



# **Vorarlberger Betreuungspool gGmbH**

## **STÄRKE VERTRAUEN DAHEIM**

### **Jahresbericht 2017**

**Das Kalenderjahr 2017 im Überblick:**

**Zum Stichtag 31.12.2017 wurden in 540 Haushalten 637 Personen betreut. Dies ergibt ein Plus an laufenden Aufträgen im Vergleich zum Vorjahr von 28,88%.**

**Insgesamt wurden 167.346 Betreuungstage durch Personenbetreuer/innen abgewickelt, dies entspricht einer Steigerung von 23,62%.**

# Vorarlberger Betreuungspool gGmbH

## STÄRKE VERTRAUEN DAHEIM

In diesen drei Begrifflichkeiten spiegelt sich sowohl unsere Grundhaltung als auch unser Auftrag wieder. Der Betreuungspool unterstützt den Wunsch vieler älterer und auch anderer pflegebedürftiger Menschen, den Lebensalltag in der vertrauten Häuslichkeit zu verbringen.

Wir setzen uns dabei für eine rundum fürsorglich würdevolle Betreuung unserer Klient/innen ein. 24h Betreuung funktioniert dann gut, wenn sie eingebettet ist in das ambulante Betreuungs- und pflegenetz. Um höchste pflegerische Ansprüche zu erfüllen arbeiten unsere Betreuer/innen daher Hand in Hand mit den örtlichen Krankenpflegevereinen. Sie bilden sich regelmäßig in Österreich und ihren Heimatländern weiter.

Wir setzen uns für eine wertschätzende Behandlung und Bezahlung unserer Betreuer/innen ein.

Im Jahr 2017 wurden insgesamt 167.346 Betreuungstage durch Personenbetreuer/innen abgewickelt. Dies entspricht einer Steigerung um 23,62 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Zum Stichtag 31.12.2017 wurden in 540 Haushalten 637 Personen betreut: Dies ergibt ein Plus an laufenden Aufträgen im Vergleich zum 31.12.2016 von 28,88 Prozent.

Der Trend, dass die Anzahl der alleinstehenden Klienten/innen ohne Angehörige zunimmt und der Betreuungspool vor allem bei sehr komplexen Betreuungssituationen angefragt wird, hat sich auch 2017 bestätigt. Dies erfordert eine intensive Zusammenarbeit aller Systempartner und bringt einen wesentlich höheren Begleitungsaufwand der Mitarbeiter/innen des Betreuungspools mit sich. Besonders erwähnen möchte ich an dieser Stelle, dass sich die Haltung „Wir tragen gemeinsam Sorge für unsere Klienten/Patienten“ sehr positiv in den letzten Jahren entwickelt hat. Dadurch wird die Qualität in der ambulanten Betreuung um ein vielfaches erhöht und gibt unseren Klienten/innen Sicherheit.

## 10 Jahre Betreuungspool Vorarlberg

Das Modell „selbständige Personenbetreuung“ feierte im Jahr 2017 sein 10jähriges Bestehen. Was die einen immer noch als eine „äußerst kritische Betreuungsform“ bezeichnen, feiern die anderen als Erfolgsmodell.

Der Alltag zeigt, dass die 24h Betreuung heute ein nicht mehr wegzudenkendes Standbein in der ambulanten Betreuung und Pflege ist. Personenbetreuer/innen ermöglichen es vielen älteren Menschen ihren Lebensabend in der vertrauten Umgebung zu verbringen und sind somit auch eine Antwort auf veränderte Familienstrukturen.

Vieles was am Anfang zu Kritik veranlasste, hat sich, zumindest bei jenen Männern und Frauen die mit uns zusammen arbeiten, stark zum Positiven entwickelt, z.B. mangelnde Deutschkenntnisse und Kulturkenntnisse.

