

Mag. (FH) Lisa Haderer

Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ

Fokus Systemsensibilität in der Langzeitpflege



Die niederösterreichische Patienten- und Pflegeanwaltschaft ist eine unabhängige und weisungsfreie Institution des Landes Niederösterreich zur Umsetzung der Patienten- und Bewohnerrechte. Installiert wurde diese Serviceeinrichtung im Jahre 1994 durch das NÖ Krankenanstaltengesetz und das NÖ Sozialhilfegesetz.

Ergänzend zu den über die Jahre ausgedehnten Aufgabengebieten („Säulen“)

- Beschwerdemanagement / Interessenvertretung
- Patientenentschädigungsfonds und
- ELGA-Ombudsstelle

nahm das erweiterte Team der niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft mit April 2017 seine Tätigkeit auf.

Als zentrale Anlaufstelle für Anliegen von Menschen, die in Langzeitpflegeeinrichtungen leben, arbeiten oder damit in Kontakt stehen (bspw. als Angehörige oder Vertrauenspersonen), entwickeln wir ein Frühwarnsystem, das dazu beitragen soll, Fehlentwicklungen aufzuzeigen.

Das Novum des Ansatzes und gleichzeitig ergänzende Aufgabe sind es, bei Besuchen vor Ort mit allen Sinnen wahrzunehmen, wie viel Systemsensibilität vorherrscht, um zu vermitteln, dass Pflegeheime Orte sind, an denen Menschen Qualität erleben dürfen und ob Handlungen letztlich zum Vorteil der dort lebenden Menschen gesetzt werden. Im Zentrum stehen daher sogenannte weiche Faktoren wie die Atmosphäre im Haus, die wahrgenommene Kommunikationskultur, die Haltung und Wertschätzung gegenüber den in Einrichtungen lebenden Menschen, die Begegnungsqualität und vorherrschende Führungskultur.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© Juni 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ“

Seite 1 von 7

Unsere Ziele sind

- Die frühzeitige Erkennung von Verbesserungsbedarf, Defiziten und Gefährdungen in Organisationen der Langzeitpflege
- Das Aufzeigen von Beispielen mit Vorbildcharakter sowie das konstruktive Aufzeigen von Handlungsbedarf und -empfehlungen
- Das Vermitteln zwischen Menschen, die sich an die Pflegeanwaltschaft wenden und der jeweiligen Institution

So nehmen wir einerseits anlassbezogen Kontakt mit Einrichtungen auf, wenn es um das Abklären von Beschwerden geht, andererseits besuchen wir Häuser, um Wahrnehmungen zur vorhandenen Systemsensibilität zu sammeln.

Die Pflegeanwaltschaft ist nicht Teil der jeweils besuchten Organisation und damit Partner mit einem unabhängigen Blick von außen. Diesen Außenblick nutzend möchten wir mit dem jeweiligen Haus in einen fachlichen, interdisziplinären und konstruktiven Dialog kommen, Lösungs- oder Entwicklungswege aufzeigen, positive Ansätze stärken und negative Trends eindämmen.

Unser Anspruch ist, niederschwellig, serviceorientiert, transparent und unterstützend zu agieren. So steht für jedes der derzeit 110 Häuser der Langzeitpflege in Niederösterreich eine konkrete Ansprechpartnerin unseres Teams zur Verfügung, Gespräche können auf Wunsch direkt in unseren Räumlichkeiten stattfinden.

Geplant ist die Veröffentlichung eines Kriterienkatalogs auf der Homepage der niederösterreichischen Patienten- und Pflegeanwaltschaft, anhand dessen wir die Besuche vor Ort strukturieren. Diesen Katalog verstehen wir als nicht statisch, sondern laden ExpertInnen in den Häusern herzlich ein, ihre Ideen dazu einzubringen. Es interessiert uns, zu erfahren, wodurch sie sich unterstützt fühlen würden; soll doch die neu geschaffene Institution einen praktischen Nutzen für die Menschen in Langzeitpflegeeinrichtungen darstellen.

Folgende Übersicht stellt einen Auszug des beschriebenen – nicht als Defizit-Auflistung gedachten – Katalogs dar (demonstrative Aufzählung):

Sprache / Sprachsensibilität

wie bspw.

- Verrohung der Sprache?
- Stellenwert der Kommunikation innerhalb des Hauses, welche Kanäle werden benutzt? (Verhältnis direkt / indirekt)
- Welche „Werkzeuge“, Kenntnisse und Haltung sind vorhanden, um herausfordernde Situationen zu bewältigen bzw. diese erst gar nicht entstehen zu lassen?
- Besteht für Mitarbeitende die Möglichkeit eines multiprofessionellen fachlichen Austauschs?

Würde in den einzelnen Lebensbereichen

wie bspw.

