



### Folge 19

## PFLEGEDSCHUNDEL ÖSTERREICH - EIN WEGWEISER FÜR PFLEGESUCHENDE UND ANGEHÖRIGE

27.10.2020

**Martin Hammerl**

Moderator

**Marion Nussgraber**

Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin und Leiterin der SeneCura 24-Stunden-Betreuung

[www.senecura-24stunden.at](http://www.senecura-24stunden.at)

**Martin Hammerl**

Wenn man selbst oder ein Angehöriger oder eine Angehörige plötzlich Pflegebedarf hat, dann stellt das doch das Leben auf den Kopf. Viele Entscheidungen stehen an, von der Pflegeform über die Pflegedauer bis hin zum Beantragen von Pflegegeld. Da kann man als Betroffener schnell das Gefühl haben sich durch einen echten Pflegedschungel kämpfen zu

müssen. Genau so lautet das Thema in unserer heutigen Folge von „Mein Weg zu bester Gesundheit“. Ich bin Martin Hammerl und mit mir einen Blick in diesen Pflegedschungel wirft Marion Nussgraber. Sie ist diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin und leitet die SeneCura 24-Stunden-Betreuung. Guten Tag Frau Nussgraber, herzlich Willkommen, vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen!

**Marion Nussgraber**

Hallo, Grüß Gott!

**Martin Hammerl**

Frau Nussgraber, wir haben den Titel „Pflegedschungel“ gewählt, damit wir da gleich ein bisschen mitnehmen, dass das ganze System mit der Pflege in Österreich doch verwirrend sein kann für Außenstehende. Wie schwierig ist es Ihrer Meinung nach tatsächlich das Pflegesystem zu durchschauen im Land?

**Marion Nussgraber**

Für Betroffene selbst ist es natürlich schwierig, weil erstens einmal auch die emotionale Belastung durch die Ausnahmesituation eintritt und es auf das Bundesland bezogen einfach Unterschiede gibt. Also wo setze ich an, wo informiere ich mich, gehe ich zum Arzt, also es gibt da nicht wirklich irgendwie Kontaktdaten bzw. die Information, sodass die Betroffenen wissen, wo kann ich wirklich jetzt anrufen und erhalte kompetente Information.

**Martin Hammerl**

Das heißt, mit Pflegedschungel sind wir jetzt nicht so weit weg von der Wahrheit, das ist tatsächlich schwierig und verwirrend manchmal?



## Marion Nussgraber

Ja.

## Formen der Pflege (01:41)

### Martin Hammerl

Vielleicht einmal zu Beginn zum Überblick für unsere Hörerinnen und Hörer, welche unterschiedlichen Formen der Pflege gibt es denn in Österreich, die so angeboten werden?

### Marion Nussgraber

Die unterschiedlichen Formen sind die typische informelle Pflege, was über Angehörige oder 24-Stunden-Betreuungskräfte zu Hause durchgeführt wird, dann gibt es die mobilen Dienste, was von der Heimhilfe über die Hauskrankenpflege durchgeführt wird, Essen auf Rädern, da gibt es ein breites Spektrum, Besuchsdienste und so weiter. Es gibt auch die tagesstrukturierte Pflege, wo man tagsüber in ein Tageszentrum geht und dort einfach unter Personen ist und Beschäftigung findet. Alternative Wohnformen kommen immer mehr wie WGs zum Beispiel, Pensionisten WGs.

### Martin Hammerl

Wo sich dann die Leute gegenseitig unterstützen auch ein bisschen?

### Marion Nussgraber

Ja es gibt schon Wohnformen mittlerweile, Projekte wo man sagen kann, dass ältere Personen, die noch Großteils selbstständig sind, aber eben alleine zu Hause keine Angehörigen im Umfeld haben, gerne Gesellschaft hätten. In den Gemeinden-WGs, wo dann tagsüber sehr wohl Heimhilfen oder Unterstützung vor Ort ist und jeder hat seinen eigenen Wohnbereich, aber es ist einfach gesellschaftlich natürlich dort mehr für die Leute im Angebot und

die stationäre Pflege ist natürlich dann noch ein großes Thema.

### Martin Hammerl

Wie ordne ich das dann wirklich zu? Welche Formen der Pflege sind für welche Bedürfnisse gedacht? Gibt es da dann klare Trennlinien, klare Kriterien, die erfüllt werden müssen?

### Marion Nussgraber

Ja gibt es schon. Es ist natürlich immer situationsbezogen, man muss sich anschauen wie sind die Wohngegebenheiten, sind Angehörige vor Ort bzw. in der Nähe die mit unterstützen können, die mit kontrollieren können wie ist der Gesundheitszustand allgemein von Patienten, in welcher Diagnose befindet er sich, also da ist doch ein breites Spektrum, was man sehr wohl mit beachten muss. Wenn man sagt, ist es zu Hause möglich, mit welcher Form ist es möglich, oder ist es einfach besser in einen stationären Bereich zu gehen.

### Martin Hammerl

Wer trifft da die Entscheidung? Treffen das die Angehörigen? Treffen das die Leute selbst oder ist das dann oft eine medizinische Entscheidung?

### Marion Nussgraber

Das ist eine Mischform teilweise. Es ist schon so, dass natürlich die Familien und die Angehörigen eigentlich zu Hause bleiben wollen. Dann ist eigentlich schon die Notwendigkeit da, wo Fachpersonal, diplomierte Krankenschwestern oder auch Hausärzte sehr gefordert sind, dass die einfach wirklich klarlegen, ob es machbar ist oder nicht.