Die Vorarlberger Betreuungspool gGmbH hat, so meine ich mit Recht sagen zu können, die Standards in der 24h Betreuung in den letzten Jahren in Vorarlberg maßgeblich geprägt.

Dies auf mehreren Ebenen.

**Mit der Haltung** - 24h Betreuung funktioniert nur dann gut, wenn sie eingebettet ist in das ambulante Betreuungs- und Pflegenetz - wurde die Richtung festgelegt.

Dazu braucht es die Bereitschaft der Zusammenarbeit der ambulanten Netzwerkpartner, es braucht Fachkräfte in den Bereichen Beratung/Vermittlung/Begleitung – und es braucht die Begegnung auf Augenhöhe mit den Betreuungskräften aus dem Osten. Hier ist vieles in Bewegung gekommen.

**Die Akzeptanz** und die Berührungsängste bei Klient/innen und Netzwerkpartnern haben sich positiv verändert. Sie werden gebraucht. Das Öffnen der Tür für Menschen aus einer anderen Kultur und auch die Bereitschaft dieser neuen Form der Betreuung einen Platz im ambulanten Betreuungs- und Pflegenetz zu geben, ist selbstverständlicher geworden.

Andererseits ist die Bereitschaft der Betreuungskräfte sich unserer Kultur anzupassen und das Selbstverständnis eng mit den Netzwerkpartnern - hier vor allem mit den Mitarbeiter/innen der Hauskrankenpflege, des MOHI oder dem gerontopsychiatrischen Dienst - zu kooperieren, ist stetig gewachsen und wird jetzt meist als wichtige Bereicherung wahrgenommen.

Die Betreuungskräfte sind selbstbewusster geworden, wissen um ihr „Gebraucht werden“.

**Die fachliche Kompetenz** in der Beratung, Vermittlung und Begleitung der Familien und Klient/innen ist Voraussetzung damit 24h Betreuung vor Ort funktioniert. An den 2 Standorten Feldkirch und Dornbirn sind im neunköpfigen Team derzeit 5 DSB und eine DGKP sowie die Geschäftsführung mit einem Sozialpädagogikstudium, beschäftigt. Diese Basis ermöglicht es den Mitarbeiter/innen auf die oft sehr schwierigen Betreuungssituationen kompetent einzugehen und sowohl Klient/innen, Angehörige und Betreuungskräfte gut zu begleiten. Dies ist auch der Grund, dass der Betreuungspool vermehrt der Ansprechpartner bei sehr komplexen und intensiven Betreuungen ist.

