

Markus Mattersberger, MMSc, MBA

„Unersetzbar und dennoch ungeliebt?!“

GEDANKEN ZU DEN ALTEN- UND PFLEGEHEIMEN ÖSTERREICHS



In der öffentlichen Wahrnehmung kaum anzutreffen und wenn doch, dann zumeist nicht, weil Leistungen gewürdigt sondern weil Umstände aufgezeigt werden, die im Auge des außenstehenden Betrachters auf Irritationen stoßen. Erlauben Sie mir den unmöglichen Versuch, aus meiner wahrlich nicht objektiven Position, verschiedene Wahrnehmungen und Eindrücke – wenn schon nicht zu objektivieren, dann wenigstens zu reflektieren.

Wovon sprechen wir überhaupt, wenn wir über die Alten- und Pflegeheime Österreichs reden? Die Alten- und Pflegeheime Österreichs haben den Auftrag, älteren und pflegebedürftigen Menschen, die keine andere Form der Pflege und Betreuung in Anspruch nehmen können oder wollen, diese anzubieten. In den ca. 900 Alten- und Pflegeheimen Österreichs werden pro Jahr rund 72.000 Menschen gepflegt und betreut und sind Arbeitgeber für rund 55.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Wettbewerb über Qualität

Entgegen dem benachbarten Ausland sind die Alten- und Pflegeheime keinem marktorientierten Wettbewerb in dem Sinne ausgesetzt, dass durch Preisdumping Kundinnen und Kunden angelockt werden. Wettbewerb findet über die Qualität statt, denn sowohl für öffentliche, gemeinnützige als auch private Anbieter kommen die gleichen Tarife zum Tragen, wenngleich es hierbei auf Grund div. Gegebenheiten wie Abgangsdeckung, rechtliche und strukturelle Rahmenbedingungen,... durchaus zu unterscheiden gilt – allerdings nur für den Betreiber, nicht für die Kundinnen und Kunden.

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Die Tarife werden von den jeweiligen Landesregierungen mit den Einrichtungsträgern in Form von Normkostenmodellen oder Einzelverträgen ausverhandelt und können somit nicht von den Einrichtungen selbständig verändert werden. Diese Tarife werden naturgemäß niedrig gehalten, da hierfür zumeist öffentliche Mittel verwendet werden.

Der oftmals gehörte Vorwurf, dass sich Heime an den Bewohnerinnen und Bewohnern bereichern könnten, ist somit für Österreich nicht zutreffend. Was zutreffend ist, ist der Umstand, dass bei Inanspruchnahme von Sozialhilfegeldern, seitens der Sozialabteilungen auf Einkommen und Vermögen zugegriffen wird um getätigte Ausgaben zu decken – hierbei sind die Ausgestaltungen in den Bundesländern sehr unterschiedlich. Dass insbesondere in Hinblick auf Selbstzahler und Empfängern von Sozialhilfe Fragen der sozialen Gerechtigkeit auftauchen scheint nachvollziehbar, ist jedoch nicht seitens der Alten- und Pflegeheime zu beantworten sondern eine Frage, die an die Gesellschaft zu richten ist. Zudem ist die Frage zu stellen, ob Bewohnerinnen und Bewohner überhaupt als Sozialhilfeempfänger gesehen werden sollten oder ob nicht ein anderer Rechtstitel, welcher der Menschenwürde mehr entsprechen würde, angebracht wäre?