## Betreuung vs. Pflege (04:01)

### Martin Hammerl

Ich glaube an dieser Stelle wäre auch eine Unterscheidung wichtig, nämlich die zwischen Betreuung und Pflege. Was ist denn da wirklich der Unterschied zwischen diesen beiden Begriffen?

### Marion Nussgraber

Die Abgrenzung ist sehr wichtig, weil es unterschiedliche Aufgabengebiete sind und auch von der Ausbildungsform her Unterschiede gibt. Betreuung kann man eigentlich grob zusammengefasst sagen, dass es alle Tätigkeiten bzw. die Hilfestellung speziell bei Haushalts- und Lebensführung darstellt. Bei der Pflege ist es einfach so, dass es wirklich von ausgebildeten Pflegekräften ist, ob jetzt Heimhilfen, Pflegeassistenten, Pflegefachassistenten, Diplomierten, wo Grundpflege und Behandlungspflege durchgeführt wird. Die Grundpflege ist von der Mobilisation, Unterstützung beginnend Körperpflege, ankleiden und so weiter bis zur Behandlungspflege, die durch einen Arzt angeordnet wird wegen Injektionen, Medikamentengabe oder Verbandwechsel.

## Pflege früher vs. heute (04:52)

### Martin Hammerl

Wenn wir jetzt den aktuellen Stand in Österreich anschauen, wie haben sich die Herausforderungen in diesem Bereich in den letzten Jahren oder Jahrzehnten vielleicht sogar verändert? Wie sind da die Anforderungen an die Pflege? Wie sind die vielleicht unterschiedlich im Vergleich zu früher?

### Marion Nussgraber

Eines der Hauptthemen ist einfach das Älterwerden, dass wir ein ziemlich hohes Alter erreichen, was natürlich aber auch dann dazu führt, dass viele chronische Krankheiten da sind, dass man einfach durch das Alter die altersbedingten Einschränkungen hat, wo man einfach Hilfe benötigt und das ist jetzt eines der Hauptthemen mittlerweile, dass aufgrund der hohen älteren Personenzahlen hier die Unterstützung benötigt wird im Vergleich zu früher. Was auch ein Thema natürlich ist, dass die Großfamilien in dem Sinne nicht mehr vorhanden sind, im städtischen Bereich eigentlich gar nicht.

### Martin Hammerl

Wo früher das familiäre Netz ein bisschen zum Auffangen war.

### Marion Nussgraber

Genau, wo einfach Generationen im gleichen Haus, im gleichen Ort gewohnt haben, wo Unterstützung leichter möglich war, das ist jetzt nicht mehr gegeben. Auch die Kinderzahlen sinken. Es gibt viele Familien, die gar keine Kinder haben in der jetzigen Generation schon, dass auch das Problem darstellen wird, dass niemand dann da ist der unterstützen kann.

## Der 1. Schritt (06:02)

### Martin Hammerl

Stellen wir uns jetzt wirklich einmal ein aktuelles Beispiel vor: Eine Angehörige oder ein Angehöriger von mir benötigt plötzlich Pflege, in welchem Ausmaß auch immer, was wäre jetzt Ihr erster Rat in diesem Moment? Was würden Sie dieser Person als erstes sagen?



### Marion Nussgraber

Wichtig ist einmal zu unterscheiden, ob der Betroffene jetzt zu Hause oder ob er im Krankenhaus ist, von der Informationseinholung her. Wenn er im Krankenhaus ist, ist eigentlich die erste Anlaufstelle immer das Entlassungsmanagement. Das sind Diplomkrankenschwestern, die genauer für diesen Bereich da sind, dass man mit denen einfach den Fall bespricht, was wird benötigt und die organisieren alles. Wenn dem nicht so ist, dass es Entlassungsmanagement gibt oder dass der Patient zu Hause sich verschlechtert hat, dann ist es schon so, dass es in ganz Österreich in den Bundesländern Pflegehotline-Nummern zum Beispiel gibt. Sie ist in jedem Bundesland eine andere und es ist auch sehr schwierig das herauszufiltern. Das ist mir selber aufgefallen. Wir empfehlen auch immer Gemeinden. Gemeinden sind da sehr gut, weil man sich untereinander kennt. Die können Empfehlungen aussprechen, welche Firmen, Agenturen in der Nähe einfach arbeiten und tätig sind. Mundpropaganda ist natürlich eines der besten Bereiche, wenn jemand schon gute Erfahrungen hat mit einer Firma, mit einem Haus, weil dann ruft man dort zuerst an. Internetrecherche ist natürlich bei den jüngeren Angehörigen sehr gefragt und auch sehr verwirrend, denn da muss man sich auch viel durchtelefonieren und viele unterschiedliche Bereiche kontaktieren.

### Martin Hammerl

Da gibt es wirklich eine breite Auswahl sozusagen. Was würden Sie jetzt wirklich als ersten Schritt sehen, um die nötige Pflege vielleicht zu organisieren, wenn das mit dem Entlassungsmanagement vielleicht auch hinhaut, wenn ich jetzt sage, okay ich muss mich jetzt darum kümmern. Ist dann die Pflegehotline die erste Anlaufstelle?

### Marion Nussgraber

Bei der Pflegehotline kann man einfach einmal genau diese Schritte erfragen, was man jetzt tun soll, da kriegt man sehr wohl so eine Allgemeininformation, aber prinzipiell ist der erste Schritt immer der, zu schauen, ob Pflegegeld vorhanden ist. Wenn nein, Erstantrag stellen bzw. bei einer Verschlechterung einen Verschlechterungsantrag, weil das Pflegegeld einfach eine Notwendigkeit für sämtliche Bereiche in der Pflege ist, ob mobil oder stationär, um eben Anspruch zu erhalten.

