet**, wenn in der Pflege- und Betreuungsdokumentation eine entsprechende **schriftliche Zustimmungserklärung des/der KL** (Einsichts- und Urteilsfähigkeit müssen vorliegen) aufliegt. Diese Zustimmungserklärung muss mit dem/der zuständigen CM schriftlich vereinbart werden.

In diesen Fällen muss jedoch immer von dem/der Mitarbeiter\*in darauf geachtet werden, dass der eigene Schlüssel des/der KL für diesen gut erreichbar ist und somit der/die KL **jederzeit** selber die Türe von innen aufsperrern kann.

Wünschen KL, Angehörige oder Erwachsenenvertretung (ehem. Sachwalter) von dem/der MA diese Vorgehensweise nach Beendigung des Einsatzes, so ist **sofort die TL zu verständigen** und nach deren Weisungen vorzugehen. Die TL leitet dann die Abklärung der weiteren Vorgehensweise durch den/die zuständige CM in die Wege.

## Bettseitenteile

Die Verwendung von durchgehenden Bettseitenteilen auf beiden Seiten des Bettes ist grundsätzlich nicht zulässig - diese Maßnahme stellt ebenso eine Freiheitsbeschränkung des/der KL dar.

Außerdem ist die Gefahr, dass der/die KL über eines der Bettseitenteile steigt und sich verletzt, unverhältnismäßig höher, als dass er ohne Bettseitenteile aus dem Bett fällt.

Alternativmaßnahmen sollten gesetzt werden (z.B. Verwendung des Bettseitenteiles nur an einer Seite des Bettes, Matratzen auf den Boden neben das Bett legen, etc.).

Bei der Verwendung von durchgehenden Bettseitenteilen auf beiden Seiten des Bettes ist die Zustimmung des/der KL nötig (Einsichts- und Urteilsfähigkeit müssen vorliegen). **Vergewissern Sie sich, dass die Abklärung durch den/die CM schriftlich in der Dokumentation aufliegt!**

## **Gurte**

Bei der Verwendung von Gurten handelt es sich ebenfalls um eine freiheitsbeschränkende Maßnahme, welche somit auch verboten sind.

## **Verschlossene Wohnungstür - KL öffnet nicht**

Öffnet ein/e KL seine/ihre Wohnungstüre nicht, so ist während der Bürozeiten umgehend die TL zu informieren und nach deren Weisungen vorzugehen.

Möglicherweise können Ihnen Nachbarn, Angehörige oder der FSW Auskunft über den Verbleib des/der KL geben.

Ist keine Information über den Aufenthalt des/der KL zu erhalten und besteht die Befürchtung, dass dem/der KL in der Wohnung etwas passiert sein könnte, so ist die Polizei wegen angenommener „GEFAHR IM VERZUG“ zu verständigen.

### **Die Entscheidung, die Polizei zu verständigen, trifft:**

- Innerhalb der Bürozeiten → der/die TL oder dessen Vertretung bzw. der/die CM oder RL
- Außerhalb der Bürozeiten → der PuB - Journaldienst
- Sollte keiner der genannten Ansprechpartner erreichbar sein, so hat der/die MA die Polizei zu verständigen, um die **Sicherheit des/der KL zu gewährleisten.**

**Folgende organisatorische Schritte müssen vor dem tatsächlichen Aufbrechen einer Wohnungstüre geklärt werden:**

- 1) Berücksichtigung des Allgemeinzustandes sowie der Gepflogenheiten des/der KL.
- 2) Kontaktaufnahme mit diversen Bezugs- oder Vertrauenspersonen des/der KL (Angehörige, Nachbarn, Ärzte, ...).
- 3) Abfrage im KVS-Online bezüglich etwaiger Krankenhausaufnahmen und/oder Rettungstransporte.
- 4) Kontaktaufnahme mit den der Organisation bekannten Krankenhäusern bzw. anderen Dienstleistern (Leitstelle, Rufhilfe, ...).

