

XXIII. GP.-NR  
3712 IAB  
02. Mai 2008  
zu 3778 /J

Frau  
Präsidentin des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

(5-fach)

**GZ: BMSK-10001/0116-I/A/4/2008**

Wien, 29. APR. 2008

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 3778/J der Abgeordneten Mag<sup>a</sup>. Christine Lapp und Genossinnen und Genossen** wie folgt:

**Fragen 1 und 2:**

**Erste Informationswelle zur 24-Stunden-Betreuung**

Bereits im Mai 2007 haben die ersten intensiven Vorbereitungen begonnen, um die österreichische Bevölkerung rechtzeitig und ausführlich von den Neuerungen im Bereich der Pflegevorsorge, mit dem Schwerpunkt der legalen 24-Stunden-Betreuung, zu informieren. In diese waren alle zuständigen Stellen des Ressorts und des Bundessozialamtes mit eingebunden.

Die Entscheidung fiel für eine Informationsoffensive, die mit Beschlussfassung im Parlament starten sollte. Ab Juni 2007 wurde die Bevölkerung über die neuen gesetzlichen Bestimmungen zur 24-Stunden-Betreuung und die neuen Fördermöglichkeiten informiert.

Das Bundessozialamt (BSB) mit seinen Landesstellen wurde als Zentrale Anlaufstelle für alle Fragen der Bürgerinnen und Bürger im Zusammenhang mit der 24-Stunden-Betreuung bestimmt.

Als erste Maßnahmen wurden folgende Schritte gesetzt:

- Ein Info-Blatt zur 24-Stunden-Betreuung wurde erstellt und zur Verteilung durch das Ressort und an spezifische Multiplikatoren (Ärzte etc.) bereitgestellt.
- Sujets für die Schaltung von Inseraten wurden in den verschiedenen Formaten erstellt.
- Für die Webseiten des BMSK und des BSB wurden die wichtigsten Informationen ins Netz gestellt.
- Darüber hinaus wurde die Webseite für die pflegenden Angehörigen [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) als Informationsdrehscheibe für das Internet adaptiert und mit den nötigen Informationen ausgestattet. So wurden u.a. die wichtigsten Fragestellungen im Zusammenhang mit der 24-Stunden-Betreuung als FAQs angeboten. Frage und Antwort wurden dabei so gewählt, dass bereits im Vorfeld viel Information vermittelt werden konnte und möglichst viele Themen abgedeckt wurden.
- Weiters ist auch ein eigenes User-Forum auf [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) für diesen Themenbereich installiert worden.
- Im Bundessozialamt wurde eine spezielle Hotline unter der Nummer 0800 22 03 03 eingerichtet. Weiters wurden entsprechende Antragsformulare entwickelt, die auch über alle Webseiten zum download zur Verfügung gestellt wurden.
- Erstellung eines Mustervertrages freies Gewerbe (Personenbetreuungsvertrag) und Bereitstellung auf den jeweiligen Webseiten.

## **Zweite Informationswelle zur 24-Stunden-Betreuung**

Mein Ressort hat im November 2007 eine 2. Informationswelle zur 24-Stunden-Betreuung gestartet, die sich überwiegend an ein Fachpublikum unter Einbindung von Kooperationspartnern wandte. Die wichtigsten Informationen wurden auch über die Regionalmedien (Gesamtauflage 3,3 Mio.) und den Gemeindebund verbreitet.

- Direct-Mail an die BezieherInnen von Pflegegeld der Stufe 3 aufwärts, die nicht im Heim sind, mit Hinweis auf Fördermodell und Ansprechstellen. Dem Schreiben beigelegt war eine Rückantwort-Karte an das BMSK mit den Optionen schriftliches Infomaterial, persönliche telefonische Beratung und Hausbesuch von diplomierten Fachkräften.
- Über die Träger, welche Pflegegeldfälle in ihrem Bereich administrieren, wurde eine Information an alle Pflegegeldempfänger der Stufen 3-7, welche zu Hause gepflegt werden, gesendet. Diese Aussendungen, die teilweise auch persönlich gestaltete Beiblätter enthielten, wurden vom BMSK direkt zur Verfügung gestellt, bzw. wurde die Druckvorlage übermittelt.