Wertschöpfungsfaktor Pflegeheim

Wovon sprechen wir, wenn über die hohen Kosten der stationären Langzeitpflege diskutiert wird? Österreich weist im internationalen Vergleich eine sehr geringe Dichte an Plätzen für die stationäre Langzeitpflege auf. In einem Ranking von 28 OECD-Staaten befindet sich Österreich auf Platz 22. Ebenso ist die Anzahl an Pflegepersonen in Österreich insgesamt mit 7,6 Pflegepersonen/1.000 EinwohnerInnen deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 9,3. In der Studie des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung zum Ausbau der stationären Pflege in den Bundesländern werden die öffentlichen Ausgaben, die unter dem EU-Durchschnitt liegen, als moderat bezeichnet. Das bedeutet, dass durch die vergleichsweise geringe Dichte an Pflegebetten, den relativ geringen Einsatz von Pflegepersonal sowie den lediglich moderaten öffentlichen Ausgaben die Aufwendungen für diesen Sektor als eher gering anzusehen sind, insbesondere wenn wir den Vergleich mit Ländern anstellen, die immer wieder für ihre Leistungen in der Altenpflege vor den Vorhang geholt werden: Norwegen, Niederlande, Dänemark oder der Schweiz. Dort belaufen sich allerdings die Ausgaben seitens der öffentlichen Hand auf das Doppelte bis Dreifache.

Betrachtet man die Kostenseite, muss man im Gegenzug auch die Wirkung betrachten, welche die Alten- und Pflegeheime sowohl gesellschaftlich als auch ökonomisch erzielen.

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Hierzu hat der Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Lebenswelt Heim eine SROI (Social Return On Investment)-Studie an der WU-Wien in Auftrag gegeben, welche diese Wirkung in den Bundesländern Steiermark und Niederösterreich nachgewiesen hat.

Diese Bundesländer sind auf Grund ihrer Pflegeheimstruktur für die restlichen Bundesländer sehr repräsentativ. Es konnte ein Wert von jeweils ~ 3 ermittelt werden, d. h. jeder in ein Pflegeheim investierter Euro erzielt eine ökonomische und gesellschaftliche Wirkung, die dreimal so hoch ist wie die Kosten der getätigten Investition, wobei hier nicht nur bauliche Investitionen sondern v. a. der laufende Betrieb zu berücksichtigen ist. Pflegeheime sind daher nicht primär als Kostenfaktor zu sehen, sondern es muss insbesondere deren positive Wirkung hervorgehoben werden.

Den Lebensabend zuhause verbringen? Es kommt drauf an!

Zur gesellschaftlichen Wirkung? Wer träumt nicht davon, seinen Lebensabend zuhause verbringen und wenn möglich auch dort versterben zu können, bestenfalls im Kreise seiner Familie? Diese Idealvorstellung des Altwerdens hakt leider an mehreren Ecken. Erlauben Sie mir nur eine Kennzahl der bislang ohnehin sehr oft strapazierten demografischen Entwicklung: aktuell zählen wir in Österreich rund 354.000 Menschen mit einem Alter von >80; bereits im Jahr 2030 rechnen wir mit >600.000. Allein diese Entwicklung sollte uns hellhörig machen und zum Handeln zwingen – tut es aber nicht wirklich! So wird in der bereits zitierten Studie des Instituts für Wirtschaftsforschung festgestellt, dass es künftig eine deutliche Steigerung des Angebotes an stationären Pflegeplätzen benötigen wird, ebenso wie eine deutliche Steigerung an mobilen Betreuungsangeboten wohlgedacht. Dem aktuellen Regierungsprogramm ist zu entnehmen, dass vorrangig der Ausbau der mobilen Dienste vor dem der stationärer Angebote voranzutreiben ist. Diese Maßnahme wird jedoch das Problem nicht beheben, sondern nur zeitlich verschieben. Dies ist lt. Studie dem Umstand zuzuschreiben, dass eine gute häusliche Versorgung nur unter Einbindung von professionellen Diensten und unter Mitwirkung von Angehörigen bzw. informellen Strukturen möglich sein wird, wenn eine adäquate Betreuungsqualität sichergestellt werden soll. Alleine auf Grund der demografischen Entwicklung sowie der sich verändernden Familien- und Haushaltsstrukturen wird dies jedoch nicht möglich sein. Von den bereits bestehenden hohen Belastungen für pflegende Angehörigen ganz zu schweigen, die durch eine unterschwellig kolportierte moralische Verantwortung noch verschärft wird. Es bedarf also weiterer Strukturen im stationären Bereich, wie immer diese in einigen Jahren auch ausgestaltet sein mögen.

