

Kommentar zum Thema Gütesiegel für Vermittlungsagenturen

Pflegedienst ISL, gemeinnützige GmbH; www.pflege-rundum.at, Februar 2014

Zufriedene Kunden

Zufriedene BetreuerInnen

Gemeinnützige Organisation

Weitere Kriterien:

- Ansprechperson vor Ort
- Qualitätssicherung durch eine inländische Diplomkraft
- Vertragsgestaltung und Geschäftsgebahrung, die auf der Basis der Selbständigkeit beruhen
- Dokumentation
- Deutschkenntnisse
- Ausbildung, die im wesentlichen der einer Heimhilfe entspricht, bzw. Delegation pflegerischer Tätigkeiten durch Arzt oder DGKS
- kontinuierliche Fortbildungen

Handlungsbedarf /Problemstellung:

Im Rahmen der Legalisierung ausländischer BetreuerInnen in den Jahren 2006 bis 2008 wurden keine rechtlichen Rahmenbedingungen für Vermittlungsagenturen geschaffen. Insofern ist es nicht verwunderlich, dass sich viele unterschiedliche Geschäftspraktiken entwickelt haben und der Ruf nach Qualitätskriterien für Vermittlungsagenturen verständlicher Weise immer lauter wird.

Wir unterstützen den Gedanken, wie er auch im Regierungsprogramm angeführt ist, eine gewerberechtliche Trennung zwischen Agenturen und BetreuerInnen vorzunehmen. Bei dieser Gelegenheit sollten klare Qualitätskriterien für Vermittlungsagenturen definiert werden.

Unserer Erfahrung nach ist gerade die häusliche Pflege und Betreuung ein sensibles Thema. Zum einen ist die Pflegebedürftigkeit oft ein plötzlicher Schicksalsschlag, Betroffene und Angehörige sind sehr gefordert. Zum anderen reichen das Pflegegeld und die Pension in den wenigsten Fällen für die Finanzierung der häuslichen Pflege aus. Sie wird sehr oft zu einer großen finanziellen Belastung. Dass gerade in so einem Falle ein Anbieter gesucht wird, der möglichst günstig ist, ist verständlich. Doch das geht sehr oft entweder auf Kosten der BetreuerInnen, oder auf Kosten der Qualität.

Aus Kostengründen werden in der Regel BetreuerInnen aus dem Ausland genommen, die hier als selbständige PersonenbetreuerInnen tätig werden. Abgesehen vom kulturellen Unterschied, hier vom der Sprachproblematik; sind diese auch sehr gefordert, ihre Tätigkeit als Selbständige auszuführen. Das erfordert gute Kenntnisse der Rechtslage, des Abgabensystems und es erfordert ein unternehmerisches Denken. Nur mit der Anmeldung eines Gewerbescheines wird niemand plötzlich ein Unternehmer. Wir erleben immer wieder, wie aufwendig es ist, die BetreuerInnen durch die Schulungen auf unserer Akademie in die

Selbständigkeit zu führen. Viele Agenturen nehmen den Kräften aus dem Ausland alles aus der Hand. Wenn z.B. die Sozialabgaben für sie übernommen werden, wenn ihnen vorgeschrieben wird, mit welchen Busunternehmen sie anreisen müssen, wenn durch Verträge ihnen ein Wechsel zu einer anderen Agentur untersagt wird, ist die Frage berechtigt, ob es sich dabei nicht um Scheinselbständigkeit handelt.

Wenn man über Qualitätsrichtlinien für Agenturen nachdenkt, sollte man auch im Auge behalten, dass die Agenturen, wenn sie schon selbständige PersonenbetreuerInnen vermitteln, die auch als Selbständige behandeln. Wenn nicht, dann sollten sie diese als Angestellte führen. Unser Vorschlag ist durch drei Verträge (Vertrag zwischen Agentur und Kunde, Werkvertrag zwischen Kunde und BetreuerInnen und Vertrag zwischen BetreuerInnen und Agentur) klar und transparent zu definieren, wer welche Leistungen erbringt und welche Gebühren dafür an wem zu bezahlen sind. Wobei darauf geachtet werden sollte, dass keine Knebelverträge abgeschlossen werden.

Ansprechpartner vor Ort, Qualitätssicherung durch eine Diplomkraft, Delegation pflegerischer Tätigkeiten.