Rund 115.000 Pflegegeldempfängerinnen und Pflegegeldempfänger wurden mit einem Schreiben des BMSK bedacht, in welchem das Fördermodell dargestellt wurde, und sie bekamen zusätzlich noch einen Infofolder sowie eine kostenfrei zu retournierende Rückantwortkarte. Diese Karte eröffnete die Möglichkeit, um einen Rückruf zu ersuchen, weitere schriftliche Informationen zu erbitten, aber auch um einen Hausbesuch durch diplomierte Pflegefachkräfte zu ersuchen.

Der Hauptteil wurde von der Pensionsversicherungsanstalt mit den Mitteilungen über die heuer erfolgte Pensionsanpassung versandt. SVA der gewerblichen Wirtschaft, SVA der Bauern, BVA, SVA des österr. Notariats und AUVA unterstützten das BMSK, ebenso die POST (für die Bereiche Post, Telekom, Postbus und Postbeamte) oder die ÖBB. Für das BSB wurde die Aussendung vom BMSK direkt erledigt und die Länder, welche in mittelbarer Bundesverwaltung für die Bereiche Opferfürsorge und Landeslehrer Pflegegeldfälle administrieren, wurden in einer Aussendung ersucht, diese Personengruppen auch zu informieren.

- Gemeinsame Pressekonferenz mit der slowakischen Sozialministerin in Bratislava, um vor Ort zu informieren. (Termin: 21.12.2007, 10 Uhr.)
- Die wichtigsten Informationen auf der zentralen Plattform [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) wurden auf slowakisch übersetzt. Ein Link zur Seite des slowakischen Sozialministeriums wurde gelegt, umgekehrt auch vom slowakischen Ministerium auf die Seiten des BMSK.
- Erstellung einer umfassenden Broschüre „24-Stunden-Betreuung zu Hause“ in einer Erstauflage von 40.000 Stk.
- Neues Informationsblatt „Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung zu Hause“ für alle Kooperationspartner (SV-Träger, Trägerorganisationen für Betreuung und Pflege etc.). Der Österreichische Gemeindebund hat die Info-Blätter an die Bürgermeister per E-Mail versendet.
- Aktualisierung des Mustervertrages freies Gewerbe und Übersetzung in mehrere Sprachen (slowakisch, tschechisch, ungarisch, rumänisch, polnisch) – Bereitstellung als download auf den verschiedenen Webseiten.
- Über den Verband der Regional-Medien wurde eine „Druckstrasse“ (4 Seiten, 4c) mit den wichtigsten Informationen redaktionell gestaltet und geschaltet. (Gesamtauflage 3,3 Mio. – geht man davon aus, dass die Zeitungen von zwei Personen pro Haushalt gelesen werden, so ergibt das eine nahezu 100%ige Durchdringung).
- Am 19.12.2007 erfolgte eine redaktionell gestaltete Schaltung in einer Tageszeitung (3 Mio. LeserInnen).
- Über die Ärztekammer wurden die BMSK-INFO-Blätter in den Ordinationen aufgelegt. Landessozialreferenten wiesen in ihrem Wirkungsbereich (über Pflegeberatung und SozialarbeiterInnen etc.) auch auf das Fördermodell hin.
- Verteilung der BMSK-INFO-Blätter über den Hauptverband.
- Die Gebietskrankenkassen erteilen Auskunft und Hilfestellung zur Anmeldung und Abwicklung für unselbständige PersonenbetreuerInnen.

- Unterstützung der WKÖ bei der Gewerbeanmeldung und bei der Anmeldung zur Sozialversicherung der Gewerbetreibenden.
- Die eingerichtete Gratis-Hotline zur 24-Stunden-Betreuung wurde technisch und personell aufgerüstet. Ich gab regelmäßig persönlich an der Hotline Auskunft.
- Die Plattform des BMSK [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) ist weiterhin die zentrale Informationsquelle und wird laufend erweitert. Hier finden sich u.a. alle wesentlichen Informationen zur 24-Stunden-Betreuung, Musterverträge und Anträge für Förderungen. Bis Februar 2008 haben rund 50.000 Personen auf dieses Informationsangebot zugegriffen. In den letzten Wochen wurden verstärkte Zugriffe aus der Slowakei, Ungarn und Rumänien verzeichnet.
- Allein die schriftlichen Informationsmaterialien (Infoblatt zur Legalisierung, die umfassende Informationsbroschüre, die Kurzinformation und der Mustervertrag) wurden seit Dezember über 3.000 Mal heruntergeladen.
- Die Bundessozialämter verstärkten ihre Informations- und Beratungsdienste.
- Ich hielt Telefonsprechstunden in mehreren Zeitungen ab (Salzburger Nachrichten, Kärntner-Woche etc.).
- Informationsstand bei der Seniorenmesse und Senior-Aktiv (Nov.) mit sehr hohen Kontaktzahlen.

