

Mag.^a Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH

Würde und Wohlbefinden

älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Kriterien zur Beurteilung der Qualität von Pflege und Betreuungsleistungen



Neu: Checklisten zur Beurteilung der Qualität von Pflege und Betreuungsleistungen

Würde ist jedem Menschen aufgrund seines Menschseins immanent und somit unveräußerlich. Die Allgemeine Erklärung der Menschenrechte formuliert dies im Artikel 1 so: „Alle Menschen sind frei und gleich an Würde und Rechten geboren“, im Deutschen Grundgesetz (ebenfalls im dortigen Artikel 1) heißt es: „Die Würde des Menschen ist unantastbar“ und in Österreich lautet der entsprechende Satz seit 1811: „Jeder Mensch hat angeborne, schon durch die Vernunft einleuchtende Rechte und ist daher als eine Person zu betrachten.“ (§ 16 Österreichisches Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch).

Der Begriff der Würde ist in unsere Kultur, in unseren Sprachgebrauch und unser Selbstverständnis eingegangen, die Menschenwürde als Rechtsgut festgeschrieben. Damit ist das Thema jedoch keineswegs abgeschlossen. Denn:

Würde wird zugleich laufend erzeugt und reproduziert, nämlich in der Begegnung von Menschen als einander Wahrnehmende und Handelnde, in der gegenseitigen Zuwendung, dem gegenseitigen sich Öffnen: im Aufeinanderangewiesensein als einem Wesensmerkmal des Menschen.

Wohlbefinden als das (implizite) Leitziel aller Pflege und Betreuung hängt sehr eng mit Würde zusammen. Und Würde wiederum ist untrennbar mit Rechten und Freiheiten verbunden.

Autorin: Mag.^a Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH

1. Die Europäische Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Die „Europäische Charta der Rechte und Pflichten älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen“, entstanden 2010 im Rahmen des von der Europäischen Kommission geförderten Projektes EUSTACEA¹, postuliert:

Älteren Personen, unabhängig davon, ob und in welchem Ausmaß sie auf Hilfe und Pflege angewiesen sind, müssen die gleichen Freiheiten und Rechte zuerkannt werden wie jedem anderen Menschen.

Ausgehend von dieser Grundforderung lautet der zentrale Appell an alle Gestalter und Leistungserbringer im Feld der Langzeitpflege, sich der Rechte pflegebedürftiger älterer Menschen bewusst zu sein, sie zu respektieren, sowie hilfebedürftige Personen vor Verletzungen ihrer Würde zu schützen und bei der Wahrnehmung ihrer Rechte zu unterstützen.

Natürlich ist es so, dass die im Falle der Hilfe- und Pflegebedürftigkeit erhöhte Abhängigkeit von anderen und die damit verbundene besondere Verletzlichkeit häufig sehr komplexe Situationen schaffen, in denen Rechte und Bedürfnisse, Ansprüche, Pflichten und gegenseitige Rücksichtnahmen in verschärfter Weise miteinander ringen.

Insbesondere gilt es auch zu bedenken, dass im Pflege- und Betreuungskontext vermehrt dauerhafte oder vorübergehende Situationen eintreten können, die einen Menschen daran hindern, seine eigenen Rechte wahrzunehmen. Die Rechte dieser besonders gefährdeten älteren Menschen müssen, so die Forderung der Europäischen Charta, umso mehr von allen Beteiligten anerkannt und geschützt werden; jede Einschränkung dieser Rechte aufgrund von Alter oder Pflegebedürftigkeit muss auf klaren rechtlichen Grundlagen und transparenter rechtlicher Vorgangsweise beruhen, muss verhältnismäßig, revidierbar und vor allem im besten Interesse der Betroffenen sein.

Es ist von enormer Bedeutung, dass hilfebedürftige Menschen sich darauf verlassen können, dass die Personen und Organisationen, auf deren Unterstützung und Vertrauenswürdigkeit sie angewiesen sind, sich ihrer Verantwortung bewusst sind.

¹ Informationen zum EUSTACEA Projekt unter: <http://www.age-platform.eu/age-policy-work/quality-care-standards-and-elder-abuse/659-daphne>

Sich der Verantwortung bewusst sein bedeutet konkret nicht nur, dass Angehörige wie auch Mitarbeiter/innen und Entscheidungsträger/innen in den betreffenden Organisationen willens (und teilweise auch verpflichtet²) sind, sondern auch, dass sie dazu befähigt sein sollten, die Rechte und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen zu erkennen, zu schützen und gegebenenfalls in Abwägung widerstreitender Rechte und Bedürfnisse auch für deren Durchsetzung zu sorgen.

Eine schwierige Aufgabe, ein hoher Anspruch. Umso notwendiger ist es, dass alle genannten Beteiligten dabei auf etwas zurückgreifen können, was ihnen Orientierung gibt.