Der Aufbruch einer Wohnungstür bei angenommener „Gefahr im Verzug“ darf **ausschließlich unter Beiziehung der Polizei** in die Wege geleitet werden! Keinesfalls darf ein Schlüsseldienst oder Schlosser direkt durch die Organisation oder deren MA (WRK) damit beauftragt werden.

## **Suche einer/eines KL**

Sollte die/der KL zu Hause nicht angetroffen werden, so stehen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, um den/die KL ausfindig zu machen:

- Wenn Schlüssel vorhanden → Wohnung öffnen (Nachschau)
- KL anrufen
- An- und Zugehörige oder sonstige Kontaktpersonen (z.B. Nachbar) kontaktieren
- Abfrage KVS-Online (über CM bzw. TL)
- Berücksichtigung Gepflogenheiten / Allgemeinzustand (z.B. KL in der Nähe im Gasthaus)
- Kontaktaufnahme mit WRK-Leitstelle 01 52-144 (über CM bzw. TL)
  - kann Abklären ob ein Rettungseinsatz ggf. auch über eine andere Organisation stattgefunden hat.
- Kontakt FSW unter 01 24524 (über CM bzw. TL)
- Ggf. Individuelle Maßnahmen

Sollte der KL trotz all dieser Maßnahmen nicht auffindbar sein, so ist notfalls (nach Rücksprache mit CM bzw. TL) die Polizei zu verständigen.

## Notfallsituationen

### Zustandsverschlechterung

Treten bei dem/der KL akute Beschwerden auf, ist im Bedarfsfall nach Rücksprache mit dem/der CM bzw. PuB-Journaldienst die Rettung (144) zu alarmieren oder das Notrufsystem (z.B. Rufhilfe-Armband) zu betätigen. Sind CM/PuB-Journaldienst nicht erreichbar bzw. bei „Gefahr im Verzug“ ist die Rettung (144) unverzüglich zu verständigen.

### Sturz

Wird ein KL auf dem Boden liegend vorgefunden, ist in jedem Fall sofern vorhanden das Notrufsystem (z.B. Rufhilfe-Armband) zu betätigen oder die Rettung (144) zu verständigen! Treffen Sie alle notwendigen Maßnahmen im Rahmen der Ersten Hilfe und **heben Sie den/die KL auf keinen Fall hoch**. Wenn der/die KL es strikt verweigert, dass Sie einen Notruf absetzen, rufen Sie Ihre zuständige CM und ihre TL an. Am Wochenende verständigen Sie den PuB-Journaldienst.

### Ablauf Transport in Krankenhaus/Ambulanz

Der Transport in ein Krankenhaus/eine Ambulanz ist von dem/der MA in der Pflege- und Betreuungsdokumentation festzuhalten. Neben der Information, ob eine Einweisung in das Krankenhaus stattgefunden hat, ist in jedem Fall der Name des Rettungs- bzw. Sanitätsdienstes anzuführen und TL/CM/PuB-Journaldienst zu informieren.

Verweigert der/die KL die Mitfahrt, darf der „Revers-Schein“ auf keinen Fall von der/dem MA des WRK unterschrieben werden!

Wenn möglich sollte auch der Name des Krankenhauses/der Ambulanz **dokumentiert** und der **TL/CM/PuB-Journaldienst mitgeteilt** werden.

Bis zum Eintreffen der Rettung hat der/die MA bei dem/der KL zu bleiben, sofern keine anderen Personen (z.B. An-/Zugehörige) anwesend sind. Eine Transportbegleitung durch den/die MA ist nicht erlaubt.

Erreichen Sie keine Angehörigen, geben Sie dem/der KL die für einen Krankenhausaufenthalt notwendigen Utensilien und seinen/ihren **Wohnungsschlüssel** mit (hat der/die KL einen Schlüsselsafe, **so verbleibt dieser Schlüssel im Safe**, um den Zugang zur KL-Wohnung für den Wiedereinsatz sicherzustellen).

