



Fallstudiensammlung

ARGE Mobile Haushilfe, Sozialkreis Lustenau

Fallstudie: Haushaltsnahe und soziale Dienstleistungen

Philipp Osl, Ernst Sassen

2., aktualisierte Fassung

Universität St. Gallen, Institut für Wirtschaftsinformatik
März 2010

Institut für Wirtschaftsinformatik



Universität St.Gallen

Inhaltsverzeichnis

1 Unternehmen / ARGE	1
2 Independent Living-Lösung „Mobile Haushilfe“	2
2.1 Kurzbeschreibung.....	2
2.2 Kunden	2
2.2.1 Zielgruppen.....	2
2.2.2 Kundenbedürfnisse	4
2.3 Leistungsangebot.....	6
2.4 Leistungserstellung.....	7
2.5 Kosten und Erlöse	10
2.6 Vermarktung.....	10
2.7 Wettbewerb.....	11
2.8 Soziale, rechtliche und ethische Rahmenbedingungen	11
3 Geplante Weiterentwicklungen	11
4 Erkenntnisse	12
Anhang A : Erhebungsbogen	13
Anhang B : Einsatzzettel	15
Expertengespräche	16
Literatur	16

1 Unternehmen / ARGE

Die ARGE Mobile Haushilfe, Sozialkreis Lustenau ist eine 1993 gegründete Arbeitsgemeinschaft der Marktgemeinde Lustenau, des Roten Kreuzes, des lokalen Krankenpflegevereins, von Vertretern der Ärzte, des Kneippvereins, des Bruderdienstes der Pfarreien, des Pensionistenverbandes, des Seniorenbundes und der Aktion „Frau Holle“, einem Babysitter-Betreuungsdienst in Lustenau. Sie bietet betreuerische, hauswirtschaftliche und sonstige Unterstützungsleistungen für alle Menschen mit körperlichem oder psychischem Hilfebedarf, die zu einer selbständigen Lebensführung nicht mehr in der Lage sind. 130 fast ausschliesslich weibliche HelferInnen erbrachten 2009 knapp 54'000 Stunden für über 300 Personen. Vier Gemeindeangestellte (2 Koordinatorinnen, 1 Krankenschwester und 1 Unterstützungskraft für administrative Angelegenheiten) koordinieren und unterstützen die auf Basis freier Dienstverträge oder als so genannte „neue Selbständige“ arbeitenden HelferInnen. Die ARGE ist nicht gewinnorientiert.

	ARGE Mobile Haushilfe, Sozialkreis Lustenau
<i>Gründung</i>	1993
<i>Firmensitz</i>	Seniorenhaus Schützengarten, Schützengartenstraße 8, A-6890 Lustenau
<i>Branche</i>	Hilfsorganisation
<i>Firmenstruktur</i>	Arbeitsgemeinschaft von • Marktgemeinde Lustenau • Rotes Kreuz • Krankenpflegeverein • Vertreter der Ärzte • Kneippverein • Bruderdienst der Pfarreien • Pensionistenverband • Seniorenbund • Aktion „Frau Holle“ Die Mobile Haushilfe Lustenau ist eine Teilorganisation des Roten Kreuzes. Ausserdem ist sie Mitglied der landesweiten Arbeitsgemeinschaft Mobile Hilfsdienste, in der 52 mobile Hilfsdienste aus Vorarlberg zusammenwirken (insgesamt 426'243 Stunden für 3'115 Klienten, erbracht durch 1'661 Helferinnen (2007)) [ARGE Mobile Hilfsdienste 2007]
<i>Geschäftsbereiche</i>	• Betreuerische Hilfen • Hauswirtschaftliche Hilfen • Sonstige Hilfen
<i>Umsatz</i>	-
<i>Reingewinn</i>	-

<i>Mitarbeiter</i>	130 HelferInnen (2009) • fast ausschliesslich Frauen • Durchschnittsalter zwischen 40 und 50 Jahre • keine festen Dienstverhältnisse, zumeist „neue Selbständige“ oder freie Dienstverträge 4 Gemeindeangestellte • 2 Koordinatorinnen • 1 diplom. Krankenschwester • 1 Person für Administration
<i>Homepage</i>	http://www.lustenau.at/index.php?lev0=2&site=218&navid=248&stat=0&art=2&e1=136&e2=248

Tabelle 1: Kurzportrait ARGE Mobile Haushilfe, Sozialkreis Lustenau

2 Independent Living-Lösung „Mobile Haushilfe“

2.1 Kurzbeschreibung

Kernangebot der Arbeitsgemeinschaft ist die „Mobile Haushilfe“. Sie umfasst auf die individuellen Anforderungen der Klienten abgestimmte betreuerische Leistungen (z.B. Gespräche, vorlesen, spielen, spazieren gehen, Behördengänge) und hauswirtschaftliche Hilfen (z.B. Wohnungsreinigung, Wäsche waschen und bügeln, kochen, einkaufen). Sonstige Hilfen wie beispielsweise Hilfestellungen zur Förderung des körperlichen Wohlbefindens oder psychosoziale Betreuungsleistungen stehen den Klienten ebenfalls innerhalb der Grenzen der nicht-pflegerischen Dienstleistungen beziehungsweise in Kooperation mit anderen Einrichtungen zur Verfügung. Die Verrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt auf Stundenbasis.

