

# **Ergänzend spezifische Richtlinie Meldepflicht bei Gefährdung von Kund:innen mit mobilen Betreuungs- und Pflegediensten**

Fonds Soziales Wien  
Gültig ab 1.12.2024

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1.</b>	<b>GÜLTIGKEITSBEREICH, ZIEL UND ZWECK</b>	<b>3</b>
<b>1.1.</b>	<b>Gültigkeitsbereich</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>Ziel und Zweck</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ZUSTÄNDIGKEIT BEZÜGLICH DER MELDEPFLICHT</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>GEFÄHRDUNG EINES:R KUND:IN</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>ABLAUF DER MELDUNG BEI GEFÄHRDUNG</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>VORGEHENSWEISE BEI „KUND:IN ÖFFNET DIE TÜR NICHT“</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>MELDUNG AUßERHALB DER ÖFFNUNGSZEITEN DER BERATUNGSZENTREN PFLEGE UND BETREUUNG</b>	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>ZUSÄTZLICHE INFORMATION</b>	<b>5</b>

# 1. Gültigkeitsbereich, Ziel und Zweck

## 1.1. Gültigkeitsbereich

Die Richtlinie „Meldepflicht bei Gefährdung eines:einer Kund:innen mit mobilen Betreuungs- und Pflegediensten“ regelt die Kommunikation zwischen den vom Fonds Soziales Wien im Rahmen seines Fördersystems anerkannten Partnerorganisationen und den Beratungszentren Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien.

Von dieser Regelung unberührt sind gesetzlichen Anzeige- und Meldepflichten.

## 1.2. Ziel und Zweck

Ziel ist es, eine einheitliche Vorgangsweise bei Gefährdung von Kund:innen zu gewährleisten und Zuständigkeiten klar zu regeln.

# 2. Zuständigkeit bezüglich der Meldepflicht

Gemäß § 80 (1) Strafprozessordnung ist jede Person, die von der Begehung einer strafbaren Handlung Kenntnis erlangt, berechtigt – aber nicht verpflichtet – diese an die Kriminalpolizei oder Staatsanwaltschaft anzuzeigen. Für Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe ist die Anzeigepflicht im § 7 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes (GuKG) geregelt. Diese besagt, dass Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe zur Anzeige verpflichtet sind, wenn sich in Ausübung der beruflichen Tätigkeit der begründete Verdacht des Vorliegens einer gerichtlichen strafbaren Handlung ergibt. Welche gerichtlichen strafbaren Handlungen darunterfallen sowie Ausnahmen von der Anzeigepflicht (§ 7 (2) GuKG) sind der gesetzlichen Bestimmung zu entnehmen.

Die Einleitung von Sofortmaßnahmen obliegt der leistungserbringenden Partnerorganisation bzw. der Betreuungsperson vor Ort.

# 3. Gefährdung eines:r Kund:in

Das Wohl eines:einer Kund:in **kann** folgendermaßen gefährdet sein:

- a. aufgrund einer plötzlichen Veränderung des Allgemeinzustandes
  1. der eine Änderung des Betreuungsbedarfs nach sich zieht
  2. der eine Krankenhausaufnahme erforderlich macht
- b. aufgrund ihres:seines eigenen Verhaltens
- c. aufgrund des Verhaltens Dritter ihr:ihm gegenüber
- d. aufgrund ungeklärter Kenntnis ihres:seines Aufenthaltsortes

## Beispiele

- a. drohende Verwahrlosung der Person bzw. der Wohnung
- b. Verdacht auf Misshandlung des:der Kundin (physisch und/oder psychisch)
- c. Verdacht der schädigenden Einflussnahme auf Vermögensangelegenheiten
- d. tätliche Angriffe gegen den:die Kund:in.
- e. erhebliche Be- oder Verhinderung der Pflege bzw. Betreuung

## 4. Ablauf der Meldung bei Gefährdung

Liegt eine Gefährdung eines:einer Kund:in vor, ist das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung unter Berücksichtigung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen (siehe Punkt 2) - durch die leistungserbringende Partnerorganisation jedenfalls zu verständigen. Die Meldung erfolgt per E-Mail an das allgemeine Postfach des jeweiligen Beratungszentrums Pflege und Betreuung mit dem Betreff „Gefährdungsmeldung“ und der Angabe bereits erfolgter sowie organisationsintern geplanter Maßnahmen.