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Es bleibt vorangestellte Frage zu beantworten: Wer träumt nicht davon, seinen Lebensabend zuhause verbringen zu können? Diese Frage kann man mit einem juristischen Stehsatz wohl am besten beantworten: Es kommt darauf an! Es kommt darauf an wen, wann und wo wir diese Frage stellen.

Um es kurz zu machen – stellen Sie die Frage in den Pflegeheimen und Sie werden die sehr häufige und durch Studien untermauerte Antwort bekommen, dass Bewohnerinnen und Bewohner das Pflegeheim in hohem Maße als ihr Zuhause empfinden und auch dort ihren Lebensabend verbringen möchten. Die sehr häufig getätigte Äußerung, dass dies niemand wolle, entspringt wohl eher der völligen Unkenntnis über das tatsächliche Leben und Wohnen in den Alten- und Pflegeheimen und unserer Beurteilung aus der aktuellen Befindlichkeit im Jetzt und Hier. Um diese Einschätzung zu untermauern, darf ich den führenden deutschen Sozialexperten Prof. Klie zitieren, welcher schrieb, dass etwa Menschen mit Demenz in Pflegeheimen besonders günstige Bedingungen für eine ihnen mögliche Lebensgestaltung finden und einen Ort, an dem ihnen Respekt entgegengebracht werden kann. Er beschreibt eine „Konvivialität“ (Geselligkeit, Fröhlichkeit) die den Menschen in einer fälschlicherweise romantisierten Versorgung in der eigenen Häuslichkeit mitnichten offensteht. Eine sehr treffende Einschätzung der Situation wie ich meine, und Klie zählt wahrlich nicht zu den Verfechtern der stationären Altenpflege.

Wertewandel und Rahmenbedingungen

Ist somit eine gesellschaftliche Wirkung beschrieben – nein, nicht wirklich! Das Leben im Pflegeheim gestaltete sich vor 15 Jahren deutlich anders als dies heute der Fall ist. Die durchschnittliche Pflegestufe < 4, ein hoher Grad an Mobilität bei den Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ein deutlich geringerer Anteil an Bewohnerinnen und Bewohnern mit kognitiven Einschränkungen prägte das Bild in den Heimen. Seit dem hat sich vieles verändert. Die durchschnittliche Pflegestufe beträgt deutlich > 5, der Anteil an Bewohnerinnen und Bewohnern mit kognitiven Störungen liegt zwischen 65 und 70% und es kam zu einem deutlich veränderten Anspruchsverhalten von verschiedenen Seiten. Diese Umstände, deren Ursache in verschiedenen Steuerungsmaßnahmen sowie einem sich veränderndem Lebensstil zu sehen sein wird, hat das Bild in den Heimen grundlegend geändert. Grundlegend geändert haben sich auch gesetzliche Rahmenbedingungen. In erster Linie ist hierbei das Heimaufenthaltsgesetz zu nennen, welches 2005 in Kraft getreten ist und den Schutz der persönlichen Freiheit und der Menschenwürde der Bewohnerinnen und Bewohner in den Fokus rückt.

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Eine Herausforderung für die Pflege, galt es doch einiges an Handlungsweisen, die bis dahin state of the art waren, zu hinterfragen – eine Betrachtung aus einem anderen Blickwinkel wurde zunehmend eingefordert. Ein anderes Bewusstsein hat Einzug gehalten, neue technische Möglichkeiten kamen zur Anwendung. Eine für beide Seiten – für die Pflegepersonen ebenso wie für Bewohnervertreterinnen und –vertreter – herausfordernde Arbeit, welche von einer anfänglich gegensätzlichen zu einer inzwischen überwiegend sehr guten kooperativen Arbeit im Sinne der Bewohnerinnen und Bewohner reifte.

Was offen bleibt sind in den seltensten Fällen pflegfachliche Fragestellungen – hierin haben sich die Alten- und Pflegeheime hervorragend entwickelt! Allerdings werden diese Entwicklungen, wie sie in der überwiegenden Anzahl der Heime stattfinden, öffentlich viel zu wenig wahrgenommen und gewürdigt. Zu nennen sind hier eine Vielzahl an qualitätsverbessernden Projekten, Entwicklung von NQZ und E-Qalin, Entwicklung neuer Wohnformen, neue Pflege- und Betreuungskonzepte – eine Vielzahl an Projekten und Entwicklungen, welche ohne weiteres zu den europäischen best-practice gezählt werden können.