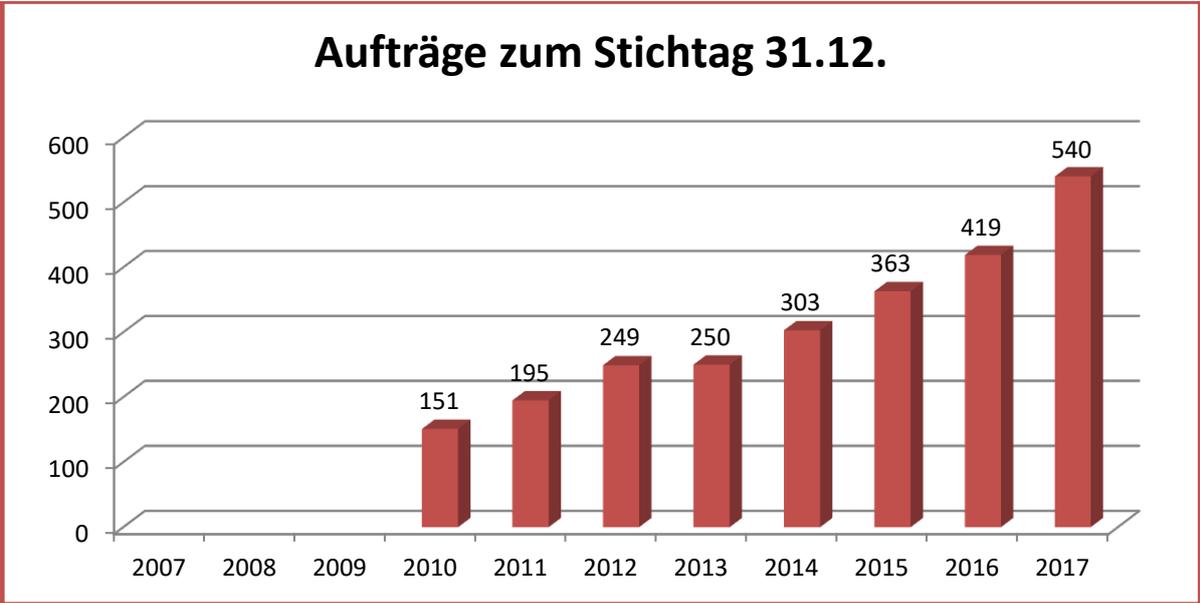
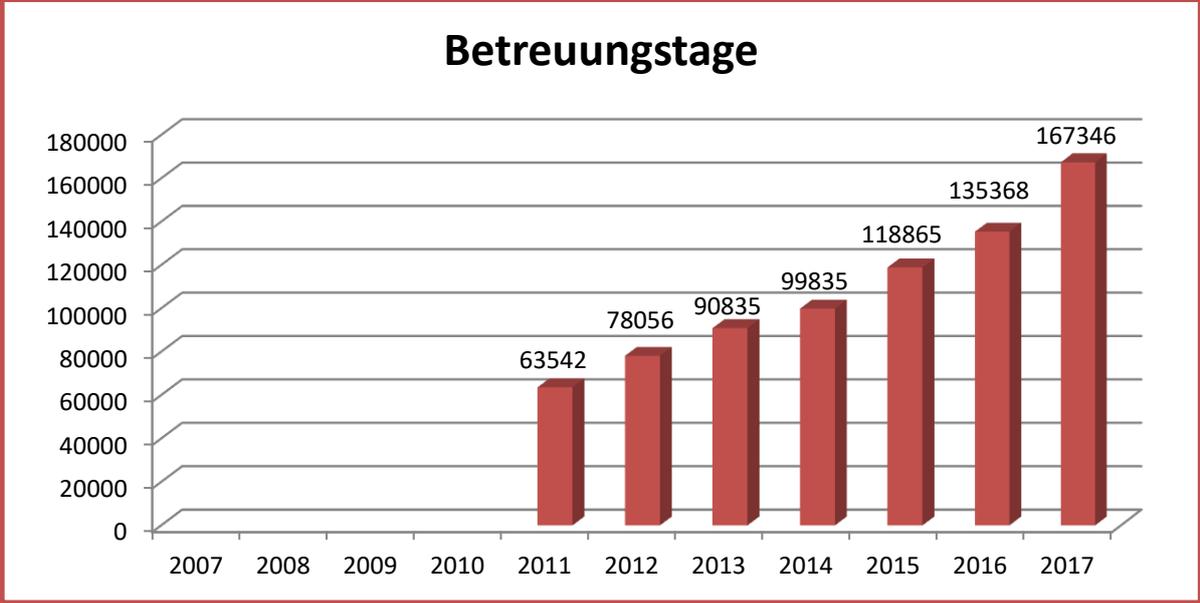
**Die Rahmenbedingungen**, Personenbetreuung als Selbständige/r auszuüben, stimmen jedoch meist nur für Frauen und Männer aus den osteuropäischen Ländern. Das ursprüngliche Ziel bei der Gründung des Betreuungspools, auch verstärkt heimische Männer und Frauen für diese neue Form der Personenbetreuung zu gewinnen, hat wenig Resonanz gefunden. Sowohl bei der 24h Betreuung wie auch bei der stundenweisen Betreuung ist die soziale und wirtschaftliche Absicherung nur bedingt gegeben.