2.2 Kunden

2.2.1 Zielgruppen

Das Angebot der Mobilen Haushilfe richtet sich an alle Personen „mit körperlicher und psychischer Hilfsbedürftigkeit, die für eine volle selbständige Lebensführung nicht mehr in der Lage sind“ [MOHI Lustenau 2009]. 2009 leistete die Mobile Haushilfe (MOHI) insgesamt 53'788 Stunden für 313 Menschen. Dies entspricht einem durchschnittlichen Zeitaufwand von 171.8 Stunden pro betreute Person. Der Grossteil der HelferInnen leistet zwischen 30 und 50 Stunden pro Woche. Seit ihrer Gründung erfuhr die Mobile Haushilfe sowohl bezüglich der geleisteten Stunden als auch hinsichtlich der Mitarbeiteranzahl ein starkes Wachstum. Lediglich im Jahr 2006 ging die Anzahl der geleisteten Stunden gegenüber dem Vorjahr leicht zurück, die Zahl der HelferInnen sank in 2006 und 2007 (s. Abbildung 1).

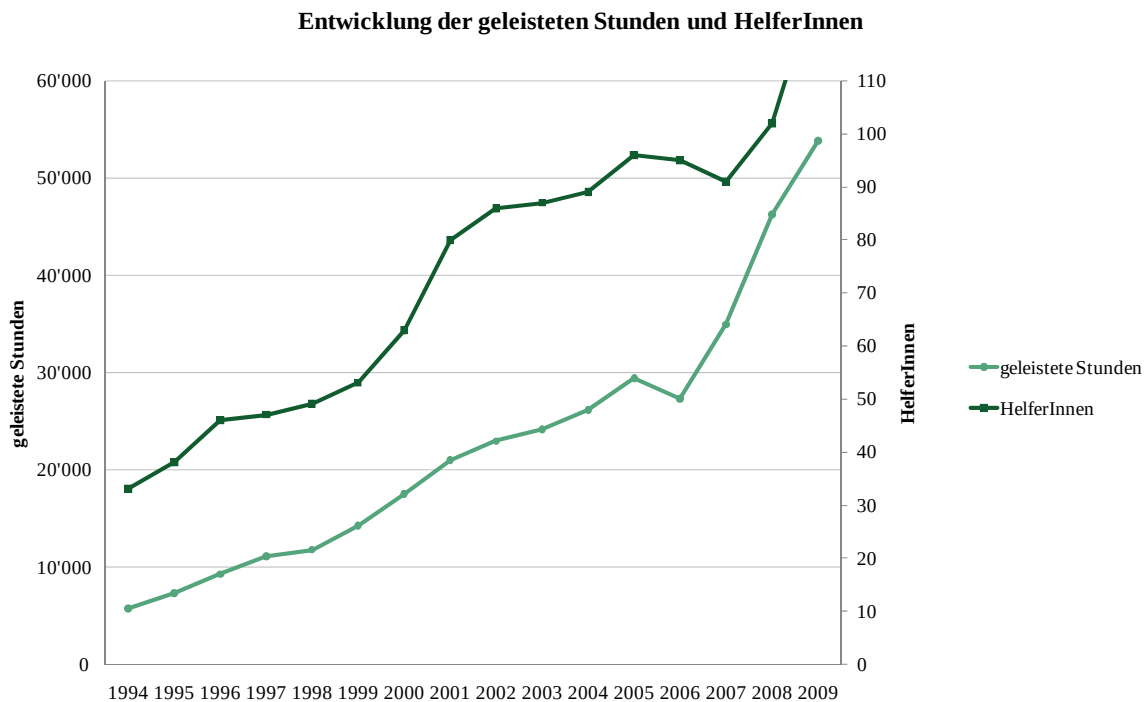


Abbildung 1: Entwicklung der geleisteten Stunden und HelferInnen

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis von [MOHI Lustenau 2007] sowie von der Mobilen Haushilfe Lustenau zur Verfügung gestellten Daten für die Jahre 2008 und 2009

Auch die Anzahl der betreuten Personen stieg in den letzten Jahren kontinuierlich (s. Abbildung 2).

