

## **Qualität in der 24-Stunden-Pflege und Betreuung nach ISL**

Nachdem es kaum gesetzlich gesicherte Qualitätsrichtlinien in der 24-Stunden-Betreuung gibt, ist es um so wichtiger, dass Agenturen sich selbst Qualitätsstandards auferlegen.

Hier einige Eckpunkte, an denen sich den Pflegedienst ISL in Bezug auf Qualitätsstandards orientiert.

### Kompetentes Erstgespräch sowie persönliche Beratung und Bestandsaufnahme vor Ort

Meldet sich eine Person mit dem Anliegen, dass sie jemanden für eine Betreuung sucht, ist es wichtig, dass sie all die Informationen bekommt, die sie braucht, um eine Entscheidungsgrundlage zu haben. Es gilt auch, dieser Person in kurzen Worten zu erklären, wie die 24-Stunden-Betreuung funktioniert, welche Förderungen es gibt und was sie kosten wird.

Mag auch eine Sekretärin mit noch so guten Checklisten ausgestattet sein, was genau die Erwartungen und Bedürfnisse vor Ort sind und wer gut zu der Person passt, die Hilfe sucht, lässt sich am besten durch ein persönliches Gespräch durch eine Ansprechperson vor Ort klären. Dadurch können Gesundheitszustand, die persönlichen Wünsche und Vorstellungen des Kunden, die räumliche Situation, die Kosten usw. im Detail besprochen und erfasst werden.

### Gute Auswahl der PersonenbetreuerInnen und die erforderlichen Deutschkenntnisse.

Kennt man die Situation der Pflegestelle, den Pflege- und Betreuungsbedarf vor Ort, muss als nächstes überlegt werden, welche „fachliche Kompetenz“ müssen der/die Personenbetreuer haben. Genügt jemand ohne fachliche Ausbildung, der persönliche Erfahrung mit Pflege gesammelt hat, ist zumindest die Ausbildung zur Heimhilfe, zur Familienhilfe oder zum Pflegehelfer notwendig, bzw. wird eine Diplomkraft benötigt. Bei speziellen Pflegesituationen kann es sogar erforderlich sein, dass Diplomkräfte mit der Zusatzausbildung für Intensiv-Pflege gebraucht werden.

Das ist die eine Seite. Genauso, wenn nicht noch wichtiger ist dann aber auch zu überlegen, wer passt menschlich zur betreuten Person. Die Auswahl sollte möglichst so getroffen werden, dass beide Seiten sich wohl fühlen.

Im Falle von PersonenbetreuerInnen aus den neuen EU-Ländern sind die Sprachkenntnisse ein weiteres Kriterium für Qualität.

### Kontinuierliche Unterstützung und Delegation pflegerischer Tätigkeiten durch eine Diplomkraft vor Ort.

Für den Kunden und die Pflegeperson gilt es neben der täglichen Pflege und Betreuung auch einige bürokratische Aufgaben zu erledigen. Verträge müssen aufgesetzt und unterzeichnet werden, Ansuchen für Fördergelder beim Bundessozialamt, Anmeldung bei verschiedensten Ämtern und noch vieles mehr muss erledigt werden. Fallen nicht nur Betreuungsaufgaben, sondern auch pflegerische Tätigkeiten an, so müssen diese, damit es legal ist, der Personenbetreuung von einer Diplomkraft und/oder von einem Arzt delegiert werden. Durch den Einsatz von Pflegehilfsmitteln und fachlichen Tipps kann die Arbeit oft erleichtert und qualitativ besser durchgeführt werden. Daher ist es wertvoll hierfür einen Ansprechpartner vor Ort zu haben, der sowohl den Kunden als auch den/die PersonenbetreuerIn unterstützt und berät.

### Zufriedenheit der Kunden und der MitarbeiterInnen – Ansprechpartner vor Ort

Kernstück der Qualität ist unserem Verständnis nach der zufriedene Kunde und die zufriedenen MitarbeiterInnen. Daher ist es für uns undenkbar, Pflegestellen zu betreuen, ohne

die Menschen, um die es geht, persönlich zu kennen und ohne mit ihnen in ständigem Austausch zu stehen.