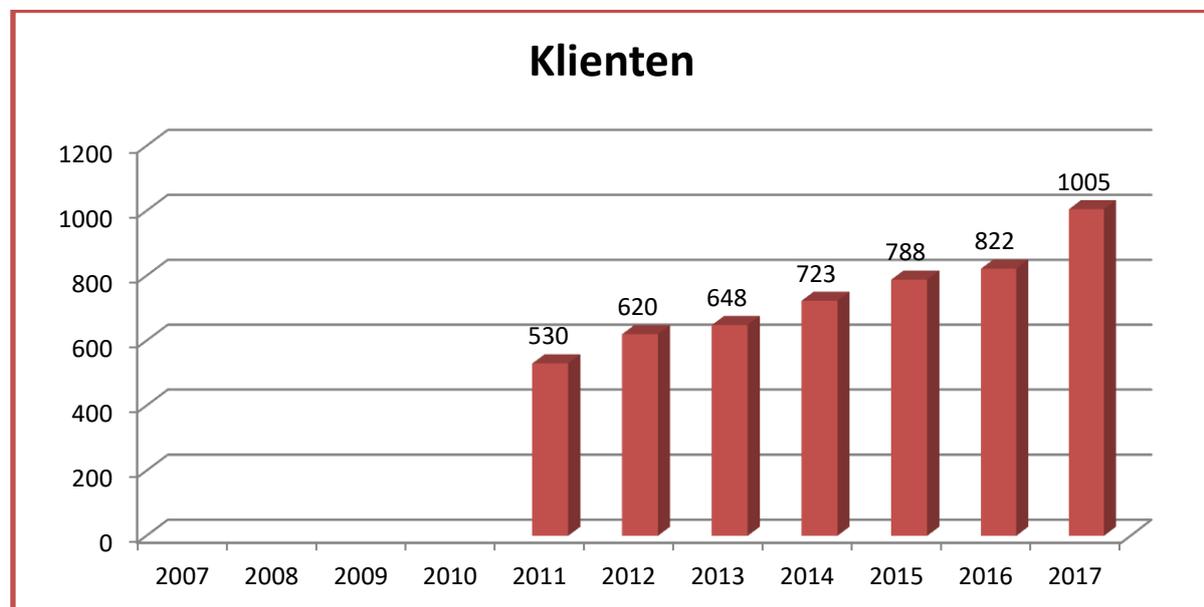
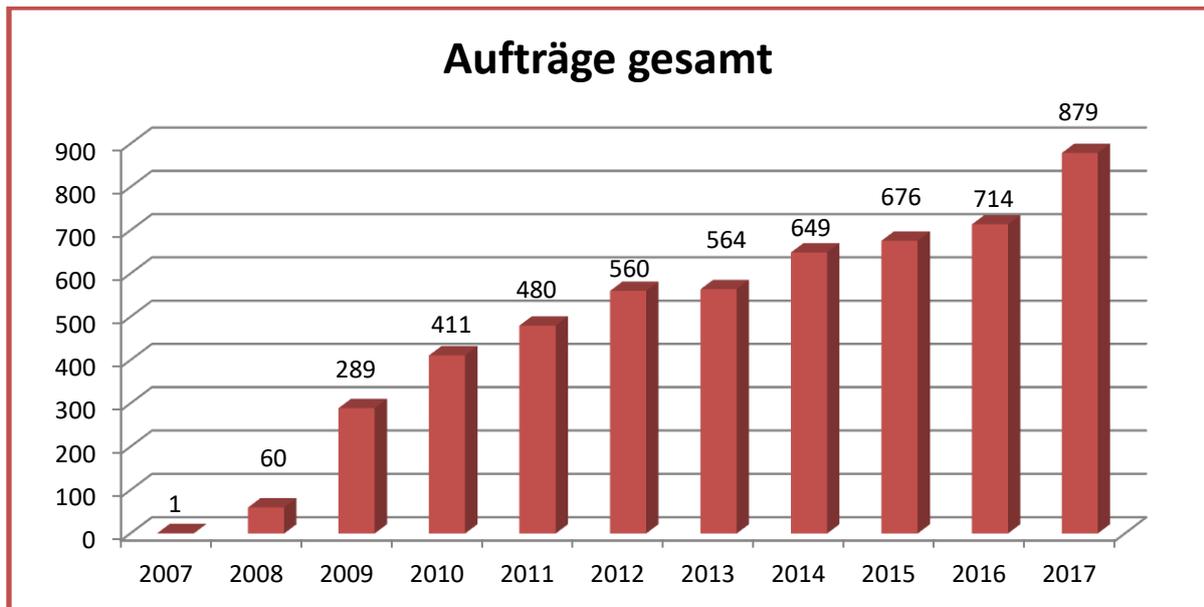
Die Praxis zeigt, dass heimische Betreuungskräfte auch künftig nicht als 24h Betreuer/innen tätig sein werden und sich auch nur vereinzelt für das Gewerbe der selbständigen Personenbetreuung entscheiden werden.

