



Leitfaden für Betreuungsablehnung und Betreuungsabbruch





Impressum

Konzeption, Inhalt und Berichterstellung

Katharina Groß, MSc; Sonja Marx-Pfeiler, BScN MSc MA; Katrin Winter, BScN MSc
Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 Gesundheit und Pflege, Referat Pflege-
management.

Juristische Beratung

Mag. Theresia Gruber
Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 Gesundheit und Pflege, Referat Pflege-
management.

Erstellung in Zusammenarbeit mit den Pflegedienstleitungen der Träger für mobile Pflege- und Be-
treuungsdienste in der Steiermark¹ (Hilfswerk Steiermark GmbH, Österreichisches Rotes Kreuz –
Landesverband Steiermark, Sozialmedizinischer Pflegedienst Hauskrankenpflege Steiermark ge-
meinnützige Betriebs GmbH, Volkshilfe Steiermark gemeinnützige Betriebs GmbH) und der Pati-
entInnen- und Pflegeombudsschaft Steiermark.

August 2026

¹ Nachfolgend kurz „Träger“ genannt.

Inhaltsverzeichnis

Betreuungsablehnung und Betreuungsabbruch.....	4
Betreuungsablehnung	4
Betreuungsabbruch.....	5
Prozessablauf bei Betreuungsablehnung.....	6
Prozessablauf bei Betreuungsabbruch.....	8
Sofortiger Betreuungsabbruch.....	10
Meldung/Anzeige bei problematischen Betreuungsverhältnissen	11
Beispiele für Meldungen/Anzeigen an verschiedene Stellen	12

Betreuungsablehnung und Betreuungsabbruch

Sobald die mobile Pflege und Betreuung aus fachlichen, menschlichen oder wirtschaftlichen Gründen nicht mehr vertretbar oder zumutbar ist, sind geeignete Alternativen zu prüfen. Eine Ablehnung oder ein Abbruch der Betreuung durch den Träger ist gerechtfertigt, sofern die nachfolgenden Kriterien erfüllt sind.

Betreuungsablehnung

Eine Betreuungsablehnung liegt dann vor, wenn eine Betreuungsvereinbarung zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und dem Träger nicht zustande kommt. Die Kundin bzw. der Kunde, sowie im Anlassfall deren/dessen An- und Zugehörige oder Erwachsenenvertretung, wird über die Gründe informiert. Soweit möglich und gewünscht, werden alternative Betreuungs- und Versorgungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Kriterien für eine Betreuungsablehnung²

- **Ablehnung der Pflegebedarfsabklärung**
In erster Linie des RAI HC³ und/oder der Pflegevisiten
- **Gesundheitsgefährdende Situationen**
Insbesondere bei Ungezieferbefall, Gefährdung durch Haustiere, Ablehnung notwendiger Hygienemaßnahmen oder grundsätzlicher Verweigerung pflegerischer Interventionen
- **Bedrohungsszenarien**
Insbesondere bei sexueller Belästigung, massiver verbaler sowie tätlicher Drohung, diskriminierendem bzw. rassistischem Verhalten gegenüber der betreuenden Fachkraft
- **Audio- und/oder Videoaufzeichnung ohne Zustimmung der betreuenden Fachkraft**
Audio- und/oder Videoaufzeichnung, die durch An- und Zugehörige, Erwachsenenvertretung oder die zu betreuende Person selbst getätigt werden
- **Unzureichende Kooperation**
Insbesondere bei Uneinsichtigkeit bezüglich des berufsspezifischen Einsatzes und des erforderlichen Pflege- und Betreuungsausmaßes oder bei Verweigerung der Anschaffung der für die Pflege und Betreuung unbedingt erforderlichen Hilfsmittel
- **Bestehende Betreuungskapazitätsgrenzen⁴**
Aufgrund mangelnder Personalressourcen oder unzureichender Stundenkontingente kann die Betreuung nicht übernommen werden

² Die genannten Beispiele zu den einzelnen Punkten dienen lediglich der Orientierung und sind nicht abschließend oder ausschließlich zu verstehen.

³ RAI HC: Resident Assessment Instrument – Home Care

⁴ Meldung an A 8 Gesundheit und Pflege, Referat Pflegemanagement muss vorliegen. Siehe hierzu auch Seite 6 Punkt 6 „Meldung bei Betreuungskapazitätsgrenzen“.

