

## Volksanwalt sieht Handlungsbedarf bei 24-Stunden-Betreuung

VIDEO

21. November 2017, 15:52

26 POSTINGS

### Bessere Kontrolle und mehr Transparenz bei Agenturen zur Vermittlung von Rund-um-die-Uhr-Betreuung gefordert

Wien – Die Kommissionen der Volksanwaltschaft absolvieren unter anderem in Alten- und Pflegeheimen Kontrollbesuche, für die 24-Stunden-Betreuung in Privathaushalten haben sie aber keine Prüfkompetenz. Volksanwalt Günther Kräuter sieht in dem Bereich dennoch akuten Handlungsbedarf: "Immer wieder beklagen sich Pflegebedürftige und Angehörige bei der Volksanwaltschaft über die 24-Stunden-Betreuung zu Hause, die weitgehend ohne Kontrollen erfolgt", sagte Kräuter am Dienstag bei einer Pressekonferenz.



orf

Wildwuchs bei den Betreuungsagenturen kritisieren die Experten ("ZiB 13"-Beitrag).

Rund 80 Prozent der pflegebedürftigen Menschen in Österreich werden aktuell zu Hause gepflegt, 16 Prozent in Pflegeheimen.

Probleme bei der Rund-um-die-Uhr-Betreuung daheim seien etwa mangelnde Qualifikationen des Betreuungspersonals, Vernachlässigungen bis hin zu Übergriffen und vereinzelt Diebstähle. Zugleich litten auch Betreuungspersonen, die etwa unter falschen Voraussetzungen nach Österreich gelockt wurden, unter Missständen. Kräuter fordert daher eine Evaluierung der Kontrollinstrumente, verbindliche Qualitätskriterien für Agenturen, die Betreuungskräfte vermitteln, und die Sicherung der Pflegefinanzierung beziehungsweise eine Erhöhung des Pflegegelds.



foto: apa/afp/jeff pachoud

80 Prozent der Pflegebedürftigen werden zu Hause betreut, von der Familie und/oder mithilfe von Betreuungs- und Pflegediensten.

### **Kontrolle kontrollieren**

Derzeit ist die Sozialversicherung der Bauern für – vorab anzukündigende – Hausbesuche in der 24-Stunden-Betreuung zuständig, wo laut Kräuter in 99,9 Prozent der Fälle alles in Ordnung sei. Nach STANDARD-Informationen fanden im Jahr 2015 rund 4.500 Kontrollen statt, von denen dem Sozialministerium zufolge in 97 Prozent der Fälle nichts zu beanstanden war.

Was es seit 2015 gibt, sind sogenannte Standes- und Ausübungsregeln für die Agenturen, die Betreuungskräfte vermitteln. Für deren Einhaltung sind die Bezirksbehörden zuständig – woran immer wieder Kritik geübt wurde. Aus Anfragebeantwortungen ist ersichtlich, dass 2016 nur 24 und 2017 nur 28 Verstöße gemeldet wurden. Und das bei insgesamt 760 tätigen Agenturen und rund 27.000 Personen, die Förderung für eine 24-Stunden-Betreuung erhalten.

Die Prüfergebnisse machen Kräuter skeptisch. "Die derzeitigen Kontrollen müssen von äußerer Stelle überprüft werden", fordert der Volksanwalt. Kräuter sähe eine Möglichkeit darin, unangemeldete Kontrollen durch Hausärzte oder Patienten- und Pflegeanwaltschaften zu organisieren.

### **Transparenz bei Agenturen**

Es brauche zudem verbindliche Qualitätskriterien für Agenturen etwa bezüglich Ausbildung, Sprachniveau und Arbeitsbedingungen, sagte Kräuter. Anja Silberbauer, Geschäftsführerin der Harmony & Care GmbH, pflichtete Kräuter bei. Ihre Firma bietet Agenturen und Betreuungssuchenden an, das Zusammenpassen Pflegebedürftiger und potenzieller 24-Stunden-Betreuerinnen nach psychosozialen Kriterien zu testen.

Ihr seien bei ihrer Tätigkeit immer wieder Probleme wegen gefälschter Pflegezertifikate untergekommen, die eine Ausbildung bescheinigen, in Österreich aber nicht entsprechend kontrolliert werden, sagt Silberbauer. Außerdem sei das Sprachniveau sehr unterschiedlich, den Betreuungssuchenden fehle zudem eine transparente Vergleichsplattform, wie es sie in

Deutschland gebe.

Ab nächstem Jahr wird es ein von der Wirtschaftskammer entwickeltes Qualitätssiegel für Vermittlungsagenturen geben. Der – auf freiwilliger Basis stattfindende – Zertifizierungsprozess beginnt laut Wirtschaftskammer am 1. Jänner in Wien, Niederösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg.