Was neben der zentralen Frage „Wie sollen all die Erwartungshaltungen mit den zur Verfügung stehenden Rahmenbedingungen erfüllen werden können?“ tatsächlich offen bleibt, sind die sich ergebenden primär juristischen Fragestellungen und Herausforderungen in der täglichen Arbeit, z. B.: Sicherheit vs. Selbstbestimmung – und wer trägt die Verantwortung? Wo verläuft die Grenze zwischen der Motivierung eines Bewohners und einer Nötigung - und wer definiert diese? Das Recht auf Unvernunft des Bewohners – und wer steht gegenüber den Angehörigen dafür gerade? Wie schmal ist der Grat nun wirklich zwischen der Freiheitsbeschränkenden Maßnahme lt. HeimAufG und dem Freiheitsentzug lt. StGB? Zu Letzterem: wohl nur der guten Arbeit des Rechtsanwaltes, dem dargelegten nachvollziehbaren Bemühen einer betroffenen Pflegeperson für die Bewohnerinnen und Bewohner und vor allem dem Weitblick der Richterin und des Staatsanwaltes sowie deren realistischer Einschätzung der wahren Herausforderungen für Pflegemitarbeiterinnen und –mitarbeiter ist es zu verdanken, dass es in einer soeben abgeschlossenen Verhandlung nicht zu einer Verurteilung nach StGB kam! Ein Weitblick den ich vielen wünschen und ein schmaler Grat, auf den ich eindringlich hinweisen möchte!

Vorangegangenes Beispiel beschreibt glücklicherweise einen Einzelfall, deutlich häufiger werden jedoch verallgemeinernde Anschuldigungen gegen Pflegemitarbeiterinnen und –mitarbeiter vernommen.

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Wie kann es aber zu solchen Entwicklungen kommen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche eine dermaßen wichtige Aufgabe für die Gesellschaft übernehmen, unter keineswegs idealen Rahmenbedingungen (hier beginnen wir in Hinblick auf die unterschiedlichen Ländergegebenheiten die Dinge differenziert zu betrachten!), leichtfertig unter Generalverdacht gestellt werden, strafbare Handlungen zu setzen oder erforderliche zu unterlassen? Als Erklärungsversuch darf ich mangels tatsächlicher Skandale die Skandalisierung anführen – wiederum aus meiner, zugegebener Maßen, nicht wirklich objektiven Position!

Von der Skandalisierung zur gesellschaftlichen Verantwortung

Als Skandalisierung bezeichnet man das absichtliche Herbeiführen eines Skandals durch Bekanntmachen und gegebenenfalls Aufbauschen eines tatsächlichen oder behaupteten Missstandes oder Fehlverhaltens. Nur was geschieht durch eine Skandalisierung? Klie schreibt hierzu, dass derzeitige Skandalmeldungen über Missstände in Heimen selten berechtigt sind. Jeder Skandal im Pflegeheim, so Klie weiter, werfe ein Licht auf die Zivilgesellschaft und machen uns die Menschen in den Heimen noch fremder, noch ferner. „Die beschriebenen Zustände machen Angst und bauen Barrieren auf. Wer will dort schon arbeiten (Anm.: und leben)? Die immer wieder aufs Neue betriebene Empörung ist kein Ausdruck einer zukunftsorientierten Sorgeskultur.“ Die Heime generell der Skandalträchtigkeit zu verdächtigen, so Klie, sei angesichts des großen Einsatzes der dort arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zynisch.