Betreuungsabbruch

Ein Betreuungsabbruch bezeichnet die Beendigung einer aktiven mobilen Pflege und Betreuung durch den Träger. Die Kundin bzw. der Kunde, sowie im Anlassfall deren/dessen An- und Zugehörige oder Erwachsenenvertretung, wird über die Gründe der Entscheidung informiert. Soweit möglich und gewünscht, wird über den Träger Unterstützung bei der Suche nach alternativen Betreuungsoptionen angeboten.

Kriterien für einen Betreuungsabbruch⁵

- **Ablehnung der Pflegebedarfsabklärung**
In erster Linie des RAI HC und/oder der Pflegevisiten
- **Gesundheitsgefährdende Situationen**
Insbesondere bei Ungezieferbefall, Gefährdung durch Haustiere, Ablehnung notwendiger Hygienemaßnahmen oder grundsätzlicher Verweigerung pflegerischer Interventionen
- **Bedrohungsszenarien**
Insbesondere bei sexueller Belästigung, massiver verbaler sowie tätlicher Drohung, diskriminierendem bzw. rassistischem Verhalten gegenüber der betreuenden Fachkraft
- **Audio- und/oder Videoaufzeichnung ohne Zustimmung der betreuenden Fachkraft**
Audio- und/oder Videoaufzeichnung, die durch An- und Zugehörige, Erwachsenenvertretung oder die zu betreuende Person selbst getätigt werden
- **Unzureichende Kooperation**
Insbesondere bei Uneinsichtigkeit bezüglich des berufsspezifischen Einsatzes und des erforderlichen Pflege- und Betreuungsausmaßes oder bei fortwährender Erschwerung oder Verweigerung des Zutritts zur Betreuung
- **Konditionen der Betreuungsvereinbarung werden nicht eingehalten**
Insbesondere Nichtzahlung von Rechnungen

⁵ Die genannten Beispiele zu den einzelnen Punkten dienen lediglich der Orientierung und sind nicht abschließend oder ausschließlich zu verstehen.

Prozessablauf bei Betreuungsablehnung

Eine Betreuungsablehnung muss in professioneller Form begründet, strukturiert und nachvollziehbar erfolgen.

1. Dokumentation der Ausgangssituation

Die jeweilige diplomierte Pflegefachkraft hat unverzüglich und schriftlich die Gründe, weshalb eine Betreuung nicht zustande kommt, zu dokumentieren.

2. Information an die übergeordnete Stelle

Die unverzügliche Mitteilung an die übergeordnete Stelle hat direkt von vor Ort gemäß den trägerintern festgelegten Zuständigkeitsregelungen zu erfolgen.

3. Information der pflege- und betreuungsbedürftigen Person⁶

Die betroffene Person ist über mögliche Betreuungsalternativen oder etwaige nachteilige Folgen zu informieren. Wenn erforderlich und gewünscht, hat eine Unterstützung bei der Organisation von geeigneten Maßnahmen zu erfolgen. Ebenso hat eine ausführliche schriftliche Dokumentation der getroffenen Maßnahmen zu erfolgen.

4. Archivierung der Unterlagen

Alle relevanten Dokumentationen, die im Zusammenhang mit der Betreuungsablehnung stehen, sind gemäß den Bestimmungen des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes zu archivieren.

5. Halbjährliche Berichtspflicht

Der Träger ist verpflichtet, die Betreuungsablehnungen unaufgefordert halbjährlich gemäß der Tabelle „Betreuungsablehnung/Betreuungsabbruch - Datenerhebungsblatt“ an die Abteilung 8 Gesundheit und Pflege, Referat Pflegemanagement zu übermitteln.⁷

6. Meldung über Betreuungskapazitätsgrenzen

Informationen über bestehende Betreuungskapazitätsgrenzen in Einsatzstellen⁸ sind vom jeweiligen Träger unaufgefordert an die Abteilung 8 Gesundheit und Pflege, Referat Pflegemanagement zu übermitteln.

⁶ Wenn notwendig, werden An- und Zugehörige oder die zuständige Erwachsenenvertretung informiert.