In diesem Fall sind unversorgte Haustiere, wenn möglich den An- und Zugehörigen zur Betreuung zu übergeben. Ist eine Übergabe nicht möglich, obliegt die Tierunterbringung der Polizei (halten sie in der Pflege- und Betreuungsdokumentation schriftlich fest, wem die Tierversorgung übergeben wurde).

Die **Papierdokumentation bleibt in der Wohnung** des/der KL, damit nach der Rückkehr aus dem Krankenhaus die Dokumentation nahtlos weitergeführt werden kann.

Wenn die Vermutung einer längeren Betreuungsunterbrechung besteht (z.B. absehbarer Krankenhausaufenthalt von ca. 3-4 Wochen), dann ist die Dokumentation mitzunehmen und an die TL zu übergeben (Ausnahme: Anders lautende Anweisung durch den/die TL/CM).

## Information von An- und Zugehörigen bei Hospitalisierung

Sollte bekannt werden, dass der/die KL ins Krankenhaus transferiert wird bzw. aufgenommen wurde, sind in jedem Fall die im Stammbblatt oder in „Mocca mobil“ genannten An- und Zugehörigen zu informieren.

### Hospitalisierung bei Anwesenheit eines\*einer MA:

- Information der An- und Zugehörigen erfolgt durch den/die MA.

### Hospitalisierung in Abwesenheit eines\*einer MA:

- Während der PuB-Bürozeiten: Information der An- und Zugehörigen erfolgt durch die TL.
- Außerhalb der Bürozeiten (Abend, Wochenende, Feiertag): Information der An- und Zugehörigen erfolgt durch den PuB-Journdienst bzw. die Rufbereitschaft.

Grundsätzlich gilt es die An- und Zugehörigen eher zu oft zu informieren als gar nicht.

## Ärzte-Funkdienst

Der **Ärzte - Funkdienst (141)** ist außerhalb der Ordinationszeiten der praktischen Ärzt\*innen täglich zwischen 19:00 und 07:00 Uhr Früh bzw. an Wochenenden und an Feiertagen ganztägig erreichbar.

Hat der/die KL Beschwerden und wird während der Wartezeit auf den/die Arzt\*Ärztin von keinem An- und Zugehörigen betreut, dann ist mit dem/der zuständigen CM bzw. dem PuB-Journdienst abzuklären ob der/die KL alleine gelassen werden kann.

Treten akute Beschwerden auf, **ist im Bedarfsfall über die Rufnummer 144 die Rettung zu informieren!**



## Misstände bei Klient\*innen

Der/die MA ist verpflichtet bei Vorliegen oder auch nur Verdacht auf Misstände, nachstehende Situationen **SOFORT** der Teamleitung und/oder dem/der zuständigen CM zu melden.

**Dazu zählen unter anderem:**

- Drohende Verwahrlosung der Person, der Wohnung (z.B. Ungeziefer, Müll,...)
- Sanitärer Übelstand (z.B. Verunreinigung mit Fäkalien,...)
- Misshandlung des/der KL
- Missbrauch durch An- und Zugehörige (z.B. in Geldangelegenheiten, ...)
- Erhebliche Behinderung in der Dienstausbübung durch z.B. An- und Zugehörige

Der/die CM/TL wird umgehend Schritte zur Behebung von Misständen in die Wege leiten.

## Erste-Hilfe Maßnahmen und Vorgehen im Todesfall der Klient\*innen

Der/die MA ist verpflichtet, **Erste Hilfe** - Maßnahmen zu leisten (auch bei vermutetem Todesfall) und sofort die Rettung (144) zu rufen.

Den Anweisungen der Rettungsleitstelle ist Folge zu leisten.

Nach Verständigung der Rettung und Abarbeitung deren Anweisungen ist

- während der Bürozeiten die TL,
  - an Samstagen, Sonn- und Feiertagen der PuB-Journdienst zu informieren
- und ggf. weiteren Anweisungen Folge zu leisten.