Mit 4.2.2008 wurde im Bundessozialamt ein One-Stop-Shop (OSS) installiert, wo die Erledigung aller Formalitäten, die für eine legale 24-Stunden-Betreuung notwendig sind (z.B. Gewerbeanmeldung, Anmeldung zur Sozialversicherung, Förderabwicklung) an einem Ort erledigt werden können. Spezialisten aus den einzelnen Fachbereichen der Magistrate, der Bezirkshauptmannschaften, der Sozialversicherung und der Bundessozialämter stehen dabei den Bürgerinnen und Bürgern mit Rat und Tat zur Seite.

Neben einer zentralen Einreichmöglichkeit für alle erforderlichen Anträge und deren Weiterleitung an die entsprechenden Stellen, („one stop“-Prinzip) wird eine umfassende und auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnittene Beratung über alle Aspekte der 24-Stunden-Betreuung geboten.

In einer speziellen Servicemappe, die in Zusammenarbeit mit dem Hauptverband der Sozialversicherungsträger erstellt und den Servicestellen bereitgestellt wurde, finden sich ausführliche Informationsmaterialien über die notwendigen Legalisierungsschritte und die dazu erforderlichen Unterlagen.

Das neue Angebot verbindet Service und Kompetenz. Alle Interessierten können direkt an einem Ort und an einem Tag auf die Fachexpertise der Gewerbereferenten, das Know-How der Sozialversicherung und die Erfahrung der Pflegeexperten des Bundessozialamtes zugreifen. Die gesammelte und unbürokratische Einreichung der erforderlichen Anträge stellt eine neue Servicequalität dar.

### **Informationsaktivitäten seitens des Bundessozialamtes:**

#### **Landesstelle Burgenland**

Beteiligung an den vom Land organisierten wöchentlichen Beratungen in den Bezirkshauptmannschaften im Rahmen des One-Stop-Shops (OSS) (Vorbereitungsaktivitäten für den OSS: Round Table mit allen daran beteiligten Organisationen am 29.11.2007; Infoveranstaltungen für leitende Gemeindeangestellte in allen Bezirken im Dezember 2007; Infoveranstaltung für MitarbeiterInnen der Bezirkshauptmannschaften am 21.1.2008).

#### **Landesstelle Kärnten**

Drei Beratungstage aller Institutionen, die mit der 24-Stunden-Betreuung befasst sind. Diese Beratungstage haben am 29.1. und 7.2.2008 stattgefunden, der dritte wird am 7.5.2008 stattfinden.

#### **Landesstelle Niederösterreich**

Infostand – Information und Beratung: Seniorenmesse, 21. und 22.2.2008, im VAZ St. Pölten. Vortrag am 21.2.2008 im Gemeindeamt Hainfeld.

#### **Landesstelle Oberösterreich**

Schulung der MitarbeiterInnen am 27.6. und 29.6.2007; Vernetzungsbesprechung mit GKK 28.8.2007; Vernetzungsbesprechung mit SVGEW 23.9.2007; Referat Sozialservice Traun, 8.11.2007; Runder Tisch mit allen betr. Institutionen in LSt OÖ, 8.1.2008; Referat Sozialservicestellen OÖ, 13.3.2008; Vernetzungsbesprechungen für OSS 21.1.2008, 23.1.2008, 6.2.2008; Sprechstage (OSS) abwechselnd bei den Bezirkshauptmannschaften und Magistraten in OÖ mindestens wöchentlich ab 12.2. bis 14.7.2008 (organisiert vom Land OÖ).