### Hilfe und Unterstützung suchen (08:17)

### Martin Hammerl

Zum Pflegegeld kommen wir später noch genauer, da werden wir uns noch genauer ansehen, wie das aufgeschlüsselt wird. Was können Sie vielleicht aus Ihrem beruflichen Alltag erzählen, was wichtig für unsere Zuhörerinnen und Zuhörer in so einer Situation wäre, was vielleicht im ersten Moment nicht offensichtlich ist. Haben Sie da irgendwelche Tipps oder Erfahrungswerte?

### Marion Nussgraber

Was unsere Erfahrungswerte prinzipiell sind ist, dass eine massive Verunsicherung bei den Personen da ist, denn es ist wie gesagt eine Ausnahmesituation in den meisten Fällen. Einer unserer Hauptbereiche mittlerweile ist, dass wir telefonisch kontaktiert werden und einfach von Personen, die gar keine 24-Stunden-Betreuung benötigen, einfach befragt werden in der Verzweiflung, was sie tun sollen: „Meine Mutter liegt im Krankenhaus, hatte einen Schlaganfall, hat jetzt linksseitig Lähmungserscheinungen, ich weiß nicht was ich tun soll.“



### **Martin Hammerl**

Das heißt, die suchen sich die Nummer von der SeneCura raus im Internet und rufen einfach an?

### **Marion Nussgraber**

Die geben im Internet einfach ein, Hauskrankenpflege, Heimhilfe, was auch immer und dann erscheinen Nummern natürlich von Anbietern und dann wird angerufen in der Verzweiflung und das sind oft wirklich lange Telefonate, wo man dann wirklich einfach Seelenpflege betreibt, wo man den Leuten wirklich vermittelt, dass sie nicht alleine sind, das es jetzt kein Einzelfall ist, das es vielen so geht, dass es für alles Lösungen gibt und dass man dann einfach mit denen abklärt im Gespräch, was zu Hause möglich ist, ob Angehörige da sind, welche Formen es gibt und dann gibt man Kontaktdaten von anderen Anbietern weiter, weil eben die Informationen so diffizil sind, dass die nicht wissen, wo sie hin sollen. Das ist oft wirklich mittlerweile wöchentlich mehrmals, dass wir diese Anrufe erhalten und dann die Leute in die richtige Richtung bringen.

### **Martin Hammerl**

Einfach, dass da erst einmal ein Überblick vorhanden ist bei den Menschen. Sie sprechen es schon an, das ist eine wahnsinnig schwierige Situation. Gibt es da irgendwie auch psychologische Unterstützung, an die ich mich wenden kann, wenn ich gerade wirklich nicht mehr weiterweiß?

### **Marion Nussgraber**

Es gibt unterschiedliche Stellen. Ganz wichtig ist für alle Betroffenen das Reden, auch mit Angehörigen, mit Freunden. Das nicht Reden ist ein gravierender Fehler. Man kann sich zum Beispiel beim Sozialministerium Unterstützung

holen, es gibt den psychosozialen Dienst, wo man anrufen kann, es gibt eine Helpline vom Berufsverband österreichischer Psychologen, wo man wirklich anrufen kann und mit denen einmal ein Gespräch führen kann. Oft ist das Gespräch an sich schon sehr hilfreich. Wenn es nicht so ist, weil es einfach schon Richtung Depression oder Burnout geht, ist es ganz wichtig, dass man sich Hilfe sucht. Zusätzlich gibt es noch das Telefon Seelsorge Österreich. Es gibt wirklich viele Anlaufpunkte für Personen, die Hilfe benötigen.

### **Martin Hammerl**

Ist wahrscheinlich eine riesen Hemmschwelle, aber besser man sucht sich Hilfe.

### **Marion Nussgraber**

Oft ist es glaube ich auch Schamgefühl oder dass man nicht zugeben will, dass man Hilfe braucht, denn man schafft das schon und es muss sein. Natürlich schafft man es, aber die Frage ist wie lange und aus der eigenen Erfahrung von unseren Kunden wissen wir, dass wirklich sehr viele Angehörige wirklich Depressionsneigungen haben bzw. Burnout gefährdet sind.

## **Pflege zu Hause (11:28)**

### **Martin Hammerl**

Sie haben es vorher schon erwähnt, normalerweise wünschen sich die Menschen, dass sie zu Hause bleiben können bei der Pflege. Worauf muss ich mich da als Angehöriger einstellen?

### **Marion Nussgraber**

Einstellen muss man sich prinzipiell einmal auf eine finanzielle Belastung. Das muss einem bewusst sein und man muss sich das wirklich



gut durchkalkulieren und schauen was möglich ist. Pflege zu Hause heißt immer, dass fremde Personen in meinen Haushalt kommen, ob das jetzt bei mobilen Diensten ist mehrmals täglich oder bei 24-Stunden-Betreuung, es werden fremde Personen meinen Wohnbereich betreten, die auch in meine Lebensgewohnheiten bis zu einem gewissen Grad eingreifen. Das ist ein Bewusstsein, das meistens erst dann auftaucht, wenn die Personen wirklich vor Ort sind.

### **Martin Hammerl**

Klar, das denkt man vielleicht nicht zuerst, wenn man sich für Pflege zu Hause entscheidet.