Zusammenfassend kann ich sagen, dass sich die 24h Betreuung etabliert hat und zur Bewältigung der Betreuung und Pflege notwendig gebraucht wird. Zur noch besseren Integration und Erhöhung der Betreuungsstandards braucht es klare Qualitätskriterien bei den Vermittlungsagenturen und auch bei den Personenbetreuer/innen, die auch überprüft werden.

Auf Grund des hohen Bedarfs an Betreuungskräften braucht es aber auch zusätzliche, neue Modelle mit mehr Flexibilität, in denen die Betreuungskräfte sowohl wirtschaftlich wie auch sozial abgesichert sind und so auch für heimische Personen interessant sind.

# Die Entwicklung in Zahlen





#### **Die Qualitätsstandards des Vorarlberger Betreuungspools.**

Die Mitarbeiter/innen des Vorarlberger Betreuungspools sind fachlich gut ausgebildet und verfügen über die notwendige Sozialkompetenz um in der Abklärung, der Organisation und der Begleitung der oft sehr komplexen Betreuungssituationen gut auf die Klient/innen eingehen zu können.

#### **Ganzheitliche Abklärung der Betreuungssituation**

Im Vordergrund stehen der individuelle Betreuungsbedarf der Klient/innen und deren spezifische Herausforderung.

Die Ressourcen der Familie werden berücksichtigt und in die Planung einbezogen.

Bereits involvierte bzw. noch notwendige Netzwerkpartner werden in die Organisation miteinbezogen.

Gespräche finden nach Möglichkeit vor Ort, direkt mit und bei den Klient/innen statt.

## **Vermittlungszeit und Auswahl der Betreuer/innen**

Wir vermitteln jene Menschen, die individuell auf die Situation angepasst, eine liebe- und würdevolle Betreuung übernehmen können.

Im Regelfall geschieht dies innert einer Woche, in Sonderfällen auch schneller.

Wir nützen das Stärkenprofil sowie die Referenzschreiben der Betreuer/innen.

Alle Betreuer/innen haben einen Pflegegrundkurs von mindestens 200 bis 400 Stunden besucht oder eine Pflegefachschule bzw. das Krankenpflegediplom in ihrem Heimatland gemacht.

Gute bis sehr gute Deutschkenntnisse der Betreuer/innen sind Voraussetzung für die Vermittlung.

Alle Betreuer/innen verfügen über einen österreichischen Gewebeschein und arbeiten auf selbständiger und eigenverantwortlicher Basis. Ein aktuelles polizeiliches Führungszeugnis muss beim Ersteinsatz vorgelegt werden.