⁷ Im Falle einer Leermeldung ist diese ebenfalls dem Referat Pflegemanagement fristgerecht zu übermitteln.

⁸ Einsatzstelle inkludiert Einsatz-/Sozialzentren und Stützpunkte.

Erfolgt eine Ablehnung aufgrund mangelnder Personalressourcen oder unzureichender Stundenkontingente, sind nachfolgende Maßnahmen zusätzlich erforderlich:

- **Anfrage bei den Nachbarschaftseinsatzstellen**
Die kontaktierte Einsatzstelle ist verpflichtet, bei Nachbarschaftseinsatzstellen - dies inkludiert auch Nachbarschaftseinsatzstellen von einem anderen Träger - anzufragen, ob die Betreuung übernommen werden kann. Das Ergebnis der Anfrage ist der Kundin bzw. dem Kunden durch die erstkontaktierte Einsatzstelle mitzuteilen.
- **Benachrichtigung der Pflegedrehscheibe Steiermark/Pflegedrehscheibe Graz⁹**
Kann die Betreuung durch eine Nachbarschaftseinsatzstelle nicht übernommen werden, ist die Pflegedrehscheibe Steiermark bzw. die Pflegedrehscheibe Graz von der erstkontaktierten Einsatzstelle über die derzeitige Nichtaufnahme der Kundin bzw. des Kunden zu informieren.
- **Wartelistenmanagement**
Für pflege- und betreuungsbedürftige Personen, die aufgrund fehlender Personalressourcen nicht in die Betreuung aufgenommen werden können, ist eine Warteliste zu führen. Die Kundin bzw. der Kunde ist über die Regeln der Abarbeitung der Warteliste und über die potentielle Wartefrist zu informieren.

⁹ Unterschiedliche Handlungsmöglichkeiten der Pflegedrehscheiben: Die Pflegedrehscheiben des Landes in den Bezirken können ausschließlich bei der Findung von Unterstützungsmöglichkeiten aktiv werden, wenn die Kundin bzw. der Kunde, An- oder Zugehörige oder die Erwachsenenvertretung selbst eine Kontaktaufnahme bei der Pflegedrehscheibe veranlasst. Die Pflegedrehscheibe der Stadt Graz verfügt über weitergehende Befugnisse und kann im Rahmen ihrer Aufgaben auch aufgrund von Meldungen von sich aus aktiv werden.

Prozessablauf bei Betreuungsabbruch

Ein Betreuungsabbruch muss in professioneller Form begründet, strukturiert und nachvollziehbar erfolgen.

1. Dokumentation der Ausgangssituation

Die jeweilige betreuende Fachkraft hat eine schriftliche, unmittelbare¹⁰ und ausführliche Dokumentation des Vorfalls bzw. der Konfliktsituation durchzuführen.

2. Information an die übergeordnete Stelle

Die unverzügliche Mitteilung an die übergeordnete Stelle hat gemäß den trägerintern festgelegten Zuständigkeitsregelungen zu erfolgen.

3. Protokolliertes Klärungsgespräch

Ein strukturiertes Gespräch zwischen der Kundin bzw. dem Kunden¹¹ und dem Träger (fallführende DGKP, Einsatzleitung oder Pflegedienstleitung) ist durchzuführen und zu protokollieren.

4. Aus dem Klärungsgespräch können folgende Maßnahmen abgeleitet werden:

a) Maßnahmenvereinbarung kommt zustande und wird eingehalten

Kommt zwischen dem Träger und der Kundin bzw. dem Kunden eine schriftliche Maßnahmenvereinbarung zustande und werden die darin festgelegten Bedingungen innerhalb der vereinbarten Frist ordnungsgemäß erfüllt, wird das Betreuungsverhältnis fortgeführt. Der Abschluss der Maßnahmenvereinbarung sowie die Erfüllung der vereinbarten Maßnahmen sind nachvollziehbar zu dokumentieren.

b) Erneuter Anlassfall nach abgeschlossener Maßnahmenvereinbarung

Kommt es nach Abschluss einer schriftlichen Maßnahmenvereinbarung zu einem weiteren Anlassfall desselben Sachverhalts, ist der Träger berechtigt, das Betreuungsverhältnis ohne neuerliche schriftliche Maßnahmenvereinbarung unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zumindest 14 Tagen (Poststempel) schriftlich zu beenden. Das Datum des Betreuungsendes ist im Kündigungsschreiben konkret anzuführen.