### Folgende Punkte sind zu beachten:

- a. Die Verantwortung bezüglich der zu treffenden Sofortmaßnahmen vor Ort zum Schutz des:der Kund:in obliegt ausschließlich der leistungserbringenden Partnerorganisation (z.B. Verständigung von Polizei und Feuerwehr zum Aufbrechen der Tür, Maßnahmen der Ersten Hilfe, usw.). Entscheidungen sind **am selben Tag** unter Berücksichtigung der organisationsinternen Richtlinien der leistungserbringenden Partnerorganisation zu treffen.
- b. Sollten nach Einschätzung der leistungserbringenden Partnerorganisation und/oder des Beratungszentrums Pflege und Betreuung gemeinsame Maßnahmen mit dem Fonds Soziales Wien erforderlich sein, ist zusätzlich folgende Vorgehensweise zu beachten:
  - 1. Die gemeinsame Vorgehensweise wird festgelegt und dokumentiert.
  - 2. Es erfolgt eine wechselseitige zeitnahe Information zu gesetzten Maßnahmen.
  - 3. Die gesetzten Maßnahmen werden durch die leistungserbringende Partnerorganisation und das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung lückenlos zu dokumentieren.
- c. Die fallbezogene Dokumentation wird von der leistungserbringenden Partnerorganisation an das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung per E-Mail an das allgemeine Postfach des jeweiligen Beratungszentrums übermittelt.
- d. Die leistungserbringende Partnerorganisation wird vom Beratungszentrum Pflege und Betreuung über weitere gesetzte Maßnahmen informiert.

## 5. Vorgehensweise bei „Kund:in öffnet die Türe nicht“

Folgende Schritte werden durchgeführt:

- a. Die Vorgehensweise der leistungserbringenden Partnerorganisation erfolgt unter Berücksichtigung organisationsinterner Abläufe.
- b. Einholen von Informationen vor Ort (z.B. Nachbar:in) durch die:den Mitarbeiter:in der leistungserbringenden Partnerorganisation.
- c. Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Beratungszentrum Pflege und Betreuung, um den möglichen Verbleib der:des Kund:in zu klären.
- d. Die Entscheidung „Wohnungszutritt veranlassen“ trifft, nach umfangreicher Abklärung, die leistungserbringende Partnerorganisation (siehe Punkt 4a.).
- e. Alle Fälle, bei denen keine Pflege und Betreuung erfolgen konnte und die Situation bzw. der Verbleib der:des Kund:in ungeklärt bleibt, ist schriftlich per E-Mail an das allgemeine Postfach des jeweiligen Beratungszentrums zu melden.
- f. Die leistungserbringende Partnerorganisation muss bis zur endgültigen Situationsabklärung die mit dem:der Kund:in vereinbarten Einsätze fortsetzen.
- g. Weitere Maßnahmen sind in der Folge, wie in Punkt 4 angeführt, zu handhaben.

## 6. Meldung außerhalb der Öffnungszeiten der Beratungszentren Pflege und Betreuung

Tritt die Gefährdung der:des Kund:in außerhalb der Öffnungszeiten der Beratungszentren Pflege und Betreuung auf, ist die Erstberatung des Fonds Soziales Wien unter der Telefonnummer 01/ 24 5 24 von 15.30 bis 20.00 Uhr werktags und von 8.00 bis 20.00 Uhr Samstag, Sonntag und an Feiertagen zu verständigen.

## 7. Zusätzliche Information

Im Falle einer durch die Polizei veranlassten Wohnungsöffnung (siehe Punkt 5d) besteht unter bestimmten Voraussetzungen (Öffnung ohne Verschulden durch Wohnungsinhaber:in) die Möglichkeit der Kostenübernahme der Türreparatur durch das Bundesministerium für Inneres.

**Impressum:**

Fonds Soziales Wien

Fachbereich/Stabsstelle

Guglgasse 7-9

1030 Wien

Tel.: 05 05 379 – 10 282

Fax: 05 05 379 – 89 20 560

[vorname.nachname@fsw.at](mailto:vorname.nachname@fsw.at)

[www.fsw.at](http://www.fsw.at)



Fördert. Stärkt. Wirkt.

01/24 5 24 | [www.fsw.at](http://www.fsw.at) |   