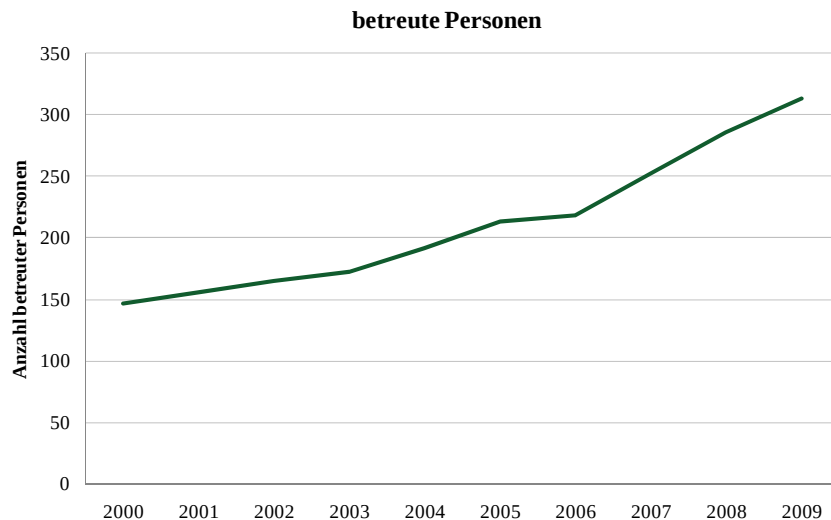


Abbildung 2: Entwicklung der Anzahl betreuter Personen

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis von [MOHI Lustenau 2007] sowie von der Mobilen Haushilfe Lustenau zur Verfügung gestellten Daten für die Jahre 2008 und 2009

Das verhältnismässig starke Wachstum seit 2006 führen die Expertinnen der Mobilen Haushilfe auf die laufende Pflegedebatte zurück, die die Legalisierung der Betreuungs- und Pflegeverhältnisse unter dem Eindruck einer wachsenden Zahl illegal beschäftigter Hilfs- und Pflegekräfte aus Osteuropa zum Ziel hat.

Wenngleich sich das Angebot der Mobilen Haushilfe an Menschen aller Altersgruppen richtet, ist der überwiegende Teil der betreuten Personen höheren Alters. Der jüngste Klient ist ca. 40 Jahre alt. Insgesamt sind knapp 7 Prozent der Klienten jünger als 60 Jahre, rund 35 Prozent sind zwischen 60 und 80 Jahre alt und 58 Prozent haben das 80. Lebensjahr bereits überschritten. Rund drei Viertel der betreuten Personen sind weiblich. (Zahlen für 2007) [MOHI Lustenau 2007]

Das soziale Netzwerk der betreuten Personen ist sehr unterschiedlich ausgeprägt. Die Mobile Haushilfe betreut sowohl Personen ohne Angehörige oder enge Bezugspersonen als auch Klienten, die sehr intensiv in ein Familien- und Freundesnetzwerk eingebunden sind.

Da die erbrachten Leistungen individuell auf die Erfordernisse des jeweiligen Klienten abgestimmt werden, nimmt die Mobile Haushilfe keine Segmentierung ihrer Kunden vor.

2.2.2 Kundenbedürfnisse

Das Angebot der Mobilen Haushilfe adressiert als zentrales Kundenbedürfnis den Wunsch vieler älterer Menschen, möglichst lange in den eigenen vier Wänden bleiben zu können. Nach Einschätzung der Expertinnen verzögert das Angebot an ambulanten Hilfs- und Betreuungsleistungen den notwendigen Eintritt in ein Alters- oder Pflegeheim um mehrere Jahre oder mache diesen häufig sogar gänzlich überflüssig. Dies bestätigen auch die erhobenen Gründe für die Beendigung der Leistungen durch die Mobile Haushilfe aus dem Jahr 2007. Demnach schieden 23 Klienten aus, da sie im Laufe des Jahres verstarben, während nur 13 Personen in ein Pflegeheim übertraten (s. Tabelle 2).

Grund	Anzahl Fälle
Tod	23
Übertritt in Pflegeheim	13
Keine Hilfeleistung mehr notwendig	16
Nutzung ausländischer Hilfe	5
Andere Gründe	20

Tabelle 2: Gründe für die Beendigung der MOHI-Leistung 2007

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis von [MOHI Lustenau 2007]

Fortschreitende Mobilitätseinschränkungen – insbesondere in Kombination mit einem nicht altersgerechten Wohnbestand – sowie Krankheitsentwicklungen, die eine intensivere medizinische Pflege notwendig machen, sind die häufigsten Gründe für einen Übertritt in stationäre Pflege.