**Folgende Vorgehensweise ist bei einem bestätigtem Todesfall einzuhalten (die Rettung verständigt die Polizei):**

- Verändern Sie bis zum Eintreffen der Polizei nichts in der Wohnung!
- Nach dem Eintreffen der Polizei ist der Wohnungsschlüssel (auch aus dem Schlüsselsafe) an diese gegen eine schriftliche Bestätigung zu übergeben und in der ePD zu dokumentieren (mit Dienstnummer des/der Polizeibeamten\*in).
- Die rote Mappe vom WRK ist mitzunehmen und an die TL zu übergeben.
- Nach erfolgter Dokumentation über den Todesfall muss die elektronische KL-Akte durch den zuständigen CM abgesetzt werden.
- Der/die MA kann den Einsatz nun beenden, die weitere Vorgangsweise ist Aufgabe der Polizeibeamt\*innen.
- Die Verständigung von An- und Zugehörigen erfolgt ausschließlich durch die Polizei.

## KL-Versorgung im Falle eines Blackouts oder einer Strommangellage

Die KL-Versorgung ist auch im Falle eines Blackouts oder einer Strommangellage bestmöglich zu gewährleisten.

Arbeitnehmer\*innen müssen im Fall eines Blackouts / im Falle einer Strommangellage grundsätzlich am Arbeitsplatz erscheinen und haben sich im Rahmen des Möglichen und Zumutbaren arbeitsbereit und arbeitswillig zu halten. Im Falle einer Dienstverhinderung ist die sofortige Kontaktaufnahme mit der jeweiligen TL erforderlich (SMS, Telefon, MS-Teams, ...).

## **Blackout**

Während eines Blackout sendet das Führungsteam sofern möglich eine SMS an alle MA aus. Verwaltungs-MA und CM müssen unaufgefordert in den nächstgelegenen Standort (Karl-Schäfer-Straße oder Safargasse) kommen (sofern möglich). Außendienst-MA notieren sich die KL-Einsätze für die nächsten 3 Tage (Namen, Adresse, Einsatzzeit und Einsatzort). Alle MA führen ihren Dienst lt. MOCCA aus. Die EK sind verpflichtet, die Einsätze mittels Mocca zu dokumentieren - ggf. Ersatzscheine verwenden. Die zur Verfügung gestellten Akkupacks, Taschenlampe und Kofferradio müssen regelmäßig geprüft und ggf. geladen werden (mind. ½ jährlich) und im Falle eines Blackouts mitgeführt werden. Das Diensthandy muss nach abgearbeitetem Einsatzplan ausgeschaltet und mit dem Akku Pack aufgeladen werden. EK, die außerhalb ihrer Dienstzeit bereit sind, freiwillig bei der Versorgung unserer KL während des Blackouts zu unterstützen, sollen sich entweder in der PuB Zentrale 1030 Safargasse 4 oder in der Bezirksstelle 1210 Karl-Schäfer-Straße 8 einfinden (es ist der Ort der kürzesten Erreichbarkeit zu wählen). Dort erhalten alle EK weitere Anweisungen.

## **Strommangellage / partieller Stromausfall (Brownout)**

Während einer Strommangellage sind nur gewisse Regionen (Bezirke, Straßenzüge, ect.) ohne Strom. Das Führungsteam sendet an die MA, welche in den betroffenen Regionen KL betreuen eine SMS aus. Verwaltungs-MA führen ihre gewohnten Tätigkeiten aus. CM werden in die Zentrale geholt. EK führt Dienste lt. MOCCA durch, ausgenommen die TL informiert die EK, dass es Änderungen bei ihren geplanten Einsätzen gibt – sofern möglich. EK können ggf. Einsätze verkürzen, wenn es zu langen Wegzeiten zwischen den KL durch den Ausfall von öffentl. Verkehrsmitteln kommen könnte und einzelne Tätigkeiten bei KL (z.B. Haushaltstätigkeiten) nicht unbedingt erforderlich sind. Es ist darauf zu achten, dass unsere KL bestmöglich versorgt sind.

