

Rund um die Uhr

Über 80 Prozent der Pflegebedürftigen werden zu Hause betreut. Höchste Zeit, dass es auch in diesem großteils unregulierten Bereich Qualitätssicherung gibt.

Christian F. Freisleben

Etwa 70.000 Personen arbeiten in Österreich derzeit im Bereich der 24-Stunden-Betreuung. „Das sind jene, die bei der Wirtschaftskammer als Einzelunternehmerin gemeldet sind, die Dunkelziffer ist sicher deutlich höher“, analysiert Jürgen Holzinger, Obmann des Vereins Chronisch krank Österreich. Pro Jahr würden es etwa um 6000 Betreuende mehr. Aus immer weiter östlich liegenden Ländern kommen sie, etwa aus der Ukraine, da in der Slowakei oder in Rumänien die lokalen Einkommensbedingungen sich langsam verbessern.

„Das ganze System hat ein Ablaufdatum“, ist sich Holzinger sicher, aber langfristige ausgelegte Planungsüberlegungen gibt es momentan keine. Ein Grundproblem dieser österreichischen Lösung der Betreuung pflegebedürftiger Menschen ist, dass „Pflege hauptsächlich Familienangelegenheit ist, von der öffentlichen Hand werden im besten Fall ergänzende Angebote gemacht“. So drückt es August Österle vom Institut für Sozialpolitik an der Wirtschaftsuniversität Wien aus. Daher rühre die große Nachfrage nach den Diensten von Agenturen, die 24-Stunden-Kräfte vermitteln. Schon seit Jahren vergeht kein Tag, an dem in Holzingers Verein nicht angefragt wird, welche Vermittlungsagentur denn zu empfehlen sei. Und an dem nicht auf Probleme und Missstände hingewiesen wird.

Kein Tag ohne Missstände und Probleme.

Wer zu Hause gepflegt wurde, für den gab es jahrzehntelang keine offiziellen Anlaufstellen, an die sich Menschen mit Pflegebedarf oder An- und Zugehörige mit Beschwerden oder bei Unsicherheiten wenden konnten. „Wir haben zu einer Regelung beigetragen, laut der seit 2015 die Bezirksverwaltungsbehörden für diese Thematik zuständig sind“, – für Holzinger ein wichtiger Schritt, wobei es nach wie vor zwei gravierende Probleme gibt: Zum einen wissen sehr wenige, die 24-Stunden-Betreuung in Anspruch nehmen, über diese Zuständigkeit und die Möglichkeit, Schwierigkeiten zu melden, Bescheid. „Wer bei der Behörde anruft, merkt oft schnell, dass sich auch dort niemand auskennt – Bezirkshauptmannschaften und Magistrats-



Der Aufgabenbereich der Betreuungskräfte ist klar beschränkt.

abteilungen fragen uns nicht selten, warum wir jemanden an sie verweisen, dann schicken wir ihnen die Verordnung.“ Hier brauche es noch viel Aufklärungsarbeit.

Ein häufiger Beschwerdegrund ist die intransparente Preisgestaltung: So werden in top platzierten Google-Anzeigen Pflegedienste rund um die Uhr für 15 Euro pro Stunde angeboten, auf der Rechnung stehen dann aber 70 Euro und mehr. „Das ist eine strafbare Handlung, bei der die Verwaltungsbehörde ein Verfahren einleiten müsste, was aber viel zu selten passiert“, kritisiert Holzinger. Hinter Agenturen, die 24-Stunden-Betreuung anbieten, stehen zudem oft Personen, die überhaupt nichts mit dem Pflege- und Betreuungsbereich zu tun haben, die beispielsweise Fernfahrer sind. Trotzdem vermitteln diese Agenturen dann Frauen. – „Es ist ein großes Geschäft, bei dem sich Millionen verdienen lassen“, so Holzinger. Denn die Betreuenden müssen hohe Provisionen an die Agenturen zahlen.

Gefälschte Zertifikate

Durch ein Qualitätssiegel könnten mehrere Probleme gelöst werden: Festgelegt werden könnte etwa eine Mindestausbildung, was Rechte und Pflichten betrifft. Eine solche Ausbildung müsste von der Wirtschaftskammer in den Herkunftsländern der betreuenden Personen angeboten werden, denn, wie Holzinger sagt, „die Kammer bekommt von den Betreuerinnen ja Umlagebeiträ-

ge, ohne wirklich etwas für diese Berufsgruppe zu tun“. Ein entsprechender Impuls könnte dazu vom Wirtschaftsministerium ausgehen. Zertifikate, die 24-Stunden-Betreuende mitbringen, sind nach Holzingers Erfahrung jedenfalls immer wieder gefälscht. Auch Elisabeth Zahn fordert, nicht die Bedürfnisse der 24-Stunden-Kräfte zu vergessen. – Sie ist bei vidaflex, der gewerkschaftlichen Initiative des ÖGB für Einpersonunternehmen und Neue Selbstständige, für die Interessen dieser Berufsgruppe zuständig. Gefordert wird, neben einer stärkeren Kontrolle der Tätigkeit der Betreuerinnen, der Ausbau von Deutschkursen sowie eine deutliche Erhöhung der Mittel für die Förderung von 24-Stunden-Betreuung.

„Die gewerberechtliche Trennung von Personenbetreuerinnen und Vermittlungsagenturen war ein Schritt in die richtige Richtung, doch sollten mehr Überprüfungen stattfinden, ob die seit Jänner 2016 gültigen Landesregeln auch tatsächlich eingehalten werden“, ergänzt Irene Pichler, verantwortlich für Caritas Rundum Zuhause, dem 24-Stunden-Betreuungs-Angebot der Caritas, das es in den meisten Bundesländern gibt. Pichler fordert überdies eine Anpassung der Förderung für Familien, die eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch nehmen.