Das Spektrum an benötigten Hilfeleistungen sowie der zeitliche Umfang steigen im Zeitverlauf zumeist. Üblicherweise beginnt eine Betreuung durch die Mobile Haushilfe im Umfang von ein bis zwei Halbtagen pro Woche. Gegen Ende erfahren Patienten hingegen häufig auch tägliche Betreuung durch die HelferInnen. Typische Entwicklungspfade der benötigten Hilfeleistungen können hingegen nicht ausgemacht werden. Der Einstieg erfolgt in etwa zu gleichen Teilen über Betreuungsleistungen und Haushaltshilfen. Der subjektiven Einschätzung der Expertinnen zufolge sei „vielleicht eine leichte Tendenz in Richtung hauswirtschaftlicher Unterstützung“ als initial nachgefragte Leistung gegeben.¹

Die MitarbeiterInnen der Mobilen Haushilfe erhalten sehr häufig direktes Feedback durch Klienten oder deren Angehörige. Über 95% davon falle positiv aus. Besonders geschätzt werde der menschliche Kontakt zwischen HelferIn und KlientIn, der häufig zu einem starken Vertrauensverhältnis führe. Da aber im Gegensatz zu den Angehörigen dennoch eine gewisse Distanz gegeben sei, könnten viele Sorgen und Probleme besser mit den Mitarbeitern der Mobilen Haushilfe besprochen beziehungsweise „auf deren Schultern abgeladen“ werden.²

¹ Dies erscheint nachvollziehbar. Wie in Abschnitt 2.4 dargestellt, führt häufig ein akuter Auslöser (z.B. Sturz) zur Anfrage von Leistungen durch die Mobile Haushilfe. Nach derartigen Akut-Ereignissen besteht vor allem Bedarf an funktionaler Unterstützung in Form von Haushaltshilfen.

² Für die HelferInnen ist diese Gratwanderung zwischen Distanz und Nähe zum Klienten mitunter schwierig. In Problemfällen unterstützt ein Supervisor die HelferInnen.

Besonders wichtige Kundenbedürfnisse sind nach Einschätzung der Expertinnen die Akzeptanz von Selbstbestimmung (keine Bevormundung durch HelferInnen) sowie die absolute Verschwiegenheit. Ausserdem sei es entscheidend, die individuellen Lebensumstände sowie die Lebensgeschichte zu berücksichtigen. Dies erfolgt in Form der so genannten „validierenden Pflege“. Dabei wird der Klient in seinen Meinungen und Anschauungen durch die HelferInnen bestätigt, auch wenn diese die Ansichten nicht teilen. Anderes Verhalten führe häufig dazu, dass sich die älteren Menschen nicht ernst genommen fühlten.

2.3 Leistungsangebot

Das Dienstleistungsangebot der Mobilen Haushilfe Lustenau ist in die drei Bereiche betreuerische Hilfen, hauswirtschaftliche Hilfen und sonstige Hilfestellungen unterteilt.

Betreuerische Hilfen

- Mitmenschliche Begleitung wie zuhören, vorlesen, spazieren gehen, ...
- Aktivieren und unterstützen von Eigeninitiativen, Fähigkeiten fördern
- Behördengänge, Besorgungen, ...
- Fahrdienste (zum Arzt, ...)

Hauswirtschaftliche Hilfen

- Wohnungsreinigung
- Kochen
- Wäsche in Ordnung halten (waschen, bügeln)
- Einkaufen, wenn möglich gemeinsam mit dem Betreuten
- Gartenpflege

Sonstige Hilfestellungen

- Unterstützung, einfache Handreichung bei den Aktivitäten des täglichen Lebens - Hilfe zur Selbsthilfe
- Im psychosozialen Bereich - in Zusammenarbeit und Koordination mit anderen sozialen Diensten
- Hilfestellungen zur Förderung des körperlichen Wohlbefindens

41,3% der erbrachten Leistungen entfallen auf betreuerische Hilfen, 32,6% auf den Bereich Wohnungsreinigung, 10,1% auf Kochen, 8,2% auf Einkäufe, 7,3% auf den Bereich Wäsche und 0,5% auf Gartenpflege. Grössere Veränderungen im Leistungsangebot sowie in der Verteilung der nachgefragten Leistungen sind für die letzten 10 Jahre nicht auszumachen. Erst seit kurzem besteht jedoch die 24-Stunden-Abdeckung durch Abend- und Nachtbetreuung.