## **Sicherheit am Arbeitsplatz (Mitarbeiter\*innenschutz)**

Ihre Sicherheit ist uns ein Anliegen. Die in der „**Arbeitssicherheitsunterweisung**“ vorgegebenen Anweisungen sind einzuhalten (z.B. Schuhe, Reinigungsmittel, div. Gefahrenquellen usw.).

## **Arbeitskleidung**

Jede/r MA erhält bei Dienstantritt eine Grundausrüstung an Arbeitskleidung und Arbeitsmittel (Dienstausweis, Mocca, Postschlüssel, Begeh-Card, Rucksack, etc.).

Bitte gehen Sie sorgsam mit Ihren Arbeitsmitteln um.

Lassen Sie Ihren Rucksack nicht unbeaufsichtigt stehen.

Der/die MA tritt ihren Dienst in sauberer und dem Erscheinungsbild der Organisation angemessener Kleidung an.

Die Reinigung der Arbeitskleidung obliegt dem/der MA (gegen Erhalt einer Pauschale seitens des WRK).

Fingernägel müssen aus hygienischen Gründen kurz gehalten werden. Künstliche Nägel, Verzierungen (z.B. aufgeklebte Steine) und Nagellack sind Keimträger und aus hygienischen Gründen nicht gestattet.

Piercings im Gesichtsbereich sind während des Dienstes zu entfernen bzw. mittels Pflaster abzudecken (Hygiene, Verletzungsgefahr).

Schmuck: Körpernah anliegender Halsschmuck, verletzungssicherer dezenter Ohrschmuck darf während der Einsätze getragen werden. Alle anderen Schmuckstücke, insbesondere Ringe (Ausnahme Ehering), Armreifen oder Uhren sind während der Einsätze nicht erlaubt.

Die Arbeitskleidung und die Arbeitsmittel sind bei Beendigung des Dienstverhältnisses an den Dienstgeber zurückzugeben.

## **Persönliche Schutzausrüstung (PSA)**

Handschuhe dienen dem Infektions- und Hautschutz (Verschmutzung und Kontamination). Die persönliche Schutzausrüstung (PSA) ist den Hygienerichtlinien entsprechend verpflichtend zu tragen.

Einmalhandschuhe, Einmalschürzen, Händedesinfektionsmittel und Hautschutzcreme erhalten Sie bei Bedarf in der PuB-Administration/TL (Materialausgabe).

Bei Betreuung von infektiösen KL sind besondere Hygienemaßnahmen, lt. Hygienehandbuch, einzuhalten. Erfordern besondere Hygienemaßnahmen eine Schulung, dann muss der/die MA diese in der Dienstzeit verpflichtend und nachweislich absolvieren.

Setzen Sie Hygieneschutzmittel bewusst, zweckmäßig, aber auch wirtschaftlich ein.

Für Haushaltsarbeiten mit erwartbarer Verschmutzung und/oder Hautbelastung sind Haushaltshandschuhe zu verwenden!

Hinweis: In der PuB-Administration werden Einmalhandschuhe zum Einkaufspreis auch direkt an KL weitergegeben.

Sie sind verpflichtet, im Rahmen Ihrer Tätigkeit **IMMER** die vorgeschriebenen Hygienemaßnahmen einzuhalten.

Bei bekannten bzw. Verdacht auf Infektionskrankheiten ist in jedem Fall der/die zuständige CM zu informieren. Die von dem/der CM vorgeschriebenen Hygienemaßnahmen sind zwingend einzuhalten!

Bei infektiösen KL oder/und in stark verschmutzten Haushalten sind blaue Überschuhe über den eigenen Schuhen zu tragen (keine Verwendung bei anderen KL). Ansonsten sind die persönlichen Hausschuhe zu tragen.