### **Marion Nussgraber**

Das sind so die Hauptbereiche sage ich einmal, dass das eigene Leben nicht mehr alleine möglich ist, dass ich wirklich Hilfe benötige. Die Erkenntnis ist sehr schwierig und oft ein langer Weg und eben das Thema ist immer, dass man um alles zu Hause bleiben will. Auch die Angehörigen oft, denn sie haben es zum Beispiel ihrer Mutter versprochen, dass sie zu Hause bleiben kann und das ist dann immer ein schwieriger Weg, die Leute dorthin zu bringen und zu sagen, dass es zu Hause so nicht mehr möglich ist bzw. wenn man zu Hause bleibt, dann muss die Akzeptanz einfach natürlich auch gegeben sein, dass eben nicht mehr alles so laufen kann wie es früher war.

### **Martin Hammerl**

Es ist auch nicht jede Wohnung, jedes Haus dafür geeignet zu Hause pflegen zu können. Was muss denn da vorhanden sein oder was muss passen, dass Sie als Expertin sagen, dass es möglich ist?

### **Marion Nussgraber**

In vielen Fällen sind Umbauten nötig, also Badezimmer, WC sind so die typischen Gegebenheiten, wo man sagt, dass das behindertengerecht unter Anführungszeichen sein muss, sodass es einfach leicht erreichbar auch mit einer zweiten, dritten Person ist bzw. mit den Pflegepersonen, die dann unterstützen können. Man braucht Haltegriffe, teilweise sind Hebellifte nötig und man braucht Sitzerrhöhungen beim WC. Auch die typischen Stolperfallen, die in den Altwohnungen staffeln, zum Beispiel die Türstaffeln von Teppichen, müssen abgeschafft werden.

### **Martin Hammerl**

Lauter Kleinigkeiten an die man vielleicht nicht sofort denkt.

### **Marion Nussgraber**

Genau, man muss wirklich jeden Raum eigentlich begehen mit den Angehörigen und einfach in die Richtung die Tipps geben, wo man sagt, das wäre nötig um die Sturzgefahr zu reduzieren und um die Pflege zu ermöglichen. Das Krankenbett ist auch ein Thema, denn es muss einfach Platz fürs Krankenbett sein. Das ist in Schlafzimmern oft nicht der Fall, aber man kann und will dann natürlich das Ehebett auch nicht herausnehmen. Wenn das gar nicht mehr geht, muss man einfach schauen, wo man das Krankenbett unterbringen kann. Wenn eine Pflegeperson in der 24-Stunden-Betreuung zum Beispiel vor Ort ist, braucht die auch einen eigenen Wohnbereich. Das heißt, da muss ein eigenes Zimmer zur Verfügung stehen.

### **Martin Hammerl**

Das hat dann wirklich nicht jeder.



### Marion Nussgraber

Das ist oft ein Thema, speziell in Großstädten mit kleinen Wohnungen. Was auch noch zu bedenken ist, sind natürlich Notrufsysteme, Schlüsselsafesystem. Also das ist wirklich ein breites Spektrum, wo es auch wirklich nötig ist, dass sich die Angehörigen wirklich kompetente Hilfe holen und wo auch die Agenturen wirklich, egal ob jetzt eine Hauskrankenhilfe oder eine 24-Stunden-Betreuung, gut beraten müssen, damit es funktioniert.

### Der Zeitpunkt, an dem Pflege zu Hause einfach nicht mehr möglich ist (14:42)

#### Martin Hammerl

Sie haben den Punkt heute schon angesprochen und zwar wo es zu Hause dann wirklich nicht mehr geht. Was glauben Sie, wann ist dieser Punkt gekommen? Wann sagen Sie, dass das Anzeichen sind, dass es zu Hause zum Pflegen nicht mehr geht?

#### Marion Nussgraber

Prinzipiell ist es so, dass wir immer sagen, wenn ich es als Fachkraft nicht mehr vertreten kann, wenn einfach ein zu hohes Risiko besteht, dass der Patient zu Schaden kommt, dann ist der Punkt gegeben, wo wirklich ein stationärer Aufenthalt angedacht werden muss, wo einfach rund um die Uhr wirklich Pflegepersonal vor Ort ist.

#### Martin Hammerl

Das heißt, wenn wirklich Gefahr zu Hause besteht, verstehe ich das richtig?

#### Marion Nussgraber

Gefahr oder der Gesundheitszustand einfach, wo man sagt, außer von gewissen Diagnosen

natürlich, wenn jetzt Atmungsproblematiken vorhanden sind, wirklich Herz-Kreislauf-Problematiken zum Beispiel, wenn man sagt das geht zu Hause einfach nicht mehr mit der normalen Unterstützung, dann ist es günstig. Natürlich kommt es bei Demenz-, Alzheimererkrankungen immer auf die Entwicklung des Krankheitsbildes an, ob es zu Hause wirklich noch möglich und leistbar ist, weil es oft auch das Problem ist, dass der Patient vom körperlichen her eigentlich zu Hause noch leben könnte, aber aufgrund der Erkrankung sich das Verhalten in eine Richtung entwickelt, wo einfach auch Betreuungskräfte, Angehörige so massiv überfordert sind, dass es zu laufenden Personalwechseln kommt, zu Eskalationen bis zu Polizeieinsätzen teilweise. Da ist dann der Punkt gegeben, wo es zu Hause einfach nicht mehr machbar ist.