Vielfach konnte man in vergangener Zeit vernehmen, wie sich „Aufdecker“ gegenseitig verbal auf die Schultern klopfen. Weil man was erreicht hat? Einen Erfolg? Was wurde aufgedeckt, was nicht bekannt und Ausdruck unserer Gesellschaft war und ist? Und wer waren die Gewinner? Ich kann Ihnen sagen wer die Verlierer waren – verängstigte Bewohnerinnen und Bewohner deren Umfeld verunglimpft wurde, verunsicherte Angehörige deren Vertrauen irritiert wurde und ein Übermaß an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die ihr Bestes geben um trotz suboptimaler Bedingungen eine gute Arbeit für ihre anvertrauten Bewohnerinnen und Bewohner zu leisten! Wird hier mit Ängsten und Emotionen auf Kosten Dritter gespielt, um kurzfristige Erfolge einfahren zu können?! Der Vertrauensgrundsatz, der für Menschen die sich der fürsorgenden Pflege und Betreuung anderer widmen in besonderem Maße gelten sollte, wird durch den Generalverdacht ersetzt!

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Nun zur gesellschaftlichen Wirkung! Meine Wahrnehmung deckt sich mit den Ausführungen Klies, nämlich, dass die Heime und die darin lebenden Bewohnerinnen und Bewohner der Gesellschaft immer fremder werden – allerdings nur jenem Teil der Gesellschaft, die noch nie das wahre Leben in einem Alten- und Pflegeheim kennengelernt haben. Ich denke, dass es an der Zeit ist, nicht nur die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die bevorstehenden gesellschaftlichen Herausforderungen (insb. dementielle Erkrankungen) vorzubereiten, sondern die gesamte Gesellschaft dafür zu sensibilisieren. Es geht nicht an, die Verantwortung für die ältere Generation auf die Schultern einiger weniger zu legen, sondern diese ist gemeinschaftlich zu tragen und die Bewohnerinnen und Bewohner sind in die Mitte der Gesellschaft zu nehmen. Dies würde uns tatsächlich eine Entwicklung ermöglichen, von den mit Vorbehalten konfrontierten „geschlossenen Institutionen“ hin zu offenen Lebens- und Wohnmöglichkeiten, in denen sowohl Selbstbestimmung als auch Sicherheit in hohem Maße gegeben sein könnten. Diese Entwicklung hin zu einer gesellschaftlichen Sorgeskultur wäre wahrlich als gesellschaftliche Wirkung zu bezeichnen!

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Über den Autor:

Markus Mattersberger, MMSc, MBA

Präsident des Bundesverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs „Lebenswelt Heim“

geboren 1968 in Linz, verheiratet, 3 Kinder

Ausbildung/Studium:

1988-1991	Allg. Krankenpflegeschule am A. ö. BKH Linz
2005-2006	MSc-Universitätslehrgang für Pflegemanagement an der Donau-Universität Krems
2008-2009	MSc-Universitätslehrgang für Management in Einrichtungen des Gesundheitswesens – Fachvertiefung „Gesundheitsmanagement“ an der Donau-Universität Krems
2008-2009	MBA-Universitätslehrgang für Health Services Management an der Donau-Universität Krems

Beruflicher Werdegang:

1991-2009	A.ö. Bezirkskrankenhaus Linz (Interne Bettenstation, Funktionsbereich Nierenersatztherapie, Sonderausbildung für leitendes Krankenpflege-personal (basales – mittleres Management) , Übernahme der Funktion der leitenden Pflegeperson FB Nierenersatztherapie am A. ö. BKH Linz; Stellvertretender Pflegedirektor am A. ö. BKH Linz; Graduierung zum „Master of Science in Pflegemanagement“; Zertifizierung zum Systemmanager für Qualität im Gesundheitswesen; EOQ Quality Systems Manager in Healthcare; Graduierung zum „Master of Science in Einrichtungen des Gesundheitswesens; Fachvertiefung: Gesundheitsmanagement“; Graduierung zum „Master of Business Administration in Health Services Management“;)
2010	Pflegedienstleiter Haus St. Barbara d. Caritas Erzdiözese Wien
2012	Direktor/Pflegedienstleiter iwF Direktor NÖ Landespflegeheim Hollabrunn
Seit 05/2014	Präsident des Bundesverbandes der Alten- und Pflegeheime Österreichs „Lebenswelt Heim“

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA

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.

Autor: Markus Mattersberger, MMSc, MBA