## **Einführung der Betreuer/innen beim Klienten**

Alle Betreuer/innen werden vor Ort eingeführt. Bei alleinstehenden Klienten wird der/die Betreuer/in beim Ersteinsatz von einer Mitarbeiterin des Betreuungspools vor Ort gebracht und eingeführt.

Jeder Klient hat eine persönlichen Ansprechpartnerin beim Betreuungspool.

Der 3-Wochen-Rhythmus hat sich bewährt. Er unterstützt die Betreuungsqualität und schützt die Betreuer/innen vor Überforderung

## **Der Betreuungspool übernimmt alle erforderlichen Formalitäten**

Die Mitarbeiter/innen haben ein aktuelles und fundiertes Wissen zur Erledigung aller erforderlichen Formalitäten, wie Erstellen der Werkverträge, Ansuchen zur Förderung für die 24h Betreuung, Gewerbean/-ummeldung, Kostenvoranschläge für das Ansuchen um Mindestsicherung und mehr.

Der Vertragsservice wird direkt vor Ort beim Klienten durchgeführt. Dadurch bekommen wir nochmals Einblick in die Betreuungssituation, können beratend zur Seite stehen und zu erfüllende Aufgaben/Pflichten miteinander klar definieren.

## **Kosten - Kostentransparenz**

Vor Beginn der Betreuung erhalten die Klient/innen einen Kostenvoranschlag.

Es entstehen keine zusätzlichen Kosten bei Austausch einer Betreuungskraft.

Das vom Klienten bezahlte Tageshonorar bleibt zur Gänze bei den Betreuungskräften.

## **Plattform für Betreuer/innen**

Der Vorarlberger Betreuungspool ist mit über 3.000 registrierten Personen „die“ Anlaufstelle für selbständige Personenbetreuer/innen in Vorarlberg.

Im Sinne einer wertschätzenden Behandlung werden keine Betreuer/innen unter 75 Euro/pro Tag vermittelt.

Alle über den Pool vermittelten Betreuer/innen sind Haftpflicht- und rechtsschutzversichert.

Vom Betreuungspool organisierte Weiterbildungsnachmittage (4-6 x jährlich) unterstützen die Betreuung vor Ort und verbessern die Betreuungsqualität.

## **Der Betreuungspool bleibt Ansprechpartner während der gesamten Betreuungszeit**

Wir kümmern uns um die qualitativen und quantitativen Standards der Betreuung, insbesondere bei Veränderungen in der Betreuungssituation, angemessene Abdeckung des Betreuungsbedarfs, Wechsel von Betreuer/innen oder in Konfliktsituationen.

## **Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern**

Gute Betreuung muss eingebunden sein in die Fachpflege und medizinische Betreuung. Bei komplexen Betreuungssituationen erfolgt ein intensiver Austausch mit den involvierten Systempartnern, wie z.B. mit KPV, Case Management, gerontopsychiatrische Betreuung, IFS u.a. um eine optimale Betreuung zu gewährleisten.

Uns ist es wichtig, dass der Krankenpflegeverein mindestens einmal pro Woche anwesend ist.

Der Betreuungspool steht zur verpflichtenden Dokumentation, in die auch die Mitarbeiter/innen der Krankenpflegevereine bei Bedarf Einblick haben.

Bei stationären Aufenthalten wird der Entlassungstermin mit dem Betreuungsbeginn gemeinsam mit den Sozialarbeiter/innen der Krankenhäuser koordiniert.

Die Pausenabdeckungen werden bei Bedarf mit den MOHIS vor Ort kombiniert – sie bringen das „Dorf ins Haus“.

## **Strukturelle Verknüpfungen**

Das Unternehmen Vorarlberger Betreuungspool gGmbH ist mit seinen Gesellschaftern, der ARGE Mobile Hilfsdienste und dem Landesverband Hauskrankenpflege eng verbunden. Mit anderen relevanten Einrichtungen wurden Vereinbarungen getroffen, damit ein reibungsloser Ablauf im Einzelfall gewährleistet ist. Der Betreuungspool ist auch Mitglied im Vorarlberger Betreuungs- und Pflegenetz.