Keine Beiträge – keine Förderung

Notwendig wären auch Auflagen für den Vermittlungsprozess, sagt Jürgen Holzinger: Oft kommen nach Telefonvermittlung Personen in den Haushalt, ohne dass die zu Pflegenden eine Chance zum Kennenlernen hatten. Eine Grundvoraussetzung müsste ein durch eine Pflegefachkraft durchgeführtes Assessment sein, von dem ausgehend dann ein Betreuungsplan erstellt wird. Inzwischen gibt es Unternehmen, die mit einer App diesen Vermittlungsprozess unterstützen wollen, eine Art 24-Stundenpflege-Tinder. „Gleichzeitig muss aber auch auf die betreuenden Frauen geschaut werden. Ein großes Problem ist die Inkassovollmacht: Die Agenturen behalten alle Gelder ein, auch Beiträge zur Kranken- und Pensionsversicherung, geben diese dann aber oft nicht weiter“, zählt Holzinger auf. Auch hier müsste das Gütesiegel entsprechende Regelungen enthalten. Werden keine Beiträge gezahlt, wird dann aber der Familie, in der die zu betreuende Person lebt, die Förderung entzogen – es kommen Nachzahlungsforderungen von Tausenden Euro.

Der Aufgabenbereich der Betreuungskräfte ist klar beschränkt: im Haushalt helfen, Essen zubereiten, Gesellschaft leisten, Einkaufen gehen sowie in einem eingeschränkten Ausmaß bei Körperhygiene, An- und Ausziehen unterstützen. Medikamente geben dürfen sie mangels entsprechender Ausbildung nicht. „In der Praxis machen sie aber alles, was eigentlich einer ausgebildeten Pflegekraft vorbehalten wäre“, so Holzinger. Er fände eine Berufsgruppe günstig, die zwischen 24-Stunden- und Pflegekraft angesiedelt ist, – wobei mit dem neuen Beruf der Pflegefachassistenz sich hier eine Option anbietet. „Aber es fehlt halt ein österreichweit einheitliches Vorgehen“, kritisiert Holzinger,

Es fehlt ein österreichweit einheitliches Vorgehen.

die angekündigte Einführung einer Lehre mit pflegerischen Inhalten in Oberösterreich hält er für den falschen Weg.

Einheitliche Qualitätsstandards

Das Rote Kreuz Oberösterreich kooperiert seit fünf Jahren mit der Organisation Würde im Alter, die 24-Stunden-Betreuende beschäftigt. So kann deren Tätigkeit je nach Notwendigkeit durch diverse Dienste ergänzt werden: „Egal ob es um Medikamentenhandling oder Wundversorgung geht: Unser hochqualifiziertes diplomiertes Pflegepersonal bringt durch Beurteilung der Situation vor Ort und Beratung der Klientinnen und Klienten zusätzliche Qualität in die gesamte Betreuungs- und Pflegesituation. Ein Benefit, der gerade in der häuslichen Langzeitbetreuung nicht mehr wegzudenken ist“, erklärt Pflegedirektor Reinhard Schmidt vom oberösterreichischen Roten Kreuz. Dies würde schon mit der Abklärung vor Ort beginnen, auf der die Erstellung eines individuellen Pflege- und Betreuungsprogramms aufbaut. Diese Kooperation sei ganz im Sinne eines Berichts zur Förderung der 24-Stunden-Betreuung in Wien und Oberösterreich, den der Rechnungshof im März veröffentlichte.¹ Empfohlen wird dort „... das bestehende Qualitätssicherungssystem auszuweiten und Hausbesuche durch diplomierte Fachkräfte durchzuführen – unabhängig von der Qualifikation der Betreuungskraft“. Zudem wird die Einführung von einheitlichen Qualitätsstandards eingefordert.



Jürgen Holzinger, Verein Chronisch krank Österreich: „Das ganze System hat ein Ablaufdatum.“

In komplexen pflegerischen Situationen wäre ein Zusammenspiel mit der Hauskrankenpflege notwendig, damit die betreute Person so lange wie möglich zu Hause leben bleiben kann, ergänzt Pichler. Wichtig wären daher regelmäßige und geförderte Überprüfungen, um ein qualitativvolles Betreuungssetting zu Hause sicherzustellen. „Die rasche Einführung eines österreichweiten Qualitätsgütesiegels für die Agenturen wäre aus Sicht der Betroffenen ein Gebot der Stunde. Maßstab für einen Katalog von Qualitätskriterien kann die Selbstverpflichtung *Sicher. Kompetent. Fair* der BAG-Organisationen sein“, meint Pichler.

Ein Entwurf für das lang erhoffte Qualitätssiegel aus dem Gesundheitsministerium wurde an die Wirtschaftskammer übergeben. Jürgen Holzinger hofft auf eine Umsetzung noch in diesem Jahr. ::

Literatur:
¹ Österreichischer Rechnungshof (2018): Förderung der 24-Stunden-Betreuung in OÖ und Wien. Zugang: <https://www.rechnungshof.gv.at/aktuelles/ansicht/bericht-zu-foerderung-der-24-stunden-betreuung-veroeffentlicht.html>. Zugriff: 9.10.2018.

Mag. Christian Freisleben
freisleben@schaffler-verlag.com