Nicht im Angebot der Mobilen Haushilfe stehen alle pflegerischen Tätigkeiten sowie reine Putzdienste, die für den Verbleib in der Wohnung nicht ausschlaggebend sind (z.B. Reini-

gung der Ferienwohnung)³. Die Abgrenzung zu den pflegerischen Leistungen ist für die HelferInnen nicht immer leicht einzuhalten, da entsprechende Anfragen durch Klienten, bspw. für das Eincremen des Fusses oder Zähne putzen, häufig vorkommen. Im Bedarfsfall steht eine diplomierte Krankenschwester für die Abklärung, welche Leistungen erbracht werden dürfen, zur Verfügung. Auch finanzielle Angelegenheiten werden sofern möglich an Angehörige übertragen, um Konfliktsituationen zu vermeiden.

Die Erbringung von Leistungen ist auf das Gebiet der Marktgemeinde Lustenau beschränkt.

2.4 Leistungserstellung

Leistungsanfragen an die Mobile Haushilfe erfolgen zumeist über Telefon, in letzter Zeit aber verstärkt auch direkt im Büro. In ca. 70% der Fälle nehmen Angehörige Kontakt auf, um sich über das Leistungsangebot zu informieren, etwa 20% der Anfragen erfolgen direkt über die Betroffenen und in ca. 10% der Fälle über das Sozialamt. Auslöser für die Kontaktaufnahme ist in etwa der Hälfte der Fälle ein akutes Ereignis wie z.B. ein Sturz, Schlaganfall, Krankenhausaufenthalt oder unmittelbar erlebte Verwirrtheit. Bei Anfragen durch Angehörige ist es zumeist eine Überforderung der pflegenden Angehörigen, die benötigten Freiraum für sich beanspruchen und deswegen Unterstützung durch externe Anbieter suchen. Grundsätzlich kann eine hohe Hemmschwelle festgestellt werden, die Klienten lange zuwarten lässt, bevor sie Hilfe anfragen. In vielen Fällen erfolgt eine Vorab-Information bei Bekannten, welche bereits Leistungen der Mobilen Haushilfe in Anspruch nehmen.

Bei akutem Bedarf kann die Mobile Haushilfe Leistungen sehr kurzfristig erbringen, da ein umfangreicher Pool an HelferInnen zur Verfügung steht. In aller Regel handelt es sich jedoch um einen längerfristigen Unterstützungsbedarf. In diesen Fällen erfolgt ein Erstbesuch durch eine Koordinatorin, die die Wünsche und Bedarfe des Klienten erhebt. Den hierfür verwendeten Erhebungsbogen zeigt Anhang A. Auf Basis der erhobenen Anforderungen wählt die Koordinatorin eine(n) geeignete(n) HelferIn. Die Zuordnung stützt sich auf keine klar definierten Kriterien, passt aber in aller Regel sehr gut. Dass eine Zuordnung von HelferIn zu KlientIn geändert werden muss, kommt in weniger als fünf Fällen pro Jahr vor.

³ Hierfür vermittelt die Mobile Haushilfe im Bedarfsfall Putzdienste.

Die Zuordnung eines Helfers bzw. einer Helferin zu einem Klienten beziehungsweise einer Klientin führt zu einem hohen Mass an Personal-Kontinuität in der Leistungserbringung. Diese ist nach Einschätzung der Expertinnen auch wichtig, um ein Vertrauensverhältnis zwischen KlientIn und HelferIn zu schaffen. Sollte die übliche Helferin bzw. der übliche Helfer infolge Urlaub oder Krankheit verhindert sein, fragt die Koordinationsstelle beim Klienten beziehungsweise der Klientin nach, ob eine Ersatzkraft gewünscht wird. Bei funktionalen Hilfen wie z.B. Staubsaugen ist dies meist der Fall, während KlientInnen bei Betreuungsdienstleistungen mit engem persönlichem Kontakt öfters warten, bis die gewohnte Person wieder verfügbar ist. Mehrere HelferInnen für einen Klienten / eine Klientin sind vor allem dann notwendig, wenn mehrere Besuche pro Woche zu leisten sind.

Nur für KlientInnen mit hohem Unterstützungsbedarf existieren Monats-Planvorlagen. Einen Gesamteinsatzplan für alle HelferInnen erstellt die Mobile Haushilfe nicht. Dies sei aufgrund der häufigen Änderungen unrentabel und durch das HelferInnen-Klienten-Verhältnis (die meisten HelferInnen betreuen nur ein oder zwei Klienten) auch nicht notwendig.

Ein üblicher Hausbesuch dauert zwischen 0.5 und 4 Stunden. Die durchschnittliche Vor-Ort-Zeit beträgt in etwa zwei Stunden. Für die Arbeit vor Ort existieren keine definierten Abläufe oder Checklisten. In der Leistungserbringung wird versucht, den Klienten aktiv mit einzubeziehen. Speziell das Einkaufen erledigen die HelferInnen gemeinsam mit dem Klienten. Die Kunden schätzen dies, da sie einerseits aus ihrer Wohnumgebung heraus kommen und gleichzeitig Bereicherung erfahren (bspw. steigert das Sehen des vorhandenen Angebots den Appetit oder regt zu abwechslungsreicherer Ernährung an).