### Das optimale Pflegeheim finden (16:10)

#### Martin Hammerl

Spätestens dann sollten die Alarmglocken läuten. Falls dieser Punkt tatsächlich erreicht ist, an dem es zu Hause nicht mehr geht, wie finde ich das passende Pflegeheim? Welche Kriterien gibt es da zu beachten?

#### Marion Nussgraber

Prinzipiell einmal vom Finden her ist beim Informationen einholen immer die Mundpropaganda sehr günstig, wo man weiß, dort haben Bekannte oder Angehörige gute Erfahrungen gemacht. Internetrecherche und Gemeinden sind eigentlich immer so die Ansatzpunkte, wo man sich einmal informieren kann, wo es überhaupt Häuser gibt. Wenn es dann wirklich zur Auswahl kommt ist eines der wichtigen Themen die wohnortnähe bzw. die Nähe zu Angehörigen.



### **Martin Hammerl**

Klar weil das beste Pflegeheim bringt mir nichts, wenn es 200 Kilometer weit weg ist.

### **Marion Nussgraber**

Genau, weil einfach die sozialen Kontakte dann nicht gegeben sind und die sind sehr wichtig für die Bewohner. Spezialisierungsbereiche sind je nach Diagnose natürlich auch ein Thema. Bei Demenzerkrankungen gibt es zum Beispiel Häuser, die auf Demenz oder in andere Richtungen spezialisiert sind. Darauf sollte man auch achten, wenn es eben von der Wohnortnähe her möglich ist. Es gibt auch betreute Wohnmöglichkeit, wenn es noch nicht nötig ist, dass man wirklich im stationären Bereich untergebracht wird. Dann auch eine betreute Wohnform, wo noch ein bisschen mehr Eigenständigkeit dann bleibt. Dann sollte man schauen, ob es eine offene Variante ist, so wie es in vielen Häusern mittlerweile ist, dass Kindergärten integriert sind oder Kindergärten dort hingehen Mittagessen, dass es eben generationsübergreifend ist. Dass miteinander einfach Unternehmungen gemacht werden, Bastelstunden, wie auch immer. Das ist ein wichtiger Faktor für die Bewohner. Tiere sind auch ein großes Thema. Sind Tiere vor Ort bzw. dürfen Tiere im Haus sein. Tiere sind wirklich ein großer Faktor, was wir auch aus Erfahrung sagen können. Von Katzen bis Fische, Streichelzoo, Hasen, alles ist möglich und alles gibt es auch in Häusern und wenn jemand sehr tierliebend war, ist das auch ein wichtiger Faktor für ihn, dass hier Tiere in der Nähe sind. Auch dass es allgemein Aktivitäten und Veranstaltungen in Häusern gibt. Was wird hier geboten und in welchem Ausmaß, damit für jeden etwas dabei ist. Zum Beispiel bei uns in den Häusern gibt es auch, was sehr gut angenommen wird, die Möglichkeit für ein Candle Light Dinner, wenn zum Beispiel große

Familienfeste sind und es nicht mehr möglich ist das Haus zu verlassen, dann kann man das im Haus machen mit der ganzen Familie, wo das wirklich auf Candle Light Variante durchgeführt wird oder es gibt den Urlaubsaustausch. Wenn jemand zum Beispiel noch einmal nach Tirol möchte, dann wird der Austausch mit einem anderen Bewohner im Haus ermöglicht und der kann dann dort zwei Wochen Urlaub machen unter Anführungszeichen. Auch solche Herzenswünsche, wenn jemand zum Beispiel noch einmal ins Casino möchte. Da gibt es laufend Angebote, was wirklich von den Bewohnern als total angenehm empfunden wird und eben allgemein Ausflüge oder Kochstunden. Es ist immer an die Jahreszeit angepasst und das ist schon ein wichtiger Faktor, dass man auf das schaut, was dort wirklich angeboten wird.

### **Martin Hammerl**

Wie kann ich mir das vorstellen bei der Suche? Gibt es dann wirklich die Möglichkeit einen Probetag oder eine Besichtigung wie bei einer Wohnungsbesichtigung zu machen? Wie sieht das aus?

### **Marion Nussgraber**

Prinzipiell ist es so, dass man am Anfang einmal anruft und hinfährt. Meistens schauen sich einmal zuerst die Angehörigen das Haus an, wie die Lage ist, wie das Haus an sich ist und dann gibt es sehr wohl die Möglichkeit, dass man einen Probetag, ein Probewohnen im Haus macht, damit man sieht, ob man sich das vorstellen kann, wie es dort ist, ob sich der Patient, der Betroffene selbst dann dort vielleicht vorstellen kann, dass er sich wohlfühlt.



## Notwendige Veränderungen (19:50)

### Martin Hammerl

Eben, weil das muss für alle passen, sowohl für den Patienten an sich wie auch für die Betreuungspersonen wahrscheinlich nehme ich an. Da gibt es viel zu beachten. Jetzt ist es so, dass viele Menschen sagen, dass sie den Lebensabend unbedingt zu Hause verbringen möchten und nicht in einem Pflegeheim. Was müsste sich ändern, damit dieses Denken, dieses Vorurteil vielleicht auch abgebaut wird?