Vonseiten der fallführenden DGKP oder der Einsatzleitung ist die Kundin bzw. der Kunde über mögliche Betreuungsalternativen sowie über etwaige nachteilige Folgen der Beendigung des Betreuungsverhältnisses zu informieren. Sofern erforderlich und von der Kundin bzw. dem Kunden gewünscht, ist Unterstützung bei der Organisation geeigneter alternativer Maßnahmen anzubieten. Der gesamte Ablauf ist nachvollziehbar zu dokumentieren.

¹⁰ Idealerweise erfolgt die Dokumentation vor Ort. Ist dies nicht möglich, so muss dies so rasch wie möglich im Nachhinein geschehen.

¹¹ Im Anlassfall werden An- und Zugehörige oder die Erwachsenenvertretung miteinbezogen.

c) Keine Maßnahmenvereinbarung innerhalb von zwei Wochen

Kommt innerhalb von zwei Wochen ab Bekanntgabe der erforderlichen Maßnahmen keine schriftliche Maßnahmenvereinbarung zustande, ist das Betreuungsverhältnis mittels schriftlicher Mitteilung (nicht elektronisch) unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zumindest 14 Tagen (Poststempel) zu beenden. Das Datum des Betreuungsendes ist im Kündigungsschreiben konkret anzuführen.

Vonseiten der fallführenden DGKP oder der Einsatzleitung ist die Kundin bzw. der Kunde über mögliche Betreuungsalternativen sowie über etwaige nachteilige Folgen der Beendigung des Betreuungsverhältnisses zu informieren. Sofern erforderlich und von der Kundin bzw. dem Kunden gewünscht, ist Unterstützung bei der Organisation geeigneter alternativer Maßnahmen anzubieten. Der gesamte Ablauf ist nachvollziehbar zu dokumentieren.

5. Archivierung der Unterlagen

Alle relevanten Aufzeichnungen und Dokumentationen, die im Zusammenhang mit dem Betreuungsabbruch stehen, sind gemäß den Bestimmungen des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes aufzubewahren und zu archivieren.

Sofortiger Betreuungsabbruch

Ein sofortiger Betreuungsabbruch ist unter bestimmten Umständen gerechtfertigt, vor allem wenn die Gesundheit und/oder die Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter akut gefährdet ist. Sofern möglich und gewünscht, wird die Kundin bzw. der Kunde über alternative Betreuungsangebote informiert.

Grundlage für einen sofortigen Betreuungsabbruch¹²

Massive unmittelbare Gefährdung der Gesundheit und/oder Sicherheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zum Beispiel durch physische oder psychische Gewalt, schwerwiegende Bedrohungen, rassistisches und/oder sexistisches Verhalten, Gefährdung durch Haustiere oder stark gesundheitsgefährdende Umgebungsbedingungen.

Prozessablauf bei sofortigem Betreuungsabbruch

1. Interne Rücksprache mit dem Träger

Findet sich die betreuende Fachkraft während eines Hausbesuchs in einer der oben genannten Situationen wieder, so ist unverzüglich vor Ort die zuständige Einsatzleitung zu verständigen. Diese hat den Vorfall an die Pflegedienstleitung weiterzuleiten.

2. Mündliche bzw. telefonische Verständigung

Sollte ein Betreuungsabbruch notwendig sein, ist die Kundin bzw. der Kunde¹³ über den Abbruch der Betreuung zu informieren. Diese Verständigung hat mündlich oder telefonisch zu erfolgen.

3. Schriftliche Bestätigung des Betreuungsabbruchs

Nach der mündlichen/telefonischen Mitteilung hat umgehend eine schriftliche Bestätigung des Betreuungsabbruchs zu erfolgen. Diese hat in eingeschriebener Form an die Kundin bzw. den Kunden zu ergehen. Eine elektronische Mitteilung ist in diesem Zusammenhang nicht zulässig.

4. Archivierung der Unterlagen

Alle relevanten Aufzeichnungen und Dokumentationen, die im Zusammenhang mit dem Betreuungsabbruch stehen, sind gemäß den Bestimmungen des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes zu archivieren.