### **Landesstelle Salzburg**

Durchgeführt wurde eine Informations- und Koordinationsveranstaltung mit Kooperanten (Land, Finanzamt, Kammern, Gewerbeämter, Sozialversicherungsanstalten etc.) in der Landesstelle am 8.1.2008. Damit konnte auch indirekt ein besserer Informationsfluss für die betroffenen pflegebedürftigen Menschen bzw. BetreuerInnen erreicht werden. Weiters wurden insgesamt 19 OSS im Bundesland Salzburg durchgeführt.

### **Landesstelle Steiermark**

Laufend Sprechtag in OSS in allen Regionen, die vom BSB-LSt. Steiermark nicht nur durchgeführt, sondern auch organisiert werden; Vortrag auf Einladung des Sozialhilfverbandes Hartberg. Alle 541 steirischen Gemeinden und alle regionalen Medien wurden angeschrieben und darüber informiert.

### **Landesstelle Tirol**

Vorträge beim Tiroler Pensionistenverband, im Gemeindesaal Axams, beim Pensionistenverband Haiming, bei den Sozialarbeitern der TILAK, im Volkshaus Lienz, bei den Tiroler ÖGB-Frauen, beim Rotary Club Innsbruck, Telefonstunde der „Tiroler Tageszeitung“, Telefonstunde im „LIFE-Radio“, ORF-Tirol „Radio zum Mitreden“, Interview „Radio Osttirol“.

### **Landesstelle Vorarlberg**

Telefonische Beratungen, Beratungen in der Landesstelle, Beratung an mehreren Sprechtagegen in den Bezirken gemeinsam mit WKÖ, SVGEW, LReg. Info-Stand bei Veranstaltung für pflegende Angehörige in Batschuns.

### **Landesstelle Wien**

One-Stop-Shop im Bundessozialamt im Februar 2008 in Kooperation mit Sozialversicherung, Gründerservice der Wirtschaftskammer und Gebietskrankenkasse; mit Round Table-Gesprächen der Kooperanten im Vorfeld.

### **Frage 3:**

Zum Thema Pflege und 24-Stunden-Betreuung fanden folgende öffentlichen Presse-termini statt:

- 16.01.2008: Pressefrühstück "Legalisierung schafft Sicherheit - Erfahrungen zur 24-Stunden-Betreuung aus der Praxis"
- 09.01.2008: Pressekonferenz "Serviceoffensive zur 24-Stunden-Betreuung"
- 21.12.2007: Pressekonferenz "Informationsoffensive legale 24-Stunden-Betreuung in Österreich" (in Bratislava)
- 06.11.2007: Pressekonferenz "Im Fokus: Pflege und Betreuung - Betroffenheiten, Meinungen, Forderungen"
- 18.10.2007: Pressekonferenz "Mehr Rechtssicherheit bei Heimverträgen"
- 10.10.2007: Pressefrühstück "Weiterentwicklung der Pflegevorsorge in Österreich - die nächsten Schritte"
- 21.09.2007: Pressekonferenz "Neue Ansätze in der Unterstützung von Demenz-PatientInnen und deren Angehörigen"
- 18.04.2007: Pressefrühstück "Aspekte der Pflege und Betreuung aus seniorenpolitischer Sicht"
- 20.03.2007: Pressekonferenz "Aktuelles zur Betreuung und Pflege"

Darüber hinaus fanden noch zahlreiche Hintergrundgespräche mit ausgewählten JournalistInnen sowie diverse Exklusivinterviews statt.

#### **Fragen 4 und 5:**

Seit 2007 wurden bis dato 83 Inserate geschaltet und 2 Hörfunk-Kooperationen eingegangen.

Als „Redaktioneller Beitrag“ im Sinne von Advertorials kann eine mehrseitig gestaltete „Druckstrecke“ zur 24-Stunden-Betreuung angeführt werden. Diese Druckstrecke wurde im Umfang von 2 Seiten und 4 Seiten gestaltet und in folgenden Medien geschaltet:



- Kronenzeitung, Ausgabe 19.12.2007
- Regionalmedien, div. Ausgaben im Dez. 2007
- Magazin „tele“, Jän/Feb.2008
- Bezirksmagazin, Feb.2008

**Frage 6:**

Seit Beginn der gebührenfreien telefonischen Hotline am 25.6.2007 haben sich bis zum Stichtag 20.3.2008 12.688 Personen informiert.