Als häufigste Schwierigkeiten, denen sich HelferInnen vor Ort gegenüber sehen, konnte einerseits ausgemacht werden, dass der Klient oder die Klientin die Hilfe nicht annehmen will. In diesem Fall gelte es, die als zentrales Kundenbedürfnis identifizierte Selbstbestimmung (vgl. Abschnitt 2.2.2) zu respektieren. Man müsse lernen, die Entscheidung des Klienten zu akzeptieren, auch wenn man selbst überzeugt sei, dass Hilfe angebracht oder sogar notwendig wäre. Als zweite Schwierigkeit ist zu nennen, dass Klienten nicht anwesend sind oder die Tür nicht öffnen. In diesem Fall läutet der/die HelferIn längere Zeit, bevor die Einsatzleitung verständigt wird. Diese nimmt in weiterer Folge Kontakt mit den Angehörigen auf. In Einzelfällen ist es auch bereits vorgekommen, dass die Wohnungstür durch Einsatzkräfte aufgebro-

chen wurde. In einem konkreten Fall konnte so einer Klientin geholfen werden, die nach einem leichten Schlaganfall auf dem Boden ihrer Wohnung lag.

Diesen Schwierigkeiten stehen nach Auskunft der Expertinnen zahlenmässig weit überlegene schöne Momente gegenüber, „wenn die Klienten einfach glücklich sind, wenn wir gehen“.

Die erbrachten Leistungen werden auf dem so genannten Einsatzzettel protokolliert (s. Anhang B). Der Klient unterschreibt diese Aufzeichnung nach jedem Besuch. Die so protokollierten Tätigkeiten dienen einerseits der Erstellung von Statistiken, vor allem aber als Leistungsnachweis gegenüber den Angehörigen.

Die auf den Einsatzzetteln protokollierten Stunden dienen als Basis für die monatliche Rechnungsstellung. Eine Differenzierung nach erbrachten Leistungen erfolgt nicht. Gegenwärtig werden die Einsatzzettel noch von Hand nach Microsoft Excel übertragen und die Abrechnung für jede(n) HelferIn einzeln erstellt. Hier bestehe Handlungsbedarf. Nach Einschätzung der Expertinnen hat der Mobile Hilfsdienst in Feldkirch ein gutes Abrechnungssystem eingeführt. Für die Mobile Haushilfe in Lustenau wird jedoch das in den Seniorenhäusern der Gemeinde genutzte System TransDok von motus Software (s. [motus Software 2009]) auf die Anforderungen der MOHI adaptiert.

Eine operative Zusammenarbeit der Mobilen Haushilfe besteht mit dem Roten Kreuz bei der Rufhilfe, dem Sozialamt und Krankenpflegeverein, dem Entlassungsmanagement der Spitäler sowie Sozialarbeitern des Instituts für Sozialdienste (IfS) Vorarlberg und des aks Arbeitskreis für Vorsorge- und Sozialmedizin. Die Koordination erfolgt dabei spontan und unbürokratisch über Telefon. Weiterhin erfolgt eine Zusammenarbeit beim durch die Gemeinde angebotenen Dienst „Essen auf Rädern“: Unter der Woche erbringen die Seniorenhäuser diese Leistung, während am Wochenende die MOHI die Auslieferung der Mahlzeiten übernimmt.

Die Weiterbildung der HelferInnen erfolgt über monatliche Team-Abende mit durch den landesweiten Dachverband „ARGE Mobile Hilfsdienste“ organisierten Vorträgen zu verschiedenen Themen. Ausserdem finden in unregelmässigen Abständen Weiterbildungswochenenden statt. Der Dachverband veranstaltet weiterhin zweimal jährlich Einsatzleitertreffen. Ansonsten ist der Kontakt zwischen den Mobilen Hilfs- und Hausdiensten des Landes eher lose und informell.

2.5 Kosten und Erlöse

Die Abrechnung erfolgt auf Basis der geleisteten Stunden ohne Differenzierung nach der Art der Unterstützung. Der Richtpreis beträgt 8,50 Euro pro Stunde. Abends sowie an Wochenenden und Feiertagen gilt ein erhöhter Stundenpreis von 10 bzw. 12 Euro. Die stationäre Tagesbetreuung kostet 5,20 Euro je Stunde. Der Kunde erhält eine monatliche Rechnung, auf der die Tagesbetreuung sowie die Auslieferung von Essen auf Rädern am Wochenende separat ausgewiesen sind.