2. Der Europäische Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege

Insbesondere für die unmittelbaren, professionellen Leistungserbringer (Organisationen und Mitarbeiter/innen), aber auch für Entscheidungsträger und Planer auf der politischen Ebene wurde im Folgeprojekt WeDO – Für Würde und Wohlbefinden älterer Menschen³ der „Europäische Qualitätsrahmen für die Langzeitpflege“ entwickelt.

Dieser stellt auf über 40 Seiten nach insgesamt 18 Dimensionen aufgeschlüsselt die entscheidenden Qualitätsgrundsätze und Handlungsfelder dar⁴. Um nur einige davon zu nennen: Es geht an allererster Stelle um die Achtung der Menschenwürde und der Menschenrechte, im weiteren geht es unter anderem darum, dass die Leistungen personenzentriert, präventiv und rehabilitativ sowie für alle verfügbar, zugänglich und erschwinglich sein sollen. Die Leistungserbringung soll umfassend, kontinuierlich und transparent erfolgen.

Für die tägliche Praxis, d.h. für eine rasche Orientierung und einen an der jeweils individuellen, konkreten Situation und dem eigenen Erleben ausgerichteten Zugang wurden vom Österreichischen Roten Kreuz, aufbauend auf dem Qualitätsrahmen, vier „Checklisten“ formuliert und herausgegeben.

² Genannt seien hier insbesondere das Heimaufenthaltsgesetz, die Förderrichtlinien der Länder oder auch das Nationale Qualitätszertifikat (NQZ).

³ Informationen zum Projekt "WeDO – For the Wellbeing and Dignity of Older People" unter: <http://www.wedo-partnership.eu/>

⁴ Die Langversion des Qualitätsrahmens ist in Deutsch erhältlich unter: http://wedo.ttp.eu/system/files/24171_WeDo_brochure_A4_48p_DE_WEB.pdf

3. Vier Checklisten zur Beurteilung der Qualität von Pflege und Betreuung



Es wurden vier Varianten einer Checkliste mit „Hilfreichen Fragestellungen“ entwickelt, mittels derer

- Bezieher/innen von Pflege- und Betreuungsleistungen
- Angehörige von pflegebedürftigen Menschen
- Mitarbeiter/innen der Pflege und Betreuung, sowie
- Anbieter von Pflege- und Betreuungsleistungen

die Qualität der ihnen gegenüber bzw. von ihnen erbrachten Leistungen aus ihrer jeweiligen Perspektive abklopfen können.

Der eingangs zitierte Appell, ältere hilfe- und pflegebedürftige Menschen (und deren Angehörige) dabei zu unterstützen, ihre Rechte durchzusetzen, betrifft auch das Recht auf freie, das heißt immer auch informierte und überlegte Entscheidungen, was die Inanspruchnahme von Pflege- und Betreuungsleistungen betrifft.

Möglich sind fundierte Entscheidungen aber erst dann, wenn die betreffende Person aus ihrer eigenen Perspektive und anhand eigener Fragestellungen sich das Entscheidungsfeld so aufbereitet und aneignet, dass eine Beurteilung möglich wird.

Exemplarisch für die vier Perspektiven seien hier daher die Fragestellungen der **Checkliste für Bezieher/innen von Pflege- und Betreuungsleistungen** dargestellt. Diese lauten:

1 Achtung der Menschenrechte und Würde

- Werde ich mit Respekt behandelt?
- Werden meine persönlichen Bedürfnisse und Wünsche im Rahmen der Pflege und Betreuung berücksichtigt?

2 Personenzentrierte Ausrichtung der Pflege und Betreuung

- Wird auf meine sich verändernden Bedürfnisse zeitgerecht und flexibel eingegangen?
- Werden mein freier Wille und die von mir getroffenen Entscheidungen respektiert?

Autorin: Mag^a. Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH

© Februar 2014 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würde und Wohlbefinden älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

3 Prävention und Rehabilitation als Teil der Pflege und Betreuung

- Werden im Zuge der Pflege und Betreuung meine Fähigkeiten gefördert, um meine Selbstständigkeit soweit wie möglich zu erhalten bzw. wiederherzustellen?
- Werden mir die erforderlichen Heilbehelfe und Hilfsmittel zur Verfügung gestellt?
- Werden mir Maßnahmen zur Prävention und Rehabilitation angeboten?

4 Verfügbarkeit von notwendigen Pflege- und Betreuungsleistungen

- Stehen die für meinen Hilfe- und Pflegebedarf notwendigen Unterstützungsleistungen zeitgerecht zur Verfügung?

5 Zugänglichkeit von Pflege- und Betreuungsleistungen

- Habe ich Zugang zu verständlicher Information und Beratung über Leistungen der Pflege und Betreuung?
- Sind die Angebote barrierefrei zugänglich?
- Gibt es, sofern notwendig, entsprechende Unterstützung beim Transport?