### Marion Nussgraber

Der stationäre Bereich ist auf einem sehr guten Weg. Natürlich von der demografischen Entwicklung her gesehen ist es so, dass wir auch zu wenig Pflegebetten künftig haben, also in die Richtung muss man auch andeuten. Für das Thema „ich will aber so lange wie möglich zu Hause bleiben“ ist es einfach notwendig, dass man individuelle Betreuungsformen schafft. Wir sind noch immer sehr eingeschränkt mit, es gibt eben Hauskrankenpflege mit drei Mal täglich maximal eine Stunde oder in der Früh länger und Mittag, Abend kürzer oder dann 24-Stunden-Betreuung. Solche stundenweisen Betreuungsformen sind sehr selten, gibt es teilweise, aber ist dann auch eine Thematik der Leistbarkeit mit Förderungen. Das ist sicherlich ein Thema was künftig einfach nötig ist, dass man tagsüber für ein paar Stunden einfach die Bewohner oder Kunden zu Hause betreut, wenn Angehörige einmal wegmüssen oder arbeiten müssen. WG-Formen – das ist eine Zukunftsperspektive, die sicherlich angedacht werden sollte in Gemeinden, damit eben die wohnortnahe trotzdem gegeben ist und man nicht irgendwo X Kilometer weit weg ziehen muss. Die Leistbarkeit ist ein-

fach das Hauptthema. Was kann ich mir leisten, ist es überhaupt leistbar? Momentan ist es schwierig für die meisten sich Pflege zu Hause leisten zu können bzw. Betreuung zu Hause und da ist dann oft der Gang natürlich in den stationären Bereich vorprogrammiert. Hier müsste wirklich mit unterschiedlichen Fördermodellen angesetzt werden und der Personalnotstand ist natürlich eines der Hauptthemen, dass wir ausreichend Personal im stationären wie auch im mobilen Bereich brauchen, um eben alle Personen, die Unterstützung benötigen, auch wirklich unterstützen zu können.

## Das Pflegegeld (22:02)

### Martin Hammerl

Kommen wir zum Thema Pflegegeld. Wann bekomme ich prinzipiell Pflegegeld für einen zu pflegenden Angehörigen, eine Angehörige?

### Marion Nussgraber

Um Pflegegeld zu erhalten muss eine Einstufung, eine Einschätzung durch die Behörde durchgeführt werden, wo dann genau klargestellt wird, welcher Pflegebedarf gegeben ist und ab einem Pflegebedarf von 65 Stunden pro Monat hat man Anspruch auf das Pflegegeld der Stufe 1. Das wäre in Summe 160 Euro und 10 Cent pro Monat und das staffelt sich bis zur Pflegegeld Stufe 7 dann, je nach Bedarf an Stunden pro Monat, hinauf.

### Martin Hammerl

Das heißt, der Zweck des Pflegegeldes ist die Betreuung so lange wie möglich selbstständig zu halten, also zu Hause, verstehe ich das richtig?



## **Marion Nussgraber**

Prinzipiell ist es definiert, dass es eine zweckgebundene Leistung zur teilweisen Abdeckung der pflegebedingten Mehraufwendungen darstellt.

## **Martin Hammerl**

Wie sehen die unterschiedlichen Stufen des Pflegegeldes aus? Bis wie viel geht das zum Beispiel?

## **Marion Nussgraber**

Die Pflegegeld Stufe 1 ist mit 160 Euro und 10 Cent im Monat momentan abgegolten. Die Pflegestufe 7, was die höchste Pflegestufe ist, beträgt 1.719 Euro 30 Cent, wobei man dazu-sagen muss, dass die Pflegestufe sieben wirklich Bettlägerigkeit beinhaltet.

## **Martin Hammerl**

Finden Sie die Höhe des Pflegegeldes in Österreich angemessen? Kommen die Leute damit aus normalerweise?

## **Marion Nussgraber**

Das ist je nach individueller Situation natürlich. Wenn ich verheiratet bin und eine gute Pension habe, dann ist es leichter leistbar wie wenn ich Mindestpensionist bin. Dadurch, dass das Pflegegeld ein einheitlicher Betrag ist und eben nichts mit den anderen Lebensumständen wie Pensionen zu tun hat, ist es schwierig das zu Verallgemeinern. Prinzipiell ist es so, dass aus Erfahrung von uns sehr viele sich sehr schwer tun und es nicht möglich ist, dass sie sich zu Hause zum Beispiel eine 24-Stunden-Betreuung leisten können, weil eben gerade in der Generation die Thematik der niedrigen Pensionen da ist, speziell bei Frauen und dann mit einer Pflegegeld Stufe 3

zum Beispiel, wenn man sagt, das sind knapp 460 Euro im Monat, ist es sehr schwierig.

## **Martin Hammerl**

Das ist zu wenig als Zuschuss dann oft?

## **Marion Nussgraber**

Ja.

## **Martin Hammerl**

Zwei Drittel der Pflegegeldbeziehenden werden laut Statistik zu Hause durch die Familie gepflegt. Wie beurteilen Sie diese hohe Zahl? Weil mir kommt das zumindest hoch vor.

## **Marion Nussgraber**

Das resultiert sicherlich daraus, dass eben die Leute zu Hause bleiben wollen so lange wie möglich, dass auch fremde Personen nicht gerne gesehen werden bzw. dass Hilfe benötigen, annehmen, die Akzeptanz nicht da ist oder schwer da ist und da ist auch die Leistbarkeit natürlich ein Problem.

## **Hoher Frauenanteil im Pflege- und Betreuungsbereich (25:05)**

### **Martin Hammerl**

Es sind dann vor allem Frauen, die sich um die familiäre Pflege kümmern, das ist heutzutage auch noch immer so. Wie lautet da Ihr Kommentar dazu?