Bei Umgang mit spitzen/scharfen Instrumenten/Gegenständen beachten Sie bitte die „**Unterweisung zur Nadelstichverordnung**“.

## **Umgang mit sexueller Belästigung**

Bei sexueller Belästigung handelt es sich um konkretes, sexuell bestimmtes Verhalten, das unerwünscht ist und durch das sich eine Person unwohl und in ihrer Würde verletzt fühlt.

Machen Sie den/die Belästiger\*in höflich, aber bestimmt darauf aufmerksam, dass sein/ihr Verhalten unerwünscht ist.

Unabhängig von welcher Person (KL, An- und Zugehörigen, Kollege\*in, Vorgesetzten, ...) die sexuelle Belästigung ausgeht, melden Sie diese bitte Ihrer TL, Ihrer/Ihrem Vorgesetzten oder Ihrer Vertrauensperson.

Weitere Unterstützung erhalten Sie im Betrieb durch Betriebsarzt-/ärztin, Betriebsräte und bei der Supervision (Health Consult).

## **Arbeitsdokumente und Arbeitsmittel**

### **Dienstausweis**

Jede/r MA erhält für die Tätigkeit beim Wiener Roten Kreuz einen **Dienstausweis**. KL oder deren Angehörigen ist beim Pflege- und Betreuungseinsatz der Dienstausweis unaufgefordert vorzuweisen. Der Dienstausweis ist während der Dienstzeit immer mitzuführen. Verlust oder Diebstahl ist unverzüglich dem TL oder Sekretariat bzw. PuB-Journdienst zu melden.

### **Diensthandy (Mocca mobil)**

Jede/r MA erhält (ausschließlich für dienstliche Gespräche, SMS und Datenübertragungen) ein Diensthandy. Auf dem Diensthandy ist das Softwareprogramm „MOCCA“ zur elektronischen Zeit- und Leistungserfassung installiert.

Das Diensthandy darf NICHT ins Ausland mitgenommen werden, auch eine Privatnutzung ist untersagt.

Die Zeitaufzeichnungen im „MOCCA“ (bzw. auf Ersatzeinsatzscheinen) müssen mit der tatsächlichen Anwesenheit bei dem/der KL vor Ort deckungsgleich sein und müssen von dem/der KL mittels Unterschrift bestätigt werden.

**Manipulationen der Zeitaufzeichnungen sind strengstens verboten und gehen mit dienstrechtlichen Konsequenzen einher.**

Einsätze dürfen erst unmittelbar vor der Wohnungstür bzw. Haustür des/der KL gestartet werden und müssen beim Verlassen des/der KL beendet werden.

**Es ist strengstens untersagt die Unterschrift des/der KL zu fälschen, beziehungsweise ohne Angaben einer Begründung selbst den Einsatz zu unterschreiben (Unterschriftenfälschung)!**

Die Angabe einer Begründung entfällt nur dann, wenn der KL dauerhaft von der Unterschrift befreit ist. Die Einholung der „Unterschriftsbefreiung“ wird durch den/die CM durchgeführt und im Unterschriftenfeld (Mocca mobil) automatisch angezeigt.

Verlust oder Diebstahl ist unverzüglich dem TL oder PuB-Journaldienst zu melden.

## **Ausfall Telefonie/Mocca mobil-Synchronisation**

Bei Ausfall der Telefonie und fehlender Synchronisation des Diensthandys (Mocca mobil) verständigen Sie wenn möglich Ihre Teamleitung. Ansonsten sind die Einsätze nach dem in der Mocca-Software angezeigten letzten Stand (ggf. mittels Ersatzeinsatzscheinen) durchzuführen.

## **Jahresnetzkarte**

Mitarbeiter\*innen im Außendienst bekommen vom Dienstgeber die monatlichen Kosten einer Jahresnetzkarte der Wiener Verkehrsbetriebe (Wiener Linien) vergütet.

