

Titel: Qualitätssicherung in der 24h Betreuung „24h QuAAality“

Schlüsselwörter: 24 h-Personenbetreuung, Qualitätsmerkmale, Leitfadeninterview, Pilotstudie

Einleitung:

Aufgrund des demografischen Wandels steigt der Bedarf an professioneller und institutioneller Pflege sowie an 24-Stunden-Personenbetreuung. Die 24-Stunden-Betreuung stellt einen Eckpfeiler der Altenpflege dar, denn die Kosten sind nicht zu hoch und die Betreuer*innen 24 Stunden zu Hause verfügbar (BMSGPK, 2020). In Österreich nutzen mehr als 32.000 alte Menschen zu Hause diese Form der Versorgung (WKO, 2018). Sie stellt eine wichtige Alternative zur Betreuung durch Angehörige und der mobilen Pflege dar. Die Betreuungs- und Pflegebedürftigen reichen von älteren Menschen, die nur Hilfe bei Haushaltsaktivitäten benötigen, bis hin zu Menschen mit einem hohen Bedarf an einer Rund-um-die-Uhr-Betreuung. Die Betreuer*innen pendeln zwischen Österreich und dem jeweiligen Heimatland (vor allem der Slowakei, Ungarn und Rumänien) im Rhythmus von zwei oder mehreren Wochen (Weicht und Österle, 2016).

Die umfassende, individuelle Alltagsbetreuung im privatesten Raum und in den intimsten Bereichen der Klient*innen erfordert großes Fingerspitzengefühl der 24h-Personenbetreuer*innen. Sie sind mit mehrheitlich ritualisierten Alltagshandlungen konfrontiert, in deren Takt sie sich einschwingen sollen. Dies entspricht der Erwartungshaltung der Klient*innen und auch der Angehörigen. Belastende Arbeitsbedingungen entstehen vor allem durch Sprachprobleme, isoliertes Zusammenleben mit einer von z.B. Demenz betroffenen Person, sowie der Übernahme von fachpflegerischen Maßnahmen ohne entsprechende Schulung (Haslinger-Baumann, 2019). Die 24h Personenbetreuer*innen haben wenig bis gar keine relevante Berufsausbildung (Bauer und Österle, 2013; Turai, 2017).

Zusätzlich bestehen wenige Qualitätskontrollen für 24h Betreuung. Im Zusammenhang mit einer finanziellen staatlichen Förderung wurde der Aspekt der Qualitätssicherung zumindest teilweise berücksichtigt. Denn bei Bezug einer Förderung können Qualitätskontrollen durch staatlich beauftragte Pflegekräfte durchgeführt werden (BMASK, 2016). Allerdings findet diese Art der Qualitätskontrolle/-sicherung nur stichprobenartig (oft nur einmal während der

gesamten Betreuungszeit) statt und ist nicht als längerfristige Beratung und Begleitung zu verstehen (Rechnungshofbericht, 2018).

Im Auftrag des Sozialministeriums werden seit dem Jahr 2001 durch den Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger, im Rahmen der „Qualitätssicherung in der häuslichen Pflege“ Pflegegeldbeziehende, die in ihrer häuslichen Umgebung betreut werden, von diplomierten Pflegefachkräften mittels eines standardisierten Situationsberichtes erfasst (BMASK, 2016). Dies ist ein wichtiger Aspekt der Qualitätssicherung, doch auch in diesem Fall ist eine längerfristige Begleitung von Betreuenden und Betreuten nicht vorgesehen.

Ziel des FFG geförderten Projektes *24h - QuAALity* (2019-2021) ist die Entwicklung und Evaluierung einer verteilten Client-Server-Softwarelösung zur Unterstützung und Qualitätssicherung der 24-Stunden-Betreuung. Die Anwendungssoftware enthält ein Informations- und Bildungsportal (eLearning) mit interaktiven Lerninhalten zu häufigen Krankheiten und kurzen Videos zu wiederkehrenden Pflegesituationen in Deutsch sowie in Slowakisch, Ungarisch und Rumänisch als den häufigsten Sprachen der Betreuungskräfte. Zum anderen enthält sie eine umfassende elektronische Betreuungsdokumentation und zum Dritten ein integriertes Notfallmanagement, das den Betreuungskräften die Möglichkeit bietet, schnell und professionell auf Notfälle zu reagieren. Eine Vernetzungsmöglichkeit und Übersetzungsprogramme runden das Angebot für die 24h Betreuer*innen ab.

