

A young woman with dark hair, wearing a white polo shirt with a red cross and the text 'ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ' on it, is smiling and assisting an elderly woman with short grey hair. The elderly woman is wearing a black turtleneck and a gold necklace, and is using a silver walker. The young woman has her hand on the elderly woman's shoulder and is holding her hand. The background shows a window with red curtains and a framed picture on the wall.

40

JAHRE PFLEGE UND BETREUUNG

Festschrift

Foto: ÖRK / G. Costell



ÖSTERREICHISCHES
ROTES KREUZ
STEIERMARK

Aus Liebe zum Menschen.

Impressum:

Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Steiermark, Merangasse 26, A-8010 Graz | Telefon: 050 144 5 - 10 000 | E-Mail: marketing@st.rotekreuz.at | www.st.rotekreuz.at
UID: ATU 28608003 | ZVR-Zahl: 531631892 | DVR: 0470953

Vereinsvorstand: Geschäftsführung Dir. Mag. Andreas Jaklitsch

Vereinszweck: Der Landesverband Steiermark des Österreichischen Roten Kreuzes bezweckt in seiner nationalen und internationalen Tätigkeit, menschliches Leid überall und jederzeit zu verhüten und zu lindern. Er ist bestrebt, Leben und Gesundheit zu schützen und der Würde des Menschen Achtung zu verschaffen. Er fördert gegenseitiges Verständnis, Freundschaft, Zusammenhalt und einen dauerhaften Frieden unter allen Völkern gemäß den Grundsätzen der internationalen Rotkreuz- und Rothalbmondbewegung.

Vereinsbehörde: Bundespolizeidirektion Graz, Paulustorgasse 8, 8011 Graz

Für den Inhalt verantwortlich: Pfl. Dir. Johanna Reinisch-Gratzer, BSc MSc **Konzeption & Content:** Dr. Beatrix Cichocki-Richtig, Gisela Ambrosch, MSc

Layout & Grafik: Zoe Zambalos **Lektorat:** Vanessa Angermann

Anmerkung: Zugunsten der besseren Lesbarkeit wurde weitgehend im Text auf die gleichzeitige Verwendung weiblicher und männlicher Personenbegriffe und Titel verzichtet und die weibliche Nominalform angeführt. Gemeint und angesprochen sind natürlich immer beide Geschlechter.

INHALTSVERZEICHNIS

1.	Vorworte	4
2.	Editorial	6
3.	Leitungsebenen und Standorte.....	7
4.	Unsere Einsatzzentren.....	8
5.	Die Anfangsjahre bis 1989.....	12
6.	Die 1990er Jahre.....	15
7.	Die Jahre 2000 – 2018.....	18
8.	Ausblick.....	42



Foto: Erwin Schierfau

Hermann Schützenhöfer
Landeshauptmann

Bereits vor mehr als 40 Jahren hat das Rote Kreuz Steiermark die Zeichen der Zeit erkannt und begonnen Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf in ihrem Zuhause zu betreuen. Es war die Geburtsstunde des Bereichs Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes Steiermark. Die demografische Entwicklung und der medizinische Fortschritt haben zu einem steten Ausbau dieser Betreuungsform geführt, sodass im vergangenen Jahr bereits über 6.500 Mitmenschen von den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern betreut wurden.

Die Angebotsvielfalt des Leistungsbereichs Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes, der in diesem Jahr sein 40. Jubiläum feiert, reicht dabei von der mobilen Pflege und Betreuung bis zur Ausrichtung von Pflegestammtischen.

Neben der fachlichen Qualifikation zeichnet die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Roten Kreuzes aus, dass sie mit Herz und Hirn für ihre Mitmenschen da sind. Dafür danke ich ihnen an dieser Stelle von ganzem Herzen! Ihr Engagement trägt dazu bei, dass unsere Steiermark allen Bürgerinnen und Bürger eine lebenswerte Heimat ist. Ein steirisches „Glück auf!“



Foto: Karin Bergmann.at

Michael Schickhofer
Landeshauptmann-Stv.

Seit über 40 Jahren sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Roten Kreuz Steiermark zu Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf nach Hause unterwegs, um sie optimal zu versorgen. Das Rote Kreuz ist mittlerweile einer der größten Arbeitgeber in der Steiermark. Es macht mich stolz, dass wir so viele Menschen haben, die anderen helfen wollen.

Der Bereich der Pflege und Betreuung im Roten Kreuz ist stets getragen vom Qualitätsgedanken. 2017 wurden 6.538 Menschen unter Leistung von 455.692 Hausbesuchen gepflegt und betreut.

Ich gratuliere zu 40 Jahren bester Pflege und Betreuung in der Steiermark und wünsche allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin viel Freude und Leidenschaft. Die Steiermark braucht Euch. Mein aufrichtiger Dank gilt allen, die dafür sorgen, dass wir so eine ausgezeichnete Hilfsorganisation haben.



Foto: t. rothwangl

Christopher Drexler
Gesundheitslandesrat

Seit über 40 Jahren – von den Anfängen mit einer Diplomierten Fachkraft in Judenburg bis heute – versorgen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Roten Kreuz Steiermark die Menschen mit Pflege- und Unterstützungsbedarf zu Hause. Aus der „Hauskrankenpflege“ von damals wurde die „mobile Pflege und Betreuung“, die neben dem gehobenen Pflegedienst, die Pflegeassistenten, Fachsozialbetreuung, Altenarbeit, die Heimhilfe und die Alltagsbegleitung umfasst. Heute leisten in allen Bereichen mehr als 560 Beschäftigte täglich Dienst an über 6.500 Menschen in der ganzen Steiermark. Das ist eine wirkliche Erfolgsgeschichte.