## **Servicestellen in Dornbirn und Feldkirch**

Unsere 9 Mitarbeiter/innen stehen in den Servicestellen in Dornbirn und Feldkirch gerne für Informationen und Fragen zur Verfügung. Über die Homepage [www.betreuungspool.at](http://www.betreuungspool.at) können jederzeit allgemeine Informationen abgerufen werden.

## **Anschrift**

Vorarlberger Betreuungspool gGmbH

Mag. Angela Jäger - Geschäftsführerin

Mitarbeiterstand gesamt 9; VÄ 7,4

Firmensitz und Servicestelle: 6850 Dornbirn, Am Rathausplatz 4/5, Tel 05572 386 568

Servicestelle: 6800 Feldkirch, Saalbaugasse 2, Tel 05522 78 101

[www.betreuungspool.at](http://www.betreuungspool.at) [office@betreuungspool.at](mailto:office@betreuungspool.at) [www.facebook.com/Betreuungspool](https://www.facebook.com/Betreuungspool)

Mit Dank für die Unterstützung allen Beteiligten.

Dornbirn, 15. April 2018

<b>Auftragsprofil</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
betreute Personen	822	1.005
weiblich	552	658
männlich	270	347
Aufträge gesamt	714	879
24h Aufträge	609	759
stundenweise Aufträge	105	120
Betreuungstage gesamt	135.368	167.346
Betreuungstage 24h	124.586	156.206
Betreuungstage stundenweise	10.782	11.140

<b>Personalprofil Stichtag</b>	<b>31.12.2016</b>	<b>31.12.2017</b>
registrierte Betreuer/innen	2.480	3.053
weiblich	2.302	2.848
männlich	178	205

<b>Leistungsprofil Stichtag</b>	<b>31.12.2016</b>	<b>31.12.2017</b>
Aufträge	419	540
betreute Personen	519	637
weiblich	356	425
männlich	163	212
Betreuer/innen im Einsatz	646	850
AUT Betreuer/innen	34	36
EU Betreuer/innen	612	714
Aufträge max.	430	554
Aufträge durchschnittlich	385	495

<b>Alter:</b>	<b>31.12.2016</b>	<b>31.12.2017</b>
unter 60	22	35
60 bis 75	35	41
75 bis 85	183	231
über 85	279	330
<b>Summe</b>	<b>519</b>	<b>637</b>

Pflegestufe	31.12.2016	31.12.2017
0 - nicht eingestuft	28	18
1	18	36
2	37	50
3	105	133
4	100	139
5	155	179
6	67	71
7	9	11
<b>Summe</b>	<b>519</b>	<b>637</b>

	Regionen	Aufträge 31.12.2016	Aufträge 31.12.2017	betreute Personen 31.12.2016	betreute Personen 31.12.2017
1	Dornbirn	77	84	91	91
2	Hofsteig	47	59	58	61
3	Bregenz	27	44	30	47
4	Feldkirch	34	50	43	71
5	Rankweil + Vorderland	16	24	18	24
6	Kummenberg	28	34	36	42
7	Raum Bludenz	21	36	24	49
8	Unterer Walgau	11	30	13	36
9	Vorderwald	19	13	23	15
10	Mittelwald	26	28	34	35
11	Blumenegg + Gr.Walsertal	12	11	19	17
12	Hohenems	14	14	16	17
13	Montafon	12	19	14	26
14	Lustenau	14	20	16	18
15	Leiblachtal	16	28	19	32
16	Rheindelta	19	18	22	20
17	Hinterwald	13	10	23	14
18	Kleines Walsertal	9	12	13	17
19	Klostertal	05	06	07	7
	<b>Summe</b>	<b>419</b>	<b>540</b>	<b>519</b>	<b>637</b>