Durch den Einsatz der Anwendungssoftware wird die Qualität der Betreuung unterstützt und führt zu einer Steigerung der Betreuungs- und Lebensqualität der betreuten älteren Personen. Insbesondere die Betreuten sowie deren Angehörige, die bei der erfolgreichen Betreuung unterstützt werden, profitieren von Weiterbildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen der Betreuer*innen.

Methode:

Das Projekt wird in drei Phasen durchgeführt: Nutzer*innenerhebung, Entwicklungsphase, Evaluationsphase.

Nutzer*innenerhebung

In der Nutzer*innenerhebung wurden zur Definition der spezifischen Inhalte der Softwarelösung insgesamt 45 qualitative Interviews durchgeführt. Diese beziehen sich auf 24-Stunden-Personenbetreuer*innen (18), betreuten Personen (24) und professionellen Gesundheits- und Krankenpflegepersonen (3). Weiters fand ein Fokusgruppeninterview mit Leitfaden mit vier 24h Betreuer*innen statt, sowie zwei Cultural Probe Studien und vier Analysen von Betreuungsdokumentationen.

Die **Ergebnisse** der Nutzer*innenerhebung zeigen, dass die Personenbetreuer*innen vor allem Informationen zu Erkrankungen ihrer Klient*innen benötigen. Sie sind immer wieder mit fachpflegerischen Aufgaben konfrontiert, die sie ohne entsprechender Delegation nicht durchführen dürfen. Eine weitere Herausforderung ist die geringe Sprachkompetenz in deutscher Sprache. Die Betreuer*innen wünschen sich die Informationen zu den Tätigkeiten sowohl in deutscher Sprache als auch in ihren jeweiligen Muttersprachen ungarisch, rumänisch und slowakisch. Die Inhalte sollen über kurze Videos und Kurztexpte dargestellt werden.

Weiters bestehen große Unsicherheiten in Bezug auf das Auftreten von Notfallsituationen. Oft wissen die Betreuer*innen nicht, wie sie richtig reagieren sollen. Manche kennen keine Notrufnummern und können den Zustand ihres Klienten/ihrer Klientin auch nicht adäquat beschreiben. Es gibt ein hohes Interesse an einem professionellen Notfallmanagement. Dies soll Informationen bezüglich des richtigen individuellen Umgangs bei Notsituationen beinhalten, sowie ein komplettes Notfallmonitoring mit den alarmierten Blaulichtdiensten.

Die Vermittlungsorganisationen, Pflegepersonen und die 24h Personenbetreuer*innen begrüßen besonders die elektronische Betreuungsdokumentation zur Nachvollziehbarkeit der Tätigkeiten und der gesetzten Maßnahmen. Dies dient einerseits zu Bestätigung der durchgeführten Tätigkeiten, und kann andererseits auch zur externen Qualitätskontrolle herangezogen werden. Es treten hier zwei tragende Aspekte hervor, die der Information und die der Kontrolle, was Auswirkungen auf die täglichen Routinen haben kann.

Die Vernetzungsmöglichkeiten untereinander und mit den Angehörigen der betreuten Personen wird über bereits bestehende Dienste wie whats app und facebook abgedeckt. Diese Dienste werden in die tablet-Lösung integriert und nichts Neues entwickelt.

Bezüglich der IT-Kompetenz der befragten Personen konnte mittel der Methode „Cultural Probes“ festgestellt werden, dass die befragten Personen die gezeigte Version von Teilen der zu entwickelnden Softwarelösung am Tablet gut anwenden und relevante Infos abrufen konnten.