**Fragen 7 und 8:**

Seit dem Vorjahr wurde folgendes Informationsmaterial erstellt:

- Erstinformationsblatt zur 24 Stunden Betreuung  
Auflage: ca. 25.000 Stück  
davon ausgegeben: alle (wird nachproduziert)
- Broschüre „24 Stunden Betreuung zu Hause“  
Auflage: 40.000 Stück  
davon ausgegeben: 27.821 Stück
- Infoblatt „Das Wichtigste zur 24 Stunden Betreuung zu Hause“  
Auflage: 14.000 Stück  
davon ausgegeben: 656 Stück
- Infoblatt „Legalisierung der 24 Stunden Betreuung“  
Auflage: 14.000 Stück  
davon ausgegeben: Versand: 4.367 Stück

Diese Druckwerke können auf der Homepage [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) downgeloadet bzw. auch über den Broschürenversand des Bundesministeriums für Soziales und Konsumentenschutz bestellt werden.

Weiters wurde hergestellt:

- Beratungsmappe zur 24-Stunden-Betreuung für alle neun Bundesländer  
Auflage: 2.000 Stück  
davon ausgegeben: 1.730 Stück

Darüber hinaus wurde eine Vielzahl weiterer Infomaterialien – wie beispielsweise ein Mustervertrag zur 24-Stunden-Betreuung in 6 Sprachen (deutsch, tschechisch, slowakisch, ungarisch, rumänisch, polnisch) - in kleineren Auflagezahlen hergestellt und bei Veranstaltungen und/oder nach Bedarf ausgegeben.

**Fragen 9 und 10:**

Die Internetplattform [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) stellt zwar ein Forum zur Verfügung, jedoch ist dieses ausschließlich zur Diskussion unter den Benützern gedacht und wird nicht vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz kommentiert oder beantwortet.

Der Kontaktverweis dieser Seite stellt ganz bewusst die Nummer des Pflgetelefons bzw. die kostenlose Hotline-Nummer des Bundessozialamtes in den Vordergrund, da Fragestellungen im Bereich der Pflege und Betreuung oftmals sehr komplex sind und eines ausführlichen Beratungsgesprächs bedürfen. Dieses wird den Klienten fernmündlich ermöglicht. Da jedoch nicht zu ersehen ist, welche Bürgerinnen und Bürger über die Internetplattform den Weg zu den Serviceeinrichtungen des Bundesministeriums für Soziales und Konsumentenschutz finden, kann nicht dargelegt werden, in wie vielen konkreten Einzelfällen über diese Seite geholfen werden konnte.

Bis Ende März 2008 verzeichnete die Internetplattform [www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at) insgesamt knapp 80.000 Zugriffe.

**Fragen 11 und 12:**

Im BSB sind österreichweit rund 50 Personen neben ihren sonstigen Tätigkeiten zur Beratung und Information in Angelegenheiten der 24-Stunden-Betreuung eingeteilt. Darüber hinaus sind die MitarbeiterInnen des Pflgetelefons neben ihren sonstigen Tätigkeiten mit der Beratung und Information in Angelegenheiten der 24-Stunden-Betreuung befasst. Vormittags stehen stets zwei MitarbeiterInnen und nachmittags ein/eine Mitarbeiter/in den AnruferInnen zur Verfügung. In beiden Fällen werden neben der allgemeinen Arbeitszeiterfassung keine speziellen zeitlichen Aufzeichnungen bezüglich der Beratungs- und Informationstätigkeit geführt, eine exakte Abgrenzung ist aufgrund der Vielfalt der Aufgaben- und Fragestellungen auch nicht zielführend.

**Frage 13:**

Der Mustervertrag freies Gewerbe wurde in die slowakische, tschechische, ungarische, rumänisch und polnische Sprache übersetzt. Die telefonischen Beratungen und Informationen in Angelegenheiten der 24-Stunden-Betreuung erfolgen in deutscher Sprache.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ungar', written in a cursive style.