

Thema: Bestcare24

Autor: Ingrid Teufl



Valeria Leskova lebt mit der 97-jährigen Annemarie Hula und hilft bei der Bewältigung des Alltags.



Die Sympathie war von Anfang an da, auf beiden Seiten.



Zusammenhelfen für ein gutes Leben

24-Stunden-Betreuung. Häufig tritt der Bedarf für eine Betreuung und Hilfe im Alltag plötzlich auf – den Angehörigen fehlen Informationen. Eine Familie erzählt über ihre Erfahrungen. Und: Worauf man achten sollte.

Von Ingrid Teufl (Text)
und Jürg Christandl (Fotos)

Der Wohnzimmertisch ist gedeckt, der Kaffee aufgebrüht und in der Küche auch schon das Mittagessen vorbereitet. Damit es dann schnell geht, wenn der KURIER-Besuch wieder weg ist. Valeria Leskova huscht hin und her, ihre Klientin immer im Blick. „Alles in Ordnung, Annemarie?“ Die Angesprochene, eine Dame mit fast 97 Jahren, sitzt auf der Couch, den Gehstock griffbereit und lächelt. „Ja, passt alles.“

Seit drei Jahren lebt Valeria Leskova der Wohnung im 6. Wiener Bezirk, anfangs vor allem als 24-Stunden-Betreuerin für Annemaries Ehemann, nach zwei Oberschenkelhalsfrakturen innerhalb eines halben Jahres. „Damals war unbedingt Hilfe nötig“, erinnert sich Sohn Wolfgang Hula, der mit seiner Schwester Susanne Becker die beste Lösung für die Eltern suchte. „Ein Heim wäre nicht in Frage gekommen.“

Chemie muss stimmen

In der Wohnung bestand die Möglichkeit, ein Zimmer für eine Betreuungsperson einzurichten. Die Entscheidung fiel daher auf eine 24-Stunden-Betreuung. „Wir haben uns informiert und sind zur Agentur ‚Best Care24‘ gekommen“. Mit Valeria Leskova sei es „Liebe auf den ersten Blick“ gewesen – von beiden Seiten. „Es hat von Anfang an die Chemie gepasst“, sagt Wolfgang Hula. Nach dem Tod seines Vaters vor eineinhalb Jahren betreut die 57-jährige, gebürtige Slowakin Frau Hula. Die Geschichte der Familie ereignet sich so ähnlich



„Es geht um Betreuungstätigkeiten, die an die Agentur delegiert werden, diese stellt die Person dafür.“

Bettina Löffler
Agentur „BestCare24“
JÜRGEN CHRISTANDL

tausendfach: Die betagten Eltern brauchen durch Verletzung, Krankheit oder Demenz Unterstützung im Alltag. Die erwachsenen Kindern sind oft selbst noch berufstätig, leben entfernt oder schaffen Betreuung selbst nicht. Und

dann muss es schnell gehen, von einem Tag auf den anderen besteht Bedarf.

Informationen fehlen

„Sehr oft müssen Angehörige innerhalb von 24 bis 48 Stunden eine Betreuerin organisieren“, weiß Bettina Löffler, Geschäftsführerin bei „Best Care24“. In der Realität heiße dieser Zeitdruck oft, dass die Ruhe fehle, sich intensiv zu informieren. „Man weiß ja nicht, wer da kommt.“ Der Vergleich von Qualitätskriterien wie ein ÖQZ24-Zertifikat, die etwa das Sozialministerium definiert hat, würden Sicherheit geben.

Häufige Schwierigkeiten, die auftreten können, betreffen etwa nicht transparente Kosten, nicht überprüfte Sprachkenntnisse, keine Erreichbarkeit der Agentur rund um die Uhr, Ersatzbetreuerinnen werden nicht organisiert. Oder es ergeben sich Tätigkeiten, die nur me-

dizinische Diplomkräfte ausführen dürfen.