- Lebensqualität, Freude und Anerkennung durch Achtung der in der Institution lebenden UND arbeitenden Menschen und Erhaltung der Würde, Mitsprache der BewohnerInnen bei der Gestaltung des täglichen Lebens, woran macht sich die Wahrung der Würde bemerkbar? (z.B. lässt es eine Mitarbeitende zu, dass ein im Haus lebender Mann ihr die Türe aufhalten möchte? Existiert BewohnerInnenbeirat? Möglichkeit der individuellen Kleiderwahl?)

Anzeichen von Gewalt

wie bspw.

- Personale (direkte Gewalt)
- Strukturelle (indirekte Gewalt) → durch Strukturen verursacht und auf den ersten Blick nicht erkennbar (z.B. Badelisten“, „Stuhltage“ etc., welche die individuellen Wünsche von in den Institutionen lebenden Menschen womöglich unterminieren- Individualität muss sich Praktikabilität unterordnen)
- Belastende Arbeitsbedingungen für Pflegepersonen
- Anerkennung im Team als Voraussetzung für respektvollen, wertschätzenden Umgang mit pflegebedürftigen Menschen
- Kulturelle Gewalt (Gewalt der Vorurteile)

Anzeichen von Machtmissbrauch

wie bspw.

- Aktionsmacht (z.B. bewusstes Verhindern der Nutzung eines Rollators, mit dem BewohnerIn selbständig WC aufsuchen könnte)
- Instrumentelle Macht (Drohung = Erpressung → Angst, Versprechen = Bestechung → Hoffnung)
- Autoritative Macht (z.B. haben alle BewohnerInnen um 17 Uhr im Bett zu sein, weil „das immer schon so war“)
- Datensetzende Macht (z.B. wird von Mitarbeitenden permanente Rufbereitschaft erwartet, um spontan Dienste abzudecken, kritische Rückmeldungen in MitarbeiterInnenzufriedenheitsumfragen werden als Druckmittel eingesetzt, den Autor ausforschen zu können)

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© Juni 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ“

Seite 3 von 7

Wahrnehmungen hinsichtlich Systemsensibilität

wie bspw.

•Themenfeld Ernährung

Sind Menschen fernab von Essenszeiten mit Essenslätzchen ausgestattet? Wie ist das Speisenangebot gestaltet? Ist es abwechslungsreich und auf die Bedürfnisse alter Menschen abgestimmt? Wie wird mit besonderen Vorlieben umgegangen? Wie ist Breikost optisch gestaltet? Haben die Menschen Mitspracherecht betreffend ihre Mahlzeiten? Wie wird reagiert auf kurzfristige Änderungswünsche? Besteht die Möglichkeit für Besucher und BewohnerIn, gemeinsam zu essen? Läuft bspw. Pop-Musik während der Speiseaufnahme im Wohnbereich?

•Themenfeld Medikation

Wie ist die Medikamenten-Verteilung organisiert bzw. angepasst an Bedürfnisse? Bekommen Menschen bspw. Tropfenbecher oder wird ihnen Löffel mit Medizin in den Mund gesteckt?

•Themenfeld Beschäftigung

Wie ist das Beschäftigungsangebot kommuniziert? Orientiert es sich an den Bedürfnissen und Wünschen der dort lebenden Menschen? Lässt es Flexibilität zu und orientiert es sich auch an den Stärken der jeweils diensthabenden Mitarbeitenden? Wie wird seitens Mitarbeitender vorgegangen, wenn ein Angebot nicht angenommen wird? Gibt es Piktogramme oder sonstige optisch ansprechende Hinweise auch für dementiell veränderte Menschen oder sehbehinderte Menschen, Analphabeten? Läuft das TV-Gerät als Dauerberieselung, obwohl in Biographie nichts dazu steht, dass bspw. immobile Dame/Herr zu dieser Zeit dieses Programm sehen möchte?

•Themenfeld Umfeldgestaltung

Wie wohnlich (orientiert am Normalitätsprinzip) gestaltet sich die Atmosphäre im Wohnbereich? (z.B. Pflegewagen permanent im Blickfeld, Notfallrucksäcke im direkten Wohnbereich, Lageraum-Optik durch umherstehende Hilfsmittel etc.) Wie viel Individualität wird zugelassen und wie findet Biographie Berücksichtigung hinsichtlich der Zimmergestaltung? Sind Räume entsprechend der Jahreszeit dekoriert? Wer gestaltet diese nach welchen Kriterien? Stehen adäquate Sitzgelegenheiten und/oder Fortbewegungsmittel zur Verfügung? Wie ist der Verabschiedungsraum gestaltet und ausgestattet? Welche Rituale gibt es, wenn ein Mensch verstirbt?

•Themenfeld Stärkenorientierung

Welcher Stellenwert wird ihr hinsichtlich
der in den Häusern lebenden Menschen (Berücksichtigung der Ressourcen)
der in den Häusern arbeitenden Menschen (MitarbeiterInnenentwicklung) &
der Menschen, die Zeit im Haus verbringen (Angehörige, Vertrauensperson)
eingerräumt?

Wie sehr finden ihre Vorschläge, Erfahrungen Gehör und stoßen auf Interesse, Involviertheit durch Integration?