Täglich für 24 Stunden in einem gemeinsamen Haushalt zu leben, ist für beide Seiten eine große Herausforderung. Wo immer Menschen zusammenleben, können Konflikte und Spannungen auftreten. Neben der erforderlichen Hilfestellung werden oft auch hohe emotionale Erwartungen an die Betreuungskraft gestellt. Tritt nicht das ein, was man sich vorgestellt hat, liegt Unzufriedenheit in der Luft. Es ist für beide Seiten gut, wenn sie sich dann an jemanden vor Ort wenden können, sofern es erforderlich ist oder scheint. Allein das Gefühl, auf die Wünsche und Bedürfnisse wird ernsthaft eingegangen, ist oft schon ein wesentlicher Teil der Lösung.

Nach einer anstrengenden Sterbebegleitung oder anderen emotional anstrengenden Begebenheiten haben Betreuungskräfte oft den Wunsch, ihre Erlebnisse zu besprechen, zu ordnen, zu verarbeiten, um nicht alles mit nach Hause nehmen zu müssen.

#### Transparente Preisgestaltung.

Leider wird im Bereich der 24-Stunden-Betreuung sehr intensiv mit Dumpingpreisen geworben, zudem sehr viel mit versteckten Preisen. Sehr oft werden nur die Werklöhne erwähnt, ohne genau anzuführen, welche versteckten Zusatzkosten, wie Fahrtkosten, SVA-Beiträge, Vermittlung, Einschreibgebühr usw. noch anfallen. Seriöse Agenturen zeichnen sich dadurch aus, dass sie klar darstellen, was die 24-Stunden-Betreuung am Tag, in er Woche, im Monat unter Berücksichtigung aller Gebühren kostet.

#### Zusammenarbeit zum Wohle des Kunden.

Nur wenn alle, die an der Pflege und Betreuung beteiligt sind, gut zusammenarbeiten, kann Qualität gesichert werden. Durch eine Dokumentationsmappe werden sachdienliche Informationen transportiert. Daher ist es wichtig, dass eine solche geführt wird. Das wiederum ersetzt nicht eine gute Kommunikation. Sei es Rückmeldungen an den Hausarzt, an den Therapeuten, an die Partnerin, mit der die Betreuung versehen wird, aber auch an die Angehörigen oder Ansprechpersonen.

Trotzdem soll durch die Verschwiegenheitspflicht die Privatsphäre des Kunden, so weit es geht, gewahrt bleiben. In der 24-Stunden-Betreuung tätig zu sein, erfordert viel menschliche Reife. In manchen Familien gibt es ungelöste Konflikte und für die BetreuerInnen ist es absolut erforderlich, mit Nähe und Distanz richtig umgehen zu können und ihre Aufgaben und Grenzen zu kennen.

#### Unbürokratische und zuverlässige Organisation im Hintergrund.

Wer sich an eine Agentur wendet, wenn er eine 24 h Pflege braucht, sollte sich verlassen können, dass diese nur Personen vermittelt, die die erforderlichen fachlichen und menschlichen Qualifikationen haben. Jemand, der eine 24-Stunden-Betreuung braucht, muss sich zudem darauf verlassen können, dass er nicht plötzlich alleine dasteht, wenn eine Betreuungskraft einmal durch Krankheit oder was auch immer ausfällt. Daher ist es wichtig, dass die Agenturen genug Kontakte haben, um im Falle eines Auftrags, den jemand nicht ausführen kann, eine andere, passende Betreuungskraft vermitteln zu können.

#### Fortbildungen und Erfahrungsaustausch der PersonebetreuerInnen.

Jede Pflegekraft in der Rund-um-die-Uhr-Betreuung braucht auf alle Fälle ein fachliches Grundgerüst. Zudem ist ein hohes Maß an sozialer Kompetenz gefragt. Auch wenn per Gesetz keine Ausbildung und keine Fortbildungen für PersonenbetreuerInnen vorgeschrieben sind, bedeutet das nicht, dass diese nicht notwendig sind.

Nicht nur regelmäßige Fortbildungen, sondern auch die Möglichkeit für Erfahrungsaustausch hat sich nach unserer Erfahrung als äußerst wertvoll herauskristallisiert. Was für den einen ein Problem sein mag, bereitet jemanden anderen wiederum keine Schwierigkeiten. In dieser Weise von möglichen Lösungen zu erfahren und von einander zu lernen, ist eine ganz wertvolle Ressource, die nur dann zum Tragen kommt, wenn die notwendigen Rahmenbedingungen durch Erfahrungsaustausch geschaffen werden.