Die Stundentarife werden ohne Abzüge an die HelferInnen ausbezahlt. Die Fahrtkosten tragen die HelferInnen selbst. Die Strukturkosten (Personalkosten, Koordination, Betriebskosten, Miete, Versicherungen, Weiterbildung, Porto, Telefon, etc.) sowie die anfallenden Dienstgeber-Beiträge an die gesetzliche Krankenversicherung für die Freien Dienstnehmer übernehmen zu 60% das Land Vorarlberg und zu 40% die Gemeinde, maximal jedoch 3,50 Euro pro geleisteter Stunde [ARGE Mobile Hilfsdienste 2007]. Die Beiträge der Gemeinde lohnen sich dadurch, dass sich diese nach eigenen Angaben durch die Leistungen der ambulanten Dienste ein drittes Seniorenhaus spare.

Die für die Klienten entstehenden Kosten tragen die Betroffenen zumeist selbst. Gerade für Betreuungsleistungen übernehmen aber auch oft die Angehörigen die Bezahlung, da bei diesen Leistungen die älteren Menschen häufig das Gefühl hätten, diese müssten kostenlos sein.

2.6 Vermarktung

Das Angebot der Mobilen Haushilfe ist nach Einschätzung der Expertinnen sehr gut bekannt und auch akzeptiert. Die stationäre Tagesbetreuung wurde bei Einführung im Gemeindeblatt beworben. Ebenfalls erschien ein Bericht in einer Wochenbeilage der auflagenstärksten Tageszeitung des Landes, wobei die Initiative hierfür von der Zeitung selbst ausging. Sonstige Vermarktungsmassnahmen bestehen nicht.

2.7 Wettbewerb

Als schärfste Mitbewerber orten die Expertinnen der Mobilen Haushilfe „Osthelferinnen“, die häufig illegal Pflege-, Hilfs- und Betreuungsleistungen erbringen. Als Antwort darauf initiierte das Land Vorarlberg Anfang 2007 den Betreuungspool Vorarlberg zur Vermittlung von selbständigen PersonenbetreuerInnen. Der Dachverband ARGE Mobile Hilfsdienste ist mit 51% an dieser gemeinnützigen GmbH beteiligt.

Nach Einschätzung der Expertinnen stösst die Mobile Haushilfe mit der derzeitigen Entwicklung der Klientenzahlen und geleisteten Stunden langsam an die Grenze des Machbaren.

2.8 Soziale, rechtliche und ethische Rahmenbedingungen

Als besonders wichtige gesetzliche Rahmenbedingungen für die Leistungen der Mobilen Haushilfe sind die Abgrenzung zur Pflege und die Schweigepflicht zu nennen. Von letzterer sind die HelferInnen gegenüber der Einsatzleitung entbunden.

In ethisch sensible Bereiche stossen die HelferInnen insbesondere bei familiären Konflikten vor, in die sie hineingezogen zu werden drohen. Ausserdem sehen sie sich des Öfteren mit der Frage, wieviel Hilfe sinnvoll, respektive ob ein in Ruhe und würdiges Sterben noch möglich ist, konfrontiert.

3 Geplante Weiterentwicklungen

Im ambulanten Bereich sind gegenwärtig keine Weiterentwicklungen geplant. Die stationäre Tagesbetreuung soll auch auf die Wochenenden ausgeweitet werden.

4 Erkenntnisse

- Betreuerische Hilfen, Wohnungsreinigung, Kochen, Einkaufen und Wäscheservice sind die am häufigsten nachgefragten sozialen und haushaltsnahen Dienstleistungen.
- Ambulante Hilfen verzögern die Notwendigkeit stationärer Betreuung zumeist um Jahre und machen diese in vielen Fällen gänzlich überflüssig.
- Die Akzeptanz der Selbstbestimmung durch den Klienten sowie die Verschwiegenheit der Dienstleister sind die besonders zentralen Anforderungen älterer Menschen an ambulante Unterstützung.
- Die Hemmschwelle zur Nutzung von ambulanten Hilfen ist hoch, die Nutzer sind aber mit der gebotenen Leistung zumeist sehr zufrieden.
- Die Koordination mit sonstigen Dienstleistern erfolgt spontan und unbürokratisch via Telefon. Dies funktioniert zur Zufriedenheit, sodass hier kein unmittelbarer Handlungsbedarf besteht.
- Operativer Leidensdruck für den Dienstleister besteht bei der Rechnungsstellung und internen Abrechnung. Hier ist eine bessere Systemunterstützung notwendig.