•Themenfeld MitarbeiterInnenorientierung

Besteht im Bedarfsfall die Möglichkeit zu Fallsupervision? Welche Fortbildungen werden besucht? Welche Absichten gehen damit einher? Was davon kommt bei den BewohnerInnen an?

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© Juni 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ“

Seite 4 von 7

In Abstimmung mit den Führungskräften des jeweiligen Hauses bieten wir unter anderem an, Veranstaltungen für BewohnerInnen und deren Vertrauenspersonen (bspw. bei „Angehörigenabenden“) beizuwohnen sowie Informationen über das Team Pflegeanwaltschaft (Ansprechpersonen, Aufgaben, Kontaktdaten etc.), im Haus für Interessenten aufzulegen.

Nach einem Besuch in einem Haus stehen wir für Feedbackgespräche mit allen Interessierten zur Verfügung – im Wissen, dass es den Austausch mit den Führungskräften vor Ort braucht, um ein stimmiges Gesamtbild zu erhalten. Sie sind es, die die Entwicklung ihres Hauses kennen, begleiten und Gründe für gewisse Umstände nennen können, die sich in Momentaufnahmen vielfach nicht widerspiegeln können.

Es ist für uns selbstverständlich, neben wahrgenommenen ausbaufähigen Fragmenten, die immer mit Empfehlungen einhergehen werden, auch alle positiven Eindrücke zeitnahe zu verschriftlichen. Unser Schreiben richten wir direkt an das jeweilige Haus, nicht an den zuständigen Träger. Auf Wunsch kommen wir zu einer Nachbesprechung gerne wieder in die betreffende Einrichtung. Die Rückmeldungen des Hauses sollen anschließend darauf eingehen

- welche Maßnahmen gesetzt bzw. nicht gesetzt wurden,
- was mit den Maßnahmen erreicht wurde bzw. angedacht ist, erreicht zu werden und
- woran zum Wohle der dort lebenden Menschen erkennbar ist, dass sich etwas verändert hat.

Wir evaluieren unsere Empfehlungen oder vom Haus initiierte Alternativen auf ihre Umsetzung und in weiterer Folge auf deren Wirksamkeit und Nutzen für im Haus lebende Menschen. Dafür werden beispielsweise Gespräche mit betroffenen Personen vor Ort durchgeführt. Es wird in jedem Fall der Evaluierungsmaßstab so festgelegt, dass dort angesetzt wird, wo die Thematik ihren Beginn nahm.

Neben ExpertInnen aus den Häusern vernetzen wir uns auch mit Ausbildungseinrichtungen, Interessensgemeinschaften, dem Landesverein für Wohnernvertretung und Sachwalterschaft, dem Pflegeservicezentrum, der Volksanwaltschaft etc., um regelmäßigen konstruktiven Austausch zu gewährleisten und Doppelgleisigkeiten zu vermeiden. Die so generierten Informationen werden einer internen Strukturierung im Rahmen eines Ampel-Monitoring-Systems unterzogen und mit den Eindrücken der Besuche vor Ort abgeglichen.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© Juni 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ“

Seite 5 von 7

Abgestimmt auf die Praxis wird die Entwicklung weiterer Instrumente erfolgen. Diese spezifischen Angebote orientieren sich am Bedarf der Häuser und damit in Verbindung stehenden Menschen. Auch durch das Einholen von Feedback der Häuser unterziehen wir unsere Maßnahmen nach rund einem Jahr einer Evaluierung (welche Angebote werden häufig / kaum genutzt, wie praktikabel sind sie, welchen Nutzen bringen sie?) und nehmen eine dementsprechende Adaptierung des Angebotes vor.

Das Team:



Teamleitung:

Mag. (FH) Lisa Haderer

DGKP, Studium Gesundheitsmanagement, Mediatorin

02742/9005 15433

0676/812 15433

lisa.haderer@noel.gv.at



Stellvertretende Teamleitung:

Jana Bôtošová, BSc

DGKP, Studium Advanced Nursing Practice

02742/9005 15735

0676/812 15735

jana.botosova@noel.gv.at



Michaela Brantner, BSc, MA

DGKP, Studium Advanced Nursing Practice,
Management von Gesundheitsunternehmen

02742/9005 16762

michaela.brantner@noel.gv.at



Doris Bugl, BSc

DGKP, Studium Advanced Nursing Practice

02742/9005 15734

doris.bugl@noel.gv.at

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© Juni 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ“

Seite 6 von 7

Über die Autorin:

Mag. (FH) Lisa Haderer

Jahrgang 1978

Diplom der allgemeinen Gesundheits- und Krankenpflege,

Studium Gesundheitsmanagement,

eingetragene Mediatorin beim Bundesministerium für Justiz,

langjährige Berufserfahrung in Fach- und Führungspositionen in unterschiedlichen Bereichen des Gesundheits- und Sozialwesens

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autorin: Mag. (FH) Lisa Haderer

© Juni 2017 · NÖ PPA · Laut gedacht · „Die Erweiterung der Pflegeanwaltschaft in NÖ“

Seite 7 von 7