### **Marion Nussgraber**

Das ist einfach ein gewachsenes Rollenbild würde ich sagen. Das war immer schon so, dass sich Frauen früher um Kinder, Haus und Herd gekümmert haben. Es ist sicherlich so, dass Frauen bis zu einem gewissen Grad manchmal auch das Helfersyndrom sehr stark



ausleben. Es ist oft so, dass auch das Schamgefühl eine Rolle spielt, weil natürlich was die Körperpflege betrifft und diesen Bereich, wird dies eher toleriert, wenn es eine Frau macht als wenn es ein Mann macht. Viele sehen es auch als moralische Pflicht an, durch gewachsene Familienstrukturen, durch die Erziehung, dass sie natürlich die Eltern unterstützen möchten bzw. müssen solange es möglich ist.

### Frühzeitig informieren (25:56)

#### Martin Hammerl

Das Thema Politik sparen wir uns heute so weit wie möglich aus. Einen kleinen Ausblick vielleicht aber trotzdem. Was glauben Sie, durch welche Maßnahmen könnte man die Situation und den Weg durch diesen Pflegedschungel erleichtern? Was wäre da als erstes notwendig?

#### Marion Nussgraber

Was ich den Angehörigen schon mitgeben möchte ist, dass man sich einfach sehr wohl zeitgerecht schon informiert. Es ist eigentlich klar, dass es uns alle betreffen wird, dass unsere Eltern irgendwann in ein Alter kommen, wo sie einen Bedarf an Unterstützung haben. Man nimmt sich selbst glaube ich einfach den Druck heraus, wenn man schon im Vorfeld einfach sich ein bisschen informiert. Was brauche ich, wenn es soweit ist, was würde mich das kosten, was gibt es für Formen. Es kommt immer wieder vor, das wirklich auch Anrufe kommen, wo sie sagen, dass sie jetzt nichts brauchen, aber dass sie es dennoch griffbereit haben möchten, sodass sie dann nicht in der emotionalen Ausnahmesituation auf einmal dastehen und nicht wissen was sie tun sollen.

#### Martin Hammerl

Sehr vorausschauend, weil es ist wahrscheinlich auch unangenehm für die Angehörigen, wenn sie sich mit dem Thema schon so weit im Vorhinein beschäftigen müssen.

#### Marion Nussgraber

Natürlich. Wer denkt schon gerne daran, dass es einmal einen selbst betrifft oder eben die Angehörigen, aber es erleichtert einem wirklich dann selber die Entscheidungen, wenn man eben in der nicht emotionalen Phase sich ganz klar und strukturiert informieren kann, wenn man sagt, wo kriege ich das Pflegegeld her, wo muss ich mich da hinwenden, welche Betreuungsformen gibt es. Dann kann ich schon einmal schauen, was es bei uns in der Umgebung überhaupt für Agenturen gibt, die etwas anbieten, auch stationäre Bereiche kann man im Vorfeld schon einmal besichtigen und kann dann schon ausfiltern und sagen, wenn es einmal wirklich so weit wäre, dann wäre dieses Haus für uns wirklich das Optimale. Es ist klar, dass es schwierig ist, aber man muss einfach in diese Richtung sehr wohl gehen, dass man sagt, man muss das mitbedenken.

#### Martin Hammerl

Im besten Fall wahrscheinlich auch zu zweit mit der Person, die es eventuell mal betreffen wird?

#### Marion Nussgraber

Natürlich wäre das das Optimale. Natürlich ist es oft sehr schwierig, weil diese Personen, die es einmal betreffen wird, das ganze eigentlich auch nicht akzeptieren können und wollen und meistens der Wunsch besteht, dass sie so lange es geht zu Hause bleiben wollen.



### Informationseinholung verbessern (28:06)

#### Martin Hammerl

Wie schaut es zum Beispiel aus mit der Bereitstellung von Informationen? Wie gäbe es da eventuell einen besseren Weg, um die Informationen bereit zu stellen?

#### Marion Nussgraber

Es wäre sicherlich günstig, wenn es einfach Informationsplattformen gibt, wo man einfach wirklich auf einer Seite alle Informationen und Kontaktdaten herbekommt. Alle Informationen, die man für Belange, wie Unterstützung zu Hause, benötigt. Jetzt ist es so, dass man sich hier in den Bundesländern sprichwörtlich durchwurschteln muss – wo kann ich wann anrufen, wie bekomme ich wo, was her. Eine allgemeine Seite, wo man einfach reinschaut und sagt, mich betrifft das jetzt bezüglich dieser Krankheit oder ich brauche ein Pflegebett oder ich brauche eine Heimhilfe und dann kann man dort Kontaktdaten abrufen oder zumindest Verlinkungen zu den richtigen Seiten. Es ist so, dass wir genau aus diesem Grund, weil das bei uns am laufenden Band eigentlich passiert, auch jetzt begonnen haben, so eine Plattform im Internet zu erstellen, die „Näher am Menschen“ Seite, welche wir laufend befüllen und wo man reinschauen kann und zum Beispiel die Hotline-Nummer von Salzburg oder von der Steiermark findet und man schließlich dort anrufen kann, um sich zu informieren. Ein zusätzliches Thema, welches wirklich künftig noch günstig wäre ist einfach, dass Hausärzte Vertrauenspersonen sind. Ich gehe schon lange zum Hausarzt und es wäre wirklich von Vorteil, wenn die Möglichkeit besteht, dass auch dort so eine Art Beratung ein bisschen stattfinden könnte. Dass die Ärzte die

Zeitressourcen nicht haben, das ist mir vollkommen klar, aber es wäre natürlich ein optimales Bild, wenn es dort zum Beispiel auch eine Diplomierte gibt, die eben genau für solche Belange der Ansprechpartner für Angehörige wäre. Entlassungsmanagement in Krankenhäusern ist wie schon vorher erwähnt auch ein wichtiger Bereich, wo man sich alle Informationen holen kann und wirklich kompetente Unterstützung und Beratung bekommt. Was es natürlich für alle erleichtern würde, wäre eine Vereinheitlichung in den Bundesländern, denn es ist so, dass es in jedem Bundesland andere Vorgaben gibt und andere Förderungen beantragt werden können und das erschwert es natürlich für die Agenturen und für das Entlassungsmanagement genauso wie für die Betroffenen selbst.