¹² Die genannten Beispiele dienen lediglich der Orientierung und sind nicht abschließend oder ausschließlich zu verstehen.

¹³ Im Anlassfall werden An- und Zugehörige oder die Erwachsenenvertretung miteinbezogen.

Meldung/Anzeige bei problematischen Betreuungsverhältnissen

Der Träger hat im Rahmen seiner fachlichen Einschätzung die Verantwortung, zu entscheiden, ob und an welche Behörde oder öffentliche Stelle eine Meldung und/oder Anzeige erfolgt. Diese Entscheidung basiert auf der Beurteilung der jeweiligen Situation und der potenziellen Gefährdung der pflege- und betreuungsbedürftigen Person.

Grundsätze der Meldung

Die Meldung hat schriftlich und unmittelbar nach dem Vorfall zu erfolgen. Sie hat eine präzise und sachliche Beschreibung der Situation zu enthalten. Dabei sind folgende Aspekte zu berücksichtigen:

- Die Meldung soll bereits bei Anzeichen einer Problematik oder eines drohenden Betreuungsabbruchs erfolgen.
- Grundsätzlich kann eine Meldung gleichzeitig an mehrere Stellen ergehen.
- Die wesentlichen Fakten zur aktuellen Situation sind objektiv darzustellen.
- Falls Angehörige, Bezugspersonen oder eine Erwachsenenvertretung problematisches Verhalten zeigen, ist dies ebenfalls zu dokumentieren.
- Es soll vermerkt werden, ob die pflegebedürftige Person als einsichts- und urteilsfähig erscheint.¹⁴

Mögliche Adressaten der Meldung

- Erwachsenenvertretungen
- Pflegerschaftsgericht
- PatientInnen- und Pflegeombudsschaft
- Polizei

Ziel der Meldung

Die kritische Situation soll unter Wahrung der Interessen aller beteiligten Personen ehestmöglich zufriedenstellend gelöst werden.

¹⁴ Im Anlassfall ist eine Anregung einer gerichtlichen Erwachsenenvertretung in Betracht zu ziehen.

Beispiele für Meldungen/Anzeigen an verschiedene Stellen

Pflegschaftsgericht oder Jugendwohlfahrtsträger

- Es besteht eine erhebliche Pflegeabhängigkeit und weder die Kundin bzw. der Kunde noch deren/dessen An- und Zugehörige oder die Erwachsenenvertretung akzeptieren die Notwendigkeit einer weiteren adäquaten Betreuung.
- Für die Sicherheit der Kundin bzw. des Kunden ist eine Gefährdung durch das soziale oder familiäre Umfeld zu befürchten.
- Es hat den Anschein, dass die vertretungsbefugte Person (An- und Zugehörige, Erwachsenenvertretung etc.) zum Nachteil der vertretenen Person handelt.
- Es gibt Handlungen oder Unterlassungen der Kundin bzw. des Kunden, deren/dessen An- oder Zugehörige oder der Erwachsenenvertretung, die einen Betreuungsabbruch zur Folge haben.

Zuständige Gemeinde bzw. Sozialamt der Stadt Graz

- Im Umfeld der Kundin bzw. des Kunden herrschen hygienische Missstände, wie zum Beispiel Ungezieferbefall, erhebliche Verschmutzung etc., und daraus droht eine Gesundheitsgefährdung.
- Bauliche Mängel stellen eine erkennbare Gefahr für die Kundin bzw. den Kunden oder die Pflege- und Betreuungsperson dar.

Unabhängige Unterstützungsstellen bei Betreuungsablehnung/Betreuungsabbruch

- **PatientInnen- und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark**
Unterstützt die Kundin bzw. den Kunden durch Entgegennahme, Prüfung und Aufklärung von Beschwerden und informiert diese über das Ergebnis der Prüfung. Berät die Kundin bzw. den Kunden und erteilt Auskünfte, soweit es die gesetzliche Verschwiegenheitspflicht erlaubt.
- **Pflegedrehscheibe Steiermark bzw. Pflegedrehscheibe Graz**
Berät die Kundin bzw. den Kunden unabhängig zu verschiedenen Themen rund um die Pflege und Betreuung zu Hause. Bietet Hausbesuche und Unterstützung bei der Organisation und Umsetzung von notwendigen Maßnahmen an.