Eine sorgfältige Auswahl der Betreuungskraft ist nur möglich, wenn man den Kunden und die MitarbeiterInnen kennt. Ohne Ansprechpartner vor Ort ist diese Arbeit für uns undenkbar. Wir meinen damit nicht nur eine Niederlassung (Büro) in Österreich oder eine ständige Rufbereitschaft. Sowohl für die Kunden, als auch für die BetreuerInnen ist gerade dann, wenn einmal ein Problem auftaucht, ein Ansprechpartner vor Ort sehr wichtig. Wo Menschen zusammenleben und zusammenwirken, kann es schnell zu Missverständnissen kommen.

Da es sich bei der Personenbetreuung um ein freies Gewerbe handelt (keine Qualifikationen erforderlich), ist es unseres Erachtens um so wichtiger, dass eine Diplomkraft ein Auge auf die Pflege und Betreuung hat. Die Möglichkeit, pflegerische Tätigkeiten durch einen Arzt oder einer Diplomkraft an BetreuerInnen zu delegieren, ist ein wichtiges Kriterium und eine gute, praktische Lösung. Nur sollte darauf geachtet werden, dass diese Vorgabe, ebenso wie die Dokumentation, auch tatsächlich eingehalten wird.

Menschliche und fachliche Eignung der BetreuerInnen, Deutschkenntnisse, kontinuierliche Fortbildungen.

Wir sind eher skeptisch, dass mit verpflichtenden Pflegezertifikaten allein, wie es zum Teil vorgeschlagen wird, die Qualität gesichert werden kann. Dazu kommt, dass man den Kunden nichts vormachen sollte. Denn zwischen einer fundierten Ausbildung und einem Pflegekurs ist ein großer Unterschied.

Die Erfahrung zeigt, dass manche BetreuerInnen schon seit vielen Jahren in der 24-St-Betreuung tätig sind und dadurch viele Erfahrungen gesammelt haben. Andere kommen aus einem ganz anderen Bereich, machen schnell einen Pflegekurs (was noch längst kein Ausbildung ist) und sind bestrebt, hier in Österreich Arbeit zu finden. Am besten kann man fachliches Können und die menschliche Eignung in der Praxis beurteilen.

Ein weiteres Qualitätskriterium sollte auch sein, ob die Agenturen für Ihre MitarbeiterInnen Weiterbildungen durchführen oder nicht. Für uns ist das unerlässlich, denn nur so kann an einer Verbesserung der Qualität kontinuierlich gearbeitet werden.

Es ist erschreckend, mit wie wenig Deutschkenntnissen BetreuerInnen am Markt anzutreffen sind. Jedenfalls sollte auch dieser Aspekt besondere Beachtung finden.

24-Stunden-Betreuung: Leistbar und trotzdem mit Qualität.

Pflege und Betreuung funktioniert dann gut, wenn sowohl die Kunden, als auch die BetreuerInnen zufrieden sind und sich mit der Situation wohl fühlen. Dazu gehört, dass ein

angemessenes Verhältnis zwischen dem, was der Kunde bezahlt, was die Agentur bekommt und was die BetreuerInnen verdienen, gegeben ist.

Wenn nun darüber nachgedacht wird, dass weitere Förderungen aus öffentlichen Geldern an Qualitätskriterien für Vermittlungsagenturen gekoppelt werden, ist unser Vorschlag, dass neben den oben angeführten Kriterien, die Gemeinnützigkeit einer Agentur ein Grundkriterium für Förderungen sein sollte.

Qualität ist immer wieder auch eine Frage des Preises. Auch wenn durch die Billigkräfte aus dem Ausland nun die Pflege und Betreuung daheim für viel mehr Menschen möglich wurde, ca. 1.000,00 Euro pro Monat muss trotz Pflegegeld und Förderung durch das Bundessozialamt immer noch dazugezahlt werden. Harte Realität ist nach wie vor: wer es sich nicht leisten kann, zu Hause betreut zu werden, muss ins Heim; und da müssen zuerst die Eigenmittel aufgebraucht werden, bevor der Staat einspringt.

Einigen Fragen werden wir uns als Gesellschaft in Zukunft nicht verschließen können, wie:

Entspricht es einem modernen Sozialstaat, die häusliche Pflege auf Billiglöhne aus dem Ausland aufzubauen? Was ist, wenn diese einmal versiegen?

Entspricht es einem modernen Sozialstaat, das Lebensrisiko Pflege und Betreuung nicht durch ein solidarisches Prinzip wie die Lebensrisiken Alter (Pensionssystem), Gesundheit und Unfall (Gesundheitssystem) und Arbeit (Arbeitslosengeld) abzusichern?

Die 24-Stunden-Betreuung ist eine Chance, Pflege und Betreuung ganz allgemein, genauso wie andere Lebensrisiken, für die Zukunft abzusichern. Eine große, aber sich lohnende Aufgabe.