

Beziehungsqualität in der 24-Stunden-Betreuung

Laura Gaugg

FH JOANNEUM Bad Gleichenberg, Institut Gesundheits- und Tourismusmanagement

Diese Arbeit beschäftigt sich mit der Beziehungsqualität pflegender Angehöriger von hochaltrigen Personen und Betreuungskräften der 24-Stunden-Betreuung. Aufgrund demografischer und gesellschaftspolitischer Entwicklungen steigt der Anteil an Pflegebedürftigen und der Bedarf an Pflege- und Betreuungskräften. Ein Großteil der Betreuung erfolgt ambulant, durch pflegende Angehörige. Seit 2007 können diese durch 24-Stunden-Betreuungskräfte unterstützt werden. Arbeitssetting, Pflege- und Beziehungsqualität unterscheiden sich vom stationären Bereich, weshalb es hier genauere Betrachtungen zur Stärkung der Beziehungsqualität bedarf.

Methode

Zufriedenheits- und akzeptanzsteigernden Maßnahmen zwischen formellen Betreuungskräften, pflegenden Angehörigen und Pflegebedürftigen werden dargestellt, woraus Handlungsempfehlungen für verantwortliche Stakeholder, zur Stärkung der Beziehungsqualität abgeleitet werden. Die Bearbeitung der Thematik erfolgt per selektiver Literaturrecherche und qualitativer Forschung. Es werden Expert:inneninterviews mit fünf Vermittlungsagenturen der 24-Stunden-Betreuung und Fokusgruppen mit pflegenden Angehörigen und Betreuungskräften durchgeführt.

Ergebnisse

Relevante Faktoren zur Steigerung der Beziehungsqualität und Zufriedenheit im Setting der 24-Stunden-Betreuung sind die Klärung von Rahmenbedingungen, ein ausführliches Erstgespräch inkl. Bedarfserhebung, ein sorgfältiger Matchingprozess sowie Engagement und soziale Kompetenz der Betreuungskraft. Schulungsmaßnahmen, Transparenz bei Qualitätsgütesiegeln und die Ausrichtung der 24-Stunden-Betreuung an Pflegemodellen sind wesentliche Handlungsempfehlungen.

Schlussfolgerung

In Zeiten des demografischen und sozialen Wandels, der vermehrten Belastungen im Gesundheitssystem sowie des Fachkräftemangels ist die Sicherstellung langfristiger Betreuungen für hochaltrige Personen und somit eine Entlastung vorhandener Kapazitäten des Gesundheitssystems bedeutsam. Die Zufriedenheit pflegender Angehöriger mit formellen Dienstleistungen ist Voraussetzung für die Ermöglichung stabiler Betreuungen. Zur Steigerung der Zufriedenheit im Setting ist es nötig, dass Vermittlungsagenturen akzeptanz- und zufriedenheitssteigernde Maßnahmen fokussieren. Die Ergebnisse rufen zur genaueren Betrachtung des Langzeitbetreuungsmodells, verbundenen finanziellen Unterstützungsleistungen für Beteiligte und der „Scheinselbstständigkeit“ von Personenbetreuer:innen auf.