6 Leistbarkeit der notwendigen Pflege und Betreuung

- Kann ich mir die Pflege und Betreuung, die ich brauche, leisten?
- Wurde ich über mögliche finanzielle Unterstützungsleistungen informiert?

7 Kontinuität in der Pflege und Betreuung

- Wird meine Pflege und Betreuung auch bei Wechsel der Betreuungspersonen oder der Versorgungseinrichtung lückenlos und verlässlich erbracht?

8 Ergebnisorientierung und Evidenzbasierung

- Sind mir die Qualitätsziele der Versorgungseinrichtung bzw. des Leistungsanbieters bekannt?
- Wird bei der Überprüfung von Qualitätszielen nach meiner Meinung gefragt?

9 Transparenz der Qualität der Pflege- und Betreuungsleistungen

- Sind mir die Ergebnisse von Qualitätsüberprüfungen bei dem von mir in Anspruch genommenen Leistungsanbieter zugänglich?

10 Berücksichtigung von Geschlechtsunterschieden und kulturellen Bedürfnissen

- Werden meine Identität und meine Würde als Frau bzw. Mann in der Pflege und Betreuung entsprechend berücksichtigt?

- Wird auf meine kulturellen und religiösen Werte, Rituale und Bedürfnisse im Rahmen der Pflege und Betreuung Rücksicht genommen?

Die Checklisten stehen unter anderem auf der Website des Österreichischen Roten Kreuzes zum Download bereit:

http://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/GSD/WeDo_Checkliste_Qualitaetskriterien_KlientInnen.pdf

http://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/GSD/WeDo_Checkliste_Qualitaetskriterien_Angehoerige.pdf

http://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/GSD/WeDo_Checkliste_Qualitaetskriterien_BetreuungsMA.PDF

http://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/PDF/GSD/WeDo_Checkliste_Qualitaetskriterien_Leistungsanbieter.pdf

4. Die WeDO-Partnerschaft

Ziel des Projektes WeDO war über die Entwicklung und Verbreitung des „Europäischen Qualitätsrahmens für die Langzeitpflege“ hinaus die Etablierung einer dauerhaften länderübergreifenden Partnerschaft von Organisationen und Personen, welche sich in den EU-Mitgliedsstaaten für eine Verbesserung der Qualität der Leistungen für ältere hilfe- und pflegebedürftige Menschen einsetzen.

Die Partnerschaft wird in Österreich derzeit unter der Koordination des Österreichischen Roten Kreuzes fortgesetzt und trifft sich in größeren Abständen zu Erfahrungsaustausch und bezüglich allfälliger gemeinsamer Aktivitäten.

Kontakt:

Mag. Claudia Gröschel-Gregoritsch/ÖRK Generalsekretariat, Abteilung Gesundheits- und Soziale Dienste, Email: claudia.groeschel@rotekreuz.at

Autorin: Mag^a. Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH

© Februar 2014 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würde und Wohlbefinden älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Seite 6 von 7

Über die Autorin:

Mag.^a Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH

Soziologin und Gesundheitswissenschaftlerin

Ausbildung:

- Schulbesuch und Abitur in Memmingen/Bayern
- Studium der Soziologie und Politikwissenschaften an den Universitäten Konstanz und Hannover. 1989 Abschluss (Magister)
- Postgraduiertenstudiengang Gesundheitswissenschaften/Public Health an der Medizinischen Hochschule Hannover. 1997 Abschluss „Master of Public Health“ (MPH)

Berufliche Tätigkeiten:

- 1991 – 1992: Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Ethnomedizinischen Zentrum Hannover e.V.
- 1997 – 2001: Hauptverband der Österreichischen Sozialversicherungsträger, zuständig für Prävention und Gesundheitsförderung
- Seit 2001: Österreichisches Rotes Kreuz/Generalsekretariat, Mitarbeiterin in der Abteilung Gesundheits- und Soziale Dienste
- Seit Jänner 2009: Stellvertretende Abteilungsleiterin der Abteilung Gesundheits- und Soziale Dienste im Generalsekretariat des Österreichischen Roten Kreuzes

Aktuelle Arbeitsschwerpunkte (u.a.):

Gesundheitsförderung für ältere Menschen, Prävention von Gewalt gegen ältere Menschen (u.a. im Rahmen der Plattform gegen die Gewalt in der Familie des BMWFJ), Aus- und Weiterbildung Freiwilliger, Unterstützung pflegender Angehöriger.

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.^a Claudia Gröschel-Gregoritsch, MPH

© Februar 2014 · NÖ PPA · Laut gedacht · Würde und Wohlbefinden älterer hilfe- und pflegebedürftiger Menschen

Seite 7 von 7