

Ergänzende spezifische Richtlinie Meldepflicht bei Gefährdung der Kundin/des Kunden von mobilen Betreuungs- und Pflegediensten

Fonds Soziales Wien
Gültig ab 3. Oktober 2014

INHALTSVERZEICHNIS

1. GÜLTIGKEITSBEREICH, ZIEL UND ZWECK	3
1.1. Gültigkeitsbereich	3
1.2. Ziel und Zweck	3
2. ZUSTÄNDIGKEIT BEZÜGLICH DER MELDEPFLICHT	3
3. GEFÄHRDUNG DER KUNDIN/DES KUNDEN	4
4. ABLAUF DER MELDUNG BEI GEFÄHRDUNG DER KUNDIN/DES KUNDEN	4
5. SPEZIELLES PROZEDERE BEI „KUNDIN/KUNDE ÖFFNET NICHT“	5
6. MELDUNG AUSSERHALB DER ÖFFNUNGSZEITEN DER BERATUNGSZENTREN PFLEGE UND BETREUUNG	6
7. ZUSÄTZLICHE INFORMATION	6

1. Gültigkeitsbereich, Ziel und Zweck

1.1. Gültigkeitsbereich

Die Richtlinie „Meldepflicht bei Gefährdung der Kundin/des Kunden von mobilen Betreuungs- und Pflegediensten“ regelt die Kommunikation zwischen den vom Fonds Soziales Wien im Rahmen seines Fördersystems anerkannten Einrichtungen und den Beratungszentren Pflege und Betreuung des Fonds Soziales Wien. Sie ist eine „Ergänzende spezifische Richtlinie“ für ambulante/extramurale Pflege und Betreuung.

Von dieser Regelung unberührt sind die gesetzlichen Anzeige- und Meldepflichten.

1.2. Ziel und Zweck

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

2. Zuständigkeit bezüglich der Meldepflicht

Gemäß § 80 Strafprozessordnung ist jede Person, die von der Begehung einer strafbaren Handlung Kenntnis erlangt, grundsätzlich berechtigt – aber nicht verpflichtet – diese der Kriminalpolizei oder Staatsanwaltschaft anzuzeigen. Für Angehörige der Gesundheits- und Krankenpflegeberufe ist die Anzeigepflicht im § 7 sowie die Meldeermächtigung und Meldepflicht im § 8 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes geregelt.

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

3. Gefährdung der Kundin/des Kunden

Das Wohl der Kundin/des Kunden **kann** folgendermaßen gefährdet sein:

- a. aufgrund einer plötzlichen Veränderung des Allgemeinzustandes
 1. die eine Änderung des Betreuungsbedarfs nach sich zieht
 2. die eine Krankenhauseinweisung 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 der Kundin/des Kunden (physisch und/oder psychisch)
- c. Verdacht der schädigenden Einflussnahme auf Vermögensangelegenheiten
- d. tätliche Angriffe gegen die Kundin/den Kunden
- e. erhebliche Be- oder Verhinderung der Pflege bzw. Betreuung

4. Ablauf der Meldung bei Gefährdung der Kundin/des Kunden

Liegt eine Gefährdung der Kundin/des Kunden vor, ist das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung nach Kenntnisnahme der Gefährdung - unter Berücksichtigung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen (siehe Punkt 2) - durch die leistungserbringende Einrichtung 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 dabei zu beachten:

- a. Die Verantwortung bezüglich der zu treffenden Sofortmaßnahmen vor Ort zum Schutz der Kundin/des Kunden obliegt ausschließlich der leistungserbringenden Einrichtung (z.B. Verständigung von Polizei und Feuerwehr zum Aufbrechen der Tür, Maßnahmen der Ersten Hilfe, usw.). Entscheidungen sind **innerhalb desselben Tages** unter Berücksichtigung der organisationsinternen Richtlinien der leistungserbringenden Einrichtung zu treffen.

- b. Sollten nach Einschätzung der leistungserbringenden Einrichtung 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 Vorgangsweise und deren Umsetzung sind festzulegen.
 - 2. Die gesetzten Maßnahmen sind durch die leistungserbringende Einrichtung und das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung lückenlos zu kommunizieren und zu dokumentieren.
- c. Der Verlauf und die gesetzten Maßnahmen sind durch die leistungserbringende Einrichtung und das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu protokollieren.
- d. Die fallbezogene Dokumentation der leistungserbringenden Einrichtung ist an das zuständige Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu übermitteln (per E-Mail an das allgemeine Postfach des jeweiligen Beratungszentrums) und die gemeinsam festgelegte Vorgangsweise ist einzuhalten (siehe 4.b.1.).
- e. Gesetzte bzw. weitere zu setzende Maßnahmen seitens der Beratungszentren Pflege und Betreuung (z.B. Kontrollhausbesuche) sind zu dokumentieren und die leistungserbringende Einrichtung entsprechend zu informieren.

5. Spezielles Prozedere bei „Kundin/Kunde öffnet nicht“

Im Folgenden werden jene Schritte beschrieben, die von der leistungserbringenden Einrichtung zu setzen und an das Beratungszentrum Pflege und Betreuung zu melden sind:

- a. Einholen zusätzlicher Informationen vor Ort (z.B. Nachbarin/Nachbar) durch die Mitarbeiterin/den Mitarbeiter der leistungserbringenden Einrichtung
- b. Vorgehensweise der leistungserbringenden Einrichtung unter Berücksichtigung organisationsinterner Abläufe
- c. Kontaktaufnahme mit dem zuständigen Beratungszentrum Pflege und Betreuung, um den möglichen Verbleib der Kundin/des Kunden zu klären (z.B. Information aus dem KVS). Eine beiderseitige Recherche (z.B. Angehörige) sowie ein Datenabgleich hat zu erfolgen.
- d. Die Entscheidung „Wohnungstüre aufbrechen“ trifft, nach umfangreicher Abklärung, die leistungserbringende Einrichtung (siehe Punkt 4 Absatz a.).
- e. Jedenfalls sind die Fälle, bei denen keine Pflege und Betreuung erfolgen konnte und die Situation der Kundin/des Kunden unklar blieb, schriftlich per E-Mail an das allgemeine Postfach des jeweiligen Beratungszentrums zu melden.
- f. Seitens der leistungserbringenden Einrichtung ist bis zur endgültigen Situationsabklärung die Pflege und Betreuung nicht einzustellen.
- 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 Kundin/des Kunden außerhalb der Öffnungszeiten der Beratungszentren Pflege und Betreuung auf, so 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

Die Möglichkeit einer Kostenübernahme der Türreparatur nach veranlasster Wohnungsöffnung durch die Polizei kann mit dem Bundesministerium für Inneres, Generaldirektion für die öffentliche Sicherheit, Referat II/1/c, Herrngasse 7, 1014 Wien abgeklärt werden.