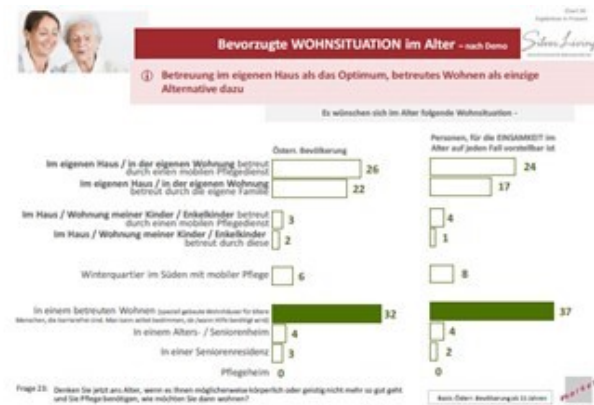
Laut Silberbauer braucht es auch eine staatlich geführte Datenbank über Betreuungskräfte, die bereits grobes Fehlverhalten aufweisen – zum Beispiel wenn sie Personen in ihrer Obhut stundenlang alleine gelassen haben und nicht erreichbar waren.

### Pflegegeld valorisieren

Die Volksanwaltschaft fordert auch die Sicherung der Pflegefinanzierung und eine Valorisierung des Pflegegelds. Franz Kolland von der Universität Wien rechnete vor, wie die Herausforderungen in der Pflege wachsen: Demnach werden um das Jahr 2050 mehr als eine Million Menschen in Österreich über 80 Jahre alt sein. Die Menschen altern dabei zunehmend alleine, insbesondere Frauen, die im Schnitt länger leben als Männer. Hinzu komme, dass Menschen immer individuellere Betreuungslösungen wollen. "Sie wollen nicht nur 'versorgt werden', sondern auch selbst mitgestalten", sagte der Altersforscher.

### Studie: Angst vor Einsamkeit

Eine von der **Firma Silver Living** beim Marktforschungsinstitut Market in Auftrag gegebene Studie mit rund 1.000 Befragten, deren Ergebnisse am Dienstag ebenfalls präsentiert wurden, zeigt, dass rund zwei Drittel der Österreicher Angst davor haben, einsam zu sein. Weiters haben die über 60-Jährigen demnach Angst vor Pflegebedürftigkeit und Demenz. Silver Living ist ein Anbieter von betreuten Wohnformen.



grafik: silver living

Ein Pflegeheim gab niemand der Befragten als "bevorzugte Wohnsituation" im Alter an, eine Seniorenresidenz oder ein Seniorenheim nur insgesamt sieben Prozent der Bevölkerung. Ein Viertel will demnach in der eigenen Wohnung durch mobile Pflegedienste betreut werden, weitere 22 Prozent im eigenen Zuhause durch die Familie. 32 Prozent bevorzugten der Befragung zufolge betreutes Wohnen in speziell erbauten Wohnhäusern mit Hilfe und Betreuung nach Bedarf.

## Zahlreiche Reaktionen

Auf die Forderungen der Volksanwaltschaft nach Verbesserungen in der 24-Stunden-Betreuung folgten am Dienstag zahlreiche Reaktionen, die in eine ähnliche Kerbe schlugen: Die Gewerkschaft Vida forderte eine Qualitätssicherung dieser Betreuungsform und mehr Geld. Der SPÖ-Pensionistenverband verlangte einen verpflichtenden "Betreuungsführerschein". Die Diakonie fordert neben Geldleistungen für Pflegebedürftige Investitionen in ein breiteres und größeres Dienstleistungsangebot. Das Pflegesystem müsse umgebaut werden, erklärte Diakonie-Direktor Michael Chalupka. Auch die Neos forderten das in einer Aussendung. (Gudrun Springer, 21.11.2017)

### Zum Thema

Interivew mit Bibiána Kudziowa: "Erst kommt der Sturz, dann muss es ganz schnell gehen"

Tag der Pflege: Standards und Personalschlüssel gefordert

Wildwuchs bei 24-Stunden-Betreuung

"Kreative Lösungen" für Pflegesystem in Österreich gesucht



Immobilien, die zu Ihnen passen, finden Sie auf [derStandard.at/Immobilien](http://derStandard.at/Immobilien).

---

© STANDARD Verlagsgesellschaft m.b.H. 2017

Alle Rechte vorbehalten. Nutzung ausschließlich für den privaten Eigenbedarf.  
Eine Weiterverwendung und Reproduktion über den persönlichen Gebrauch hinaus ist nicht gestattet.

---