

**bmask**BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ**XXIV. GP.-NR
9818 /AB****19. Jan. 2012****zu 10110/J**

(5-fach)

Frau
Präsidentin des Nationalrates
Parlament
1010 Wien

RUDOLF HUNDSTORFER
BundesministerStubenring 1, 1010 Wien
Tel.: +43 1 711 00 - 0
Fax: +43 1 711 00 - 2156
rudolf.hundstorfer@bmask.gv.at
www.bmask.gv.at
DVR: 001 7001**GZ: BMASK-10001/0004-I/A/4/2012****Wien, 17. JAN. 2012****Sehr geehrte Frau Präsidentin!**

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische **Anfrage Nr. 10110/J der Abgeordneten Tanja Windbüchler-Souschill, Freundinnen und Freunde**, wie folgt:

Fragen 1 bis 5:

Im Bereich des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz werden folgende Hotlines betrieben:

- Sozialtelefon und Broschürenservice

Zielgruppen dieser Hotlines sind Personen mit Fragen zu sozialen Themen sowie Personen, die Broschüren und Informationsmaterialien des Ressorts bestellen wollen. Beim Sozialtelefon gibt es im Jahr rund 10.000 Anfragen (telefonisch, persönlich und schriftlich). Über das Broschürenservice werden pro Jahr rund 15.000 Bestellvorgänge telefonisch, postalisch und via Internet abgewickelt.

- Pflegetelefon

Das Pflegetelefon wurde im Jänner 1998 als österreichweites Beratungsangebot im Sozialministerium eingerichtet. Informiert und beraten werden pflegebedürftige Menschen sowie deren Angehörige, aber auch professionelle Pflegepersonen, Institutionen und allgemein Personen, die Fragen zu den folgenden Themen haben:

Pflegegeld, finanzielle Hilfen und Förderungen, 24-Stunden-Betreuung, sozial- und arbeitsrechtliche Angelegenheiten, Betreuungsmöglichkeiten zu Hause, Kurzzeitpflege, stationäre Weiterpflege, Überforderung, Belastung, Sozialhilfe/Regress, Hilfsmit-

tel, Heilbehelfe, Adaptierungen, Familienhospizkarenz, Sachwalterschaft und Entlassungsmanagement. Im Jahr 2010 waren 8.609 Anfragen zu verzeichnen, wobei dazu insgesamt von den MitarbeiterInnen des Pflegetelefons 10.687 Gespräche geführt wurden.

Weiters unterstützt das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz den Notruf „147 Rat auf Draht“.

Die Unterstützung erfolgt auf Grund der Petition Nr. 30 des Nationalrates vom 17.6.2009 zur finanziellen Absicherung des Notrufs. Die Arbeit und Leitlinien des Notrufs basieren auf der UN-Kinderrechtskonvention und international festgelegten Standards. Träger der Hotline ist der Österreichische Rundfunk (Würzburggasse 30, 1136 Wien). In den Jahren 2009 und 2010 wurde der Notruf mit einem Betrag in der Höhe von € 8.000 unterstützt. 2011 betrug die Unterstützung € 7.500. Die Hotline hat als Zielgruppe Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene.

Anzahl der Kontakte und Beratungen in den Jahren 2009 und 2010:

	Telefonkontakte	Beratungen	Onlinekontakte	Beratungen
2009	176.145	109.008	4.367	4.582
2010	161.407	102.319	4.151	4.472

Frage 6:

Die BeraterInnen des Sozialtelefons, des Broschürenservices und des Pflegetelefons sind Bedienstete des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.

Das 15-köpfige BeraterInnenteam des Notrufs „147 Rat auf Draht“, bestehend aus PsychologInnen, PsychotherapeutInnen, PädagogInnen, Lebens- und SozialberaterInnen und einem Juristen, wird entlohnt.

Frage 7:

Das Sozialtelefon und das Broschürenservice werden durch Einschaltungen in Medien zum Thema „Servicestellen des BMASK“ beworben.

Das Pflegetelefon wird durch Folder, Plakate, Messebeteiligungen sowie Informationseinschaltungen in Fachzeitschriften und Tagesmedien beworben.

Der Notruf „147 Rat auf Draht“ wird seitens des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz nicht beworben.

Frage 8:

Derzeit gibt es seitens meines Ressorts keine weiteren Bestrebungen, zusätzliche Hotlines einzurichten.

Fragen 9 und 10:

Die Fragen fallen nicht in den Vollzugsbereich des Bundesministeriums für Arbeit Soziales und Konsumentenschutz.

Frage 11:

Mir sind keine EU-weiten Hotlines bekannt, die in Österreich umgesetzt werden.

Mit freundlichen Grüßen