Das Land Steiermark, die Städte und Gemeinden und alle Anbieter von Dienstleistungen sind ständig bemüht, die Angebote an die zu Pflegenden und an die pflegenden Angehörigen zu verbessern. Gemeinsam gelingt es uns, die Rahmenbedingungen für die sehr gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu optimieren und die Qualität der Betreuung gezielt weiterzuentwickeln. So werden beispielsweise die Kliententarife bei der mobilen Pflege und Betreuung ab Mitte des Jahres 2018 um 25 % gesenkt werden. Mein besonderer Dank gilt hier neben den Verantwortlichen des Roten Kreuzes vor allem auch den pflegenden Angehörigen. Es ist ein zentrales Ziel, unterstützende und entlastende Angebote für diese Menschen zu schaffen.



Werner Weinhofer
Präsident

Das Rote Kreuz ist der Zeit oft weit voraus. Zu unserem Wirken gehört Innovationskraft und Hartnäckigkeit zu Gunsten jener Menschen, die Hilfe benötigen. So war es auch, als vor gut 40 Jahren die Rotkreuz-Hauskrankenpflege als Leistungsbereich in unserer Organisation ins Leben gerufen wurde. Wie für das Rote Kreuz üblich, nicht einfach nur um etwas zu tun. Nein, der Leistungsbereich wurde mit Spezialistinnen wohl vorbereitet, es wurden Strukturen geschaffen und Menschen für diese neue Tätigkeit motiviert und gewonnen. Das Rote Kreuz konnte damals noch nicht auf eine Regelfinanzierung der angebotenen Leistungen zurückgreifen. Der Beginn der Dienste wurde aus eigener Kraft durch das Rote Kreuz selbst finanziert.

Inzwischen wurde aus der Hauskrankenpflege der nicht mehr wegzudenkende Leistungsbereich der „Pflege und Betreuung“. Tausende Menschen konnten dadurch in ihrem Lebensmittelpunkt innerhalb der Familie verbleiben – eine große Erleichterung für sehr viele Familien, aber auch Entlastung für stationäre Einrichtungen. Die Bedürfnisse der Menschen wurden erkannt und der gesellschaftliche Wandel seitens des Roten Kreuzes früh sehr ernst genommen.

Ich bedanke mich aufrichtig im Namen des gesamten Präsidiums bei allen, die am mehr als erfolgreichen Werdegang mitgearbeitet haben und selbstverständlich bei allen, die täglich bei der wahrlich oft herausfordernden Tätigkeit ihr Bestes geben.



Andreas Jaklitsch
Landesgeschäftsführer

Wir als Rotes Kreuz sind seit unserer Gründung verlässlicher Partner der gesamten Bevölkerung. Vor über 40 Jahren wurden die Grundsteine für eine wunderbare Erfolgsgeschichte gelegt. Aus den anfangs mit Skepsis betrachteten Krankenschwestern in Schwesterntracht, die in ihren kleinen Autos zu den Klientinnen nach Hause fuhren, wurde ein nicht mehr wegzudenkender Dienst des Roten Kreuzes. Aus einigen wenigen Mitarbeiterinnen in der Hauskrankenpflege wurde der Leistungsbereich „Pflege und Betreuung“ zur beruflichen Heimat von mehr als 560 Rotkreuz-Mitarbeiterinnen. Von diplomiertem Pflegepersonal, Pflegeassistentinnen, Heimhelferinnen bis zu Verwaltungsmitarbeiterinnen. Sie alle – hervorragend ausgebildet – sorgen für eine reibungslose Versorgung jener Menschen, die ihre Dienste oft dringend benötigen.

Blickt man hinter die Kulissen, kommen oft belastende Schicksale zum Vorschein. Jede unserer Spezialistinnen ist nicht nur körperlich und geistig beansprucht, sondern vor allem oft seelisch gefordert.

Im Jahr 2018 haben wir eine große Werbekampagne zum Thema Pflege und Betreuung gestartet. Wir wollen nicht nur den Leistungsbereich mit seinen wunderbaren Mitarbeiterinnen vor den Vorhang holen, sondern auch um neue Kolleginnen werben.

Auch von meiner Seite ein großes „Danke“ an alle Menschen, die sich die Mühe zum Aufbau dieser Rotkreuz-Dienstleistung machten und an jene, die täglich bei jeder Witterung – ob brütende Hitze, Gewitter oder Glatteis und Schneefall – zu den Hilfsbedürftigen unterwegs sind. Aus Liebe zum Menschen!



Beinahe von Anfang an mit dabei

Johanna Reinisch-Gratzer
Landespflegedienstleiterin

Als ich als junge Rotkreuz-Krankenpflegeschülerin im Frühjahr 1980 mein Praktikum in der Hauskrankenpflege des Roten Kreuzes Steiermark antrat, hätte ich niemals daran gedacht, dass ich meine gesamte berufliche Laufbahn mit dieser Organisation und diesem Bereich verknüpfen würde. Im heurigen Jahr werden es nun 37 Jahre meiner Mitarbeit in den unterschiedlichsten Tätigkeitsfeldern und Funktionen. Bis heute bietet mir die Pflege und Betreuung im Roten Kreuz Steiermark immer wieder neue Herausforderungen und Aufgaben, die es im Sinne der Menschen – seien es die zu Betreuenden, Mitarbeiterinnen, Vorgesetzten oder Partnerinnen – wert sind, gut gemeistert zu werden. Da