Anhang A : Erhebungsbogen

Hausbesuche

Lustenau, am

Familienname	
Vorname	
Straße	Angehörige
Tel. Nr.	Name
Geb. Datum	Straße
Familienstand	Ort

Haben Sie Hilfe durch die Angehörigen? ja 0 nein 0

Kontaktperson _____

Hausarzt: _____

Krankenflegverein: ja 0 nein 0

Nehmen Sie soziale Einrichtungen der Gemeinde in Anspruch? _____

Durch wen wurden Sie auf uns aufmerksam gemacht? _____

Wann ist Hilfe nötig?	
Wie oft ist Hilfe nötig?	
Summe der gewünschten Betreuungsstunden:	
Datum des 1. Einsatzes:	
Name der HelferIn:	

Gewünschte Hilfeleistungen:

Hauswirtschaftliche Tätigkeiten:

- ☐ Kochen, Essen bereiten, Essen eingeben
- ☐ Wohnung reinigen, Staubsaugen, Abstauben, Putzen, Betten machen
- ☐ Waschen, Wäsche aufhängen, Bügeln
- ☐ Einkaufen, Arztbesuche, Ämter, Bank, Post
- ☐ Heizen
- ☐

Mitmenschliche Begleitung:

- ☐ Spazieren gehen
- ☐ Gespräche, vorlesen
- ☐ Beschäftigen, Spiele machen
- ☐

Pflegerische Handreichung:

NUR IN ZUSAMMENARBEIT MIT DER SCHWESTER
ODER UNTER AUFSICHT DES HAUSARZTES!

02.04.03
Mohi-GSD-Dokumente

Kosten per Stunde	€ 8,--
Abend-, Samstag-, Sonn- u. Feiertagszuschlag	€ 10,-- € 12,--
Können Sie für die Kosten aufkommen?	ja 0 nein 0
Form der Verrechnung	0 Abbuchungsauftrag

Gesundheitszustand

Einschätzung:

Äußeres

Sprechweise, Motorik

Kommunikationsweise

Wie sieht der Klient seine Situation?

Behinderung:

Beeinträchtigung der Sinnesorgane

Bewegungsorgane, Psyche

Verlust von Bezugspersonen

Besonders darauf zu achten:

Zwischenmenschliche Beziehung:

Lebt der Klient alleine?

Hat er Angehörige?

Freunde, Hobbys, Haustiere?

Besondere Fähigkeiten

Geplante oder durchgeführte Hilfestellungen:

Was muss der Helfer leisten?

Was können die Angehörigen beitragen?

Was kann der Klient noch selbst machen?

Zielsetzung:

Besondere Wünsche / Vorstellungen / Erwartungen / Gewohnheiten?

Anhang B : Einsatzzettel



Arbeitsbericht:

Helfer(in): _____

Betreute(r): _____

Straße: _____

Alter: _____

Monat/Jahr

Datum	WT.	von-bis	Wochen- tags	Sa. abends	So.	ausgeführte Hilfeleistungen	Unterschrift
	Mo.						
	Di.						
	Mi.						
	Do.						
	Fr.						
	Sa.						
	So.						
	Mo.						
	Di.						
	Mi.						
	Do.						
	Fr.						
	Sa.						
	So.						
	Mo.						
	Di.						
	Mi.						
	Do.						
	Fr.						
	Sa.						
	So.						
	Mo.						
	Di.						
	Mi.						
	Do.						
	Fr.						
	Sa.						
	So.						
	Mo.						
	Di.						
	Mi.						

Um unseren betreuten Personen eine ausreichende Kontrolle der geleisteten Betreuungsart zu erleichtern, soll jeder Einsatz sofort unterschrieben werden.

Expertengespräche

Fr. Barbara Hofer, seit 5 Jahren Koordinatorin, davor 5 Jahre als Betreuerin tätig, Lustenau, 22.07.2008

Fr. Eva Bösch, seit 8 Jahren Betreuerin in den Bereichen Hausarbeit, Begleitung, Betreuung, stationäre Tagesbetreuung, Lustenau, 22.07.2008

Telefonat mit Fr. Barbara Hofer bzgl. Entwicklungen seit dem Interview im Juli 2008, 18.02.2010

Literatur

[ARGE Mobile Hilfsdienste 2007]

ARGE Mobile Hilfsdienste, Jahresbericht 2007, Feldkirch 2007

[MOHI Lustenau 2007]

MOHI Lustenau, Jahresbericht 2007, Lustenau 2007

[MOHI Lustenau 2009]

MOHI Lustenau, Homepage,

<http://www.lustenau.at/index.php?lev0=2&site=218&navid=248&stat=0&art=2&e1=136&e2=248>, 2009/02/15

[motus Software 2009]

motus Software, TransDok, <http://www.motus-software.at/transdok>, 2009/02/17