

ABLAUF der Vermittlung

Stand: 2026

Der Weg zur passenden Betreuung

Von der ersten Anfrage bis zum Beginn der Betreuung – persönlich begleitet und transparent organisiert.

Wenn ein Mensch zu Hause Unterstützung benötigt, tauchen oft viele Fragen auf. Welche Betreuung ist sinnvoll? Welche Leistungen werden benötigt? Mit welchen Kosten ist zu rechnen?

Agentur mit Herz begleitet Sie bei der Klärung dieser Fragen und unterstützt Sie dabei, eine passende Betreuungslösung zu finden.

Schritt 1 – Unverbindliches Erstgespräch

Am Anfang steht ein persönliches Gespräch. Sie schildern uns Ihre Situation, Ihre Wünsche und die Herausforderungen im Alltag.

Gemeinsam besprechen wir:

- Welche Unterstützung wird benötigt?
- Wie selbstständig ist die betreute Person im Alltag?
- Wird eine 24-Stunden-Betreuung oder eine stundenweise Betreuung gesucht?
- Ab wann soll die Betreuung beginnen?
- Welche Fragen oder Sorgen beschäftigen die Angehörigen?

Unser Ziel: Ihre Situation verstehen und die nächsten Schritte nachvollziehbar erklären.

Schritt 2 – Individueller Betreuungsbedarf

Im nächsten Schritt wird geklärt, welche Unterstützung im konkreten Fall sinnvoll und organisatorisch möglich ist.

Dabei berücksichtigen wir unter anderem:

- Unterstützung bei alltäglichen Aufgaben
- Haushaltsführung und Mahlzeiten
- Begleitung und Gesellschaft
- Mobilität und persönliche Bedürfnisse
- Nachtbedarf und notwendige Ruhezeiten
- Wünsche der betreuten Person und ihrer Angehörigen

Auch Aufgaben, die besondere Qualifikationen oder rechtliche Voraussetzungen erfordern, müssen gesondert geprüft werden.

Unser Ziel: Ein realistisches Bild davon erhalten, welche Betreuung benötigt wird und welche Leistungen vereinbart werden sollen.

Schritt 3 – Leistungen, Kosten und Rahmenbedingungen

Vor einer Entscheidung sollen die wesentlichen Rahmenbedingungen verständlich sein.

Dazu gehören:

- Der vereinbarte Leistungsumfang
- Die voraussichtlichen Kosten und Zahlungsmodalitäten
- Mögliche Zusatzkosten
- Vertragsbedingungen und Kündigungsregelungen
- Organisation von Anreise, Ablöse und Vertretung
- Erreichbarkeit und Zuständigkeiten bei Fragen

Auch mögliche Förderungen, etwa für die 24-Stunden-Betreuung, können angesprochen werden. Ob ein Anspruch besteht, hängt von den geltenden Voraussetzungen und der individuellen Situation ab und muss bei der zuständigen Stelle geprüft werden.

Unser Ziel: Sie sollen wissen, welche Leistungen vereinbart werden und welche Kosten auf Sie zukommen können.

Schritt 4 – Passende Betreuung organisieren

Auf Grundlage der besprochenen Anforderungen wird die weitere Organisation vorbereitet.

Dabei werden – entsprechend dem vereinbarten Angebot – passende Betreuungskräfte beziehungsweise eine geeignete Betreuungslösung gesucht und die notwendigen organisatorischen Schritte abgestimmt.

Wichtige Kriterien sind beispielsweise:

- Passende Erfahrungen und Fähigkeiten
- Sprachliche Verständigung
- Persönliche Wünsche und Gewohnheiten
- Zeitliche Verfügbarkeit
- Anforderungen an die Betreuungssituation

Die konkrete Verfügbarkeit einer geeigneten Betreuungskraft kann erst im Zuge der individuellen Abstimmung bestätigt werden.

Unser Ziel: Eine Betreuungslösung finden, die möglichst gut zur Person und ihrer Lebenssituation passt.

Schritt 5 – Betreuung vorbereiten und starten

Vor dem Start werden die wichtigsten Details abgestimmt. Dazu zählen der Beginn, die Anreise, der Zugang zur Wohnung und die konkreten Aufgaben.

Hilfreich ist es, wenn:

- wichtige Kontaktpersonen bekannt sind,
- der Tagesablauf besprochen wurde,
- notwendige Informationen bereitliegen,
- Fragen zu Haushalt und Unterkunft geklärt sind,
- Notfallkontakte und Zuständigkeiten feststehen.

Bei einer 24-Stunden-Betreuung müssen außerdem eine geeignete Unterkunft sowie angemessene Ruhezeiten, Pausen und Ablöseregeln berücksichtigt werden.

Unser Ziel: Einen gut vorbereiteten und möglichst reibungslosen Betreuungsbeginn ermöglichen.

Schritt 6 – Rückmeldung und weitere Abstimmung

Nach dem Start ist es wichtig, offene Fragen frühzeitig anzusprechen. Die betreute Person, Angehörige und Betreuungskraft sollen wissen, an wen sie sich bei organisatorischen Fragen wenden können.

Im vereinbarten Rahmen können Rückmeldungen genutzt werden, um Abläufe zu klären und notwendige Anpassungen zu besprechen.

Änderungen des Leistungsumfanges müssen gemeinsam abgestimmt werden. Medizinische oder pflegerische Aufgaben dürfen nur im Rahmen der geltenden rechtlichen Voraussetzungen und der jeweiligen Qualifikation übernommen werden.

Unser Ziel: Eine Betreuung, deren Organisation transparent bleibt und bei der Fragen rechtzeitig geklärt werden.

Was Sie für das Erstgespräch vorbereiten können

Sie müssen nicht bereits alle Antworten kennen. Hilfreich sind jedoch folgende Informationen:

- ☐ Gewünschter Beginn der Betreuung
- ☐ Kurze Beschreibung der aktuellen Alltagssituation
- ☐ Gewünschte Betreuungsform
- ☐ Besondere Wünsche und wichtige Gewohnheiten
- ☐ Bekannte Einschränkungen oder relevante Unterstützungsbedürfnisse
- ☐ Kontaktdaten einer Ansprechperson
- ☐ Fragen zu Kosten, Vertrag und möglichen Förderungen

Sie möchten die nächsten Schritte besprechen?

Jede Betreuungssituation ist individuell. Wir nehmen uns Zeit, Ihre Fragen zu besprechen und gemeinsam zu klären, welche Lösung zu Ihrer Situation passen könnte.

<https://agenturmitherz.at/>

+43 660 666 52 10