Bei Jahresnetzkarten ist auf Dauer des Dienstverhältnisses jährlich und unaufgefordert eine Kopie der verlängerten Karte bei der RL-Ass. abzugeben.

Bei Monatskarten ist auf Dauer des Dienstverhältnisses monatlich und unaufgefordert eine Kopie der verlängerten Karte der RL-Ass. abzugeben.

Der jeweilige Nachweis muss rechtzeitig abgegeben werden, ansonsten wird der jeweils gültige Betrag voll abgabepflichtig (versteuert) verrechnet.

## **Organisationsinternes Unterstützungsangebot**

### **Supervision, Arbeitspsychologie**

Für eine/n interessierte/n MA ist die Teilnahme an einer Gruppensupervision möglich. Eine vorherige Anmeldung bei der TL (Berücksichtigung im Dienstplan) ist unbedingt erforderlich. Nach erfolgter Anmeldung ist die Teilnahme verpflichtend!

Für neue Heimhilfe-MA sind Supervisionstermine in den ersten 6 Monaten verpflichtend (7 Termine).

Auch die Inanspruchnahme kostenloser und anonymer Beratung durch unsere Arbeitspsychologen\*in ist jederzeit möglich (Journaldienst (01) 79 580 – 8080).

## **Fortbildung**

Die **Teilnahme** an den erforderlichen Fortbildungen zählt zu den **Berufspflichten** jeder/jedes MA.

Die Wahrnehmung von Fortbildungsveranstaltungen liegt im eigenen Interesse des/der jeweiligen MA. Wird diese nicht wahrgenommen, kann dies zu einem Verlust der Berufsberechtigung führen. Eine Überprüfung durch die Aufsichtsbehörde erfolgt regelmäßig!

- HH sind gesetzlich verpflichtet, im Zeitraum von zwei Jahren fachspezifische Fortbildungen im Ausmaß von mindestens 16 Stunden zu absolvieren.
- PFA und PA sind gesetzlich verpflichtet, im Zeitraum von 5 Jahren fachspezifische Fortbildungen im Ausmaß von mindestens 40 Stunden zu absolvieren.

- DGKP sind gesetzlich verpflichtet, im Zeitraum von 5 Jahren fachspezifische Fortbildungen im Ausmaß von mindestens 60 Stunden zu absolvieren.

## Notrufnummern

Feuerwehr	122
Polizei	133
Rettung	144
Ärztefunkdienst	141
Euronotruf	112
Vergiftungsinformationszentrale	(01) 406 43 43
Gas-Notruf	128
Rettungs- und Krankentransportdienst des Wiener Roten Kreuzes	52 144
PuB - Journaldienst:	(01) 79580-9090
MO-FR           15:30 - 20.00 Uhr	
SA,SO,FEIERTAG 07.00 - 20.00 Uhr	
Veterinäramt und Tierschutz Fundservice für Haustiere	(01) 4000-8060
TierQuarTier Wien (Abholung lebender Tiere)	(01) 734 11 02-0
Tierservice (Abholung toter Tiere)	(01) 767 61 76
Veterinärmedizinische Universität Wien	(01) 250 77-55 55

## Quellenverzeichnis

Gem. Rechtsinformationssystem des Bundes ([RIS](#))

- Bundesgesetz über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe (Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG) StF: BGBl. I Nr. 108/1997
- Wiener Sozialbetreuungsberufesgesetz WSBBG StF.: LGBl. Nr. 04/2008 geändert durch LGBl. Nr. 49/2018
- Medizinische Assistenzberufe-Gesetz – MABG
- Pflegeassistentenberufe-Ausbildungsverordnung – PA-PFA-AV StF: BGBl. II Nr. 301/2016
- Wiener Heimhilfegesetz – WHHG
- Gesundheitsberuferegistergesetz – GBRG

-x-