### Zukunftsaussichten im Pflege- und Betreuungsbereich (30:22)

#### Martin Hammerl

Wagen wir einen Zukunftsausblick. Wie wird sich die Situation in Sachen Pflege in Österreich in den nächsten Jahren entwickeln? Wenn wir die aktuellen Bevölkerungszahlen ansehen, dann werden laut Statistik Austria im Jahr 2050 11,5 Prozent der Bevölkerung über 80 Jahre alt sein. Das wird Spuren hinterlassen.

#### Marion Nussgraber

Es wird definitiv Spuren hinterlassen. Der größte Brocken bzw. die größte Aufgabe wird sicherlich sein den Personalmangel aufzulösen bzw. zu reduzieren, da es jetzt schon zu wenig Personal gibt im Pflege und Betreuungsbereich und das aufgrund der Zahlen in den nächsten Jahren, Jahrzehnten natürlich verschlimmert wird.



### **Martin Hammer**

Die aktuellsten Zahlen zeigen, dass 70.000 Pflegekräfte aktuell fehlen. Deckt sich das ungefähr mit dem wie Sie es einschätzen würden? Diese Zahl wirkt nämlich sehr hoch gegriffen.

### **Marion Nussgraber**

Würde ich nicht sagen, weil wenn man alles mitnimmt, ob es jetzt eben die Hausbetreuung bis hin zum stationären Bereich ist oder im Krankenhaus und in Pflegeheimen, dann ist der Personalmangel wirklich da. Es ist sicherlich eine Notwendigkeit, dass man auch Fördermodelle entwickelt, um Betreuung zu Hause leistbar zu machen, dass man die weiterentwickelt und neue entwickelt, aber Betreuung zu Hause muss leistbar bleiben und sein für die Betroffenen. Wie schon angesprochen werden auch individuell angepasste Betreuungsformen nötig sein, um das künftig abdecken zu können, da wie auch schon besprochen, die meisten so lange es geht zu Hause bleiben möchten und um das zu ermöglichen, muss auch die Struktur da sein, dass man sagt, okay es gibt genug Anbieter, genug Personal und genug unterschiedliche Formen, ob der jetzt einmal am Tag, dreimal am Tag, acht Stunden am Tag benötigt oder eben 24-Stunden am Tag. Diese Formen müssen einfach dann funktionieren und gegeben sein.

### **Martin Hammerl**

Welche Formen der Pflege werden Ihrer Einschätzung nach denn wirklich am wichtigsten werden in den nächsten Jahren? Heißt das, Sie glauben Pflege zu Hause wird noch einen höheren Stellenwert bekommen?

### **Marion Nussgraber**

Ich denke Pflege zu Hause wird einen höheren Stellenwert bekommen, ob eben jetzt in der Hauskrankenpflege, stundenweise oder 24-Stunden-Betreuung und diese drei Formen wird es weiter benötigen und mehr benötigen. Angehörigenpflege wird ebenso mitwachsen durch die Zahlen die wachsen, wo aber sehr wohl die Problematik auch entsteht, dadurch das heutzutage die Angehörigen nicht mehr in der gleichen Ortschaft wohnen, sondern oft weit weg sind, wo die Betreuung dann schwierig wird oder eben keine Großfamilien mehr da sind. Prinzipiell ist natürlich der stationäre Bereich auch ein Bereich, der aufgrund der Zahlen ausgebaut werden muss, weil irgendwann geht es zu Hause nicht mehr und dann ist ein stationärer Bereich notwendig und Betreuungsformen in den Gemeinden an sich. Man sagt das Gemeinden selbst schauen, was sie machen können, damit sie die eigenen Bewohner, die Gemeindemitglieder so lange wie möglich in dem Bereich halten können.

### **Martin Hammerl**

Frau Nussgraber, Sie haben jetzt einen Wunsch frei. Wenn Sie sich etwas für die Pflege wünschen könnten, was wäre das? Was wäre da ganz oben auf Ihrem Wunschzettel?

### **Marion Nussgraber**

Als Krankenschwester gesehen ist mein Wunsch natürlich mehr Zeit für die Patienten, ob das jetzt stationär ist wie auch im mobilen Bereich, weil aufgrund von Bürokratiesparmaßnahmen, Personalmangel einfach die Zeit nicht mehr da ist und das aber eines der wichtigsten Faktoren ist, egal ob jetzt in der Betreuung oder in der Pflege.



## **Martin Hammerl**

Soweit also ein kleiner Überblick über den Pflegedschungel in Österreich. Wir hoffen wir haben Ihnen zumindest ein bisschen einen Weg durch dieses Dickicht bahnen können. Vielen Dank Frau Nussgraber, dass Sie sich die Zeit genommen haben. Danke für den Besuch bei uns!

## **Marion Nussgraber**

Dankeschön, dass ich kommen durfte!