Entwicklungsphase

In der Entwicklungsphase wird die E-Learningplattform, E-Dokumentation und Notfallplattform konfiguriert und besonders auf die Bedienbarkeit auf kleinen Endgeräten der Personenbetreuer*innen geachtet. Die technische Entwicklung des Back-Ends und des Front-Ends wird durchgeführt und die Integration der Teilkomponenten zu einem Gesamtsystem fusioniert. Dies geschieht mit parallel stattfindender begleitender Evaluation, um auch für Personen mit wenig IT-Berührung leicht verständliche Funktionalitäten und Inhalte bieten zu können

Evaluationsphase

Die Evaluationsphase wird über 1 Jahr auf ganz Österreich bezogen sein. In 100 Testhaushalten, in denen ein(e) 24h Betreuer*in arbeitet, wird die neu entwickelte verteilte Client Server Software zum Einsatz kommen. Es wird ein vierarmiges kontrolliertes Studiendesign zur Anwendung kommen. Dabei werden mittels standardisierter Fragebögen, Leitfädeninterviews, und Forschungstagebücher die Akzeptanz, Gebrauchstauglichkeit, Performanz der eingesetzten Software analysiert. Die Wirkungen auf die Lebensqualität der betreuten Personen durch die Anwendung von softwaregestützten Lerninhalten und Qualitätsaspekten wird ebenfalls erhoben.

Fazit:

Zur Sicherung einer nachhaltigen Betreuungsqualität ist die Entwicklung von verbindlichen Qualitätskriterien sinnvoll, wie sie von vom Sozialministerium

gemeinsam mit der Wirtschaftskammer Österreich und Wohlfahrtsträgern bereits teilweise definiert wurden (ÖQZ, 2019; Sicher.Kompetent.Fair, 2018), die durch diese Softwarelösung gefördert werden soll. Die Ergebnisse werden in Form von spezifischen Schulungsinhalten, Dokumentationsaspekten und Notfallszenarios in elektronischer Form für die 24-Stunden-Personenbetreuer*innen via Tablet und Smartphone angeboten. Davon profitieren auch die betreuten Personen und deren Angehörige, sowie die Vermittlungsagenturen, die beim Erreichen eines gelungenen Betreuungsarrangements unterstützt werden.

Literatur

Bauer, G. & Österle, A. (2013). 24-Stunden-Betreuung für ältere Menschen. Entwicklungen und Wirkungen der Regularisierung der Betreuung in privaten Haushalten in Österreich. Sozialer Fortschritt, 62 (3), 71 – 77.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAŠK). (2016). Österreichischer, Pflegevorsorgebericht 2015. Abgerufen von <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=366> (16.11.2019).

Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (2020). Kosten der „25-Stunden-Betreuung“. Abgerufen von <https://www.oesterreich.gv.at/themen/soziales/pflege/1/1/Seite.360732.html> (03.03.20).

Haslinger-Baumann Elisabeth; Lilgenau Anneliese; Binder Claudia; Gugenberger Katharina. (2019). Qualitätsmerkmale in der 24 h-Betreuung aus der Perspektive der Betroffenen Ergebnisse einer Pilotbefragungsstudie in Österreich. In Pflege Die wissenschaftliche Pflegezeitschrift für Pflegeberufe, 05/03, S.1-12 DOI: 10.1024/1012-5302/a000677 <https://econtent-1hogrefe-1com-1000b18gj03ac.han.fh-campuswien.ac.at/doi/10.1024/1012-5302/a000677>

Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung. Abgerufen von <https://oeqz.at/> (03.03.20).

Rechnungshof. (2018). Bericht des Rechnungshofes Förderung der 24-Stunden-Betreuung in Oberösterreich und Wien. Abgerufen von https://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/_jahre/2018/berichte/berichte/Foerderung_der_24_Std_Betreuung_in_Ooe_und_Wien.pdf (16.11.2019).

Sicher. Kompetent. Fair. Homepage. <https://www.pflegen.at/sicher-kompetent-fair> [30.07.2018].

Turai, T. (2017). What is a Migrant Care Worker? Being at the Crossroads of Servant, Family Member and Nurse Status. Challenges of ageing societies in the Visegrad countries. https://www.academia.edu/21235705/What_is_a_Migrant_Care_Worker_Being_at_the_Crossroads_of_Servant_Family_Member_and_Nurse_Status [07.04.2019].

Weicht, B., & Österle, A. (Eds.). (2016). Im Ausland zu Hause pflegen: Die Beschäftigung von MigrantInnen in der 24-Stunden-Betreuung (Vol. 42). S.21. LIT Verlag Münster.

Wirtschaftskammer Österreich. (2018). Homepage. Abgerufen von http://wko.at/statistik/BranchenFV/B_127.pdf?ga=2.120687053.418303415.1583226345-314079566.1583226345 (03.03.20).