Was viele nicht wissen: Der Begriff „24-Stunden-Pflege“ hat sich zwar im Alltag durchgesetzt. In den meisten Fällen geht es aber um „24-Stunden-Betreuung“. Dieser Unterschied ist wichtig, betont Löffler. „Pflegepersonal wäre Fachpersonal wie diplomierte Kräfte, wie etwa in der medizinischen Hauskrankenpflege.“ In den meisten Fällen seien keine Maßnahmen medizinischer Natur nötig. „Es geht um Betreuungstätigkeiten, die die Agentur delegiert werden, diese stellen die Person dafür.“

Betreuung bedeutet hingegen Hilfe bei der Alltagsbewältigung: Vom An- und Auskleiden, Kochen, Hausarbeiten – bis zur sozialen Beziehung. Valeria Leskova beschreibt ihre Aufgaben so: „Wir versuchen, wie eine Familie zu leben, ich versuche das Beste für meine Klientin

„Ich versuche, das Beste für meine Klientin zu machen.“

Valeria Leskova
24-Stunden-Betreuerin

zu machen.“ Sie hat mit Annemarie Hula einen Tagesrhythmus, von Frühstück bis Abendessen, inklusive Blutdruckmessungen und anderer alltäglicher Aufgaben. „Den Rhythmus mussten wir erst finden. Die ersten Monate sind immer anstrengend an einer neuen Stelle.“

Gemeinsam wird etwa ein Essensplan für ein bis zwei Wochen gemacht, Valeria Leskova kauft danach ein und kocht. „Am liebsten mag sie gemischte Küche, auch mal Fleisch und Süßspeisen.“ Abends spielen die beiden heute gern noch „Mensch ärgere dich nicht“. Annemarie

spielt immer grün – und sie würfelt immer die Sechser.“

Zusammen leben

Seit 18 Jahren arbeitet die gelernte Chemikerin als 24-Stunden-Betreuerin, immer im Zwei-Wochen-Rhythmus, 13 Jahre bei ihrer derzeitigen Agentur. „Mein Mann und ich hatten Träume, dafür mussten wir beide arbeiten.“ Mittlerweile sind ihre drei Kinder erwachsen, der Job macht ihr noch immer Freude. „Jemandem helfen, etwas Schöneres gibt es nicht für mich. Ich hatte von Anfang an so gute Gefühle in diesem Beruf.“ Natürlich, nicht immer habe alles reibungslos geklappt, gestreht sie. Von ihrer ersten Klientin sei sie gemobbt worden. Dennoch zeigt sie Verständnis. „Es ist ein Grenzbereich. Hilfe annehmen zu müssen ist schwer. Einerseits fühlt man sich bevormundet und möchte das auf keinen Fall. Andererseits ist man darauf angewiesen.“

Wichtig sei, dass „alle auf ihre Art zusammenhelfen für ein gutes Zusammenleben“. Mit Familie Hula funktioniere das sehr gut: Die Kinder besuchen ihre Mutter zwei bis drei Mal wöchentlich. Ein Mal im Monat besorgt Wolfgang Hula Essen vom Plachutta, wo die Eltern früher gern essen gingen, und alle essen gemeinsam. Valeria Leskova macht dann Palatschinken als Nachspeise, mit Marillenmarmelade. „Die sind Annemarie am liebsten.“ Auch die Agentur als Schnittstelle und Ansprechpartner für beide Seiten habe ihren Anteil am Erfolg. Leskova: „Sie suchen eine Lösung und nehmen auch die Betreuerin und ihre Bedürfnisse ernst.“

Worauf bei der Auswahl der Betreuung geachtet werden soll

Info. Vermittlungsagenturen für 24-Stunden-Betreuung gibt es mittlerweile in allen Bundesländern. Doch die Standards, nach denen gearbeitet wird, sind nicht einheitlich. Als Betroffener kann man sich mithilfe einiger Kriterien informieren, um die richtige Auswahl für sich persönlich zu treffen.

• Das Hilfswerk Österreich empfiehlt, zuerst den indivi-

duellen Bedarf einzuschätzen, samt anfallender Tätigkeiten. Dazu sollten Beratungen eingeholt werden sowie Kosten und mögliche Förderungen geklärt werden.

• Checklisten unterstützen die Auswahl. Etwa vom Sozialministerium (sozialministerium.gv.at) oder AK Steiermark (stmk.arbeiterkammer.at) werden Bro-

schüren zum Download angeboten. Beim Roten Kreuz (roteskreuz.at) gibt es Infos, um sich vorzubereiten.

• Seriöse Anbieter werden nach den Richtlinien des Sozialministeriums zertifiziert (ÖQZ-24). Eine Liste der zertifizierten Vermittlungsagenturen gibt es unter oeqz.at

• Die Agentur Bestcare 24 empfiehlt, auf die ÖQZ-24-

Zertifizierung zu achten und unabhängige Bewertungen (z. B. vom Verein für Konsumenteninformation) des Unternehmens einzubeziehen. Ebenso sollte man auf die transparente Auflistung der Kosten achten. Ebenso auf Auswahl und Umgang des Unternehmens mit den Betreuungskräften sowie deren Qualifikation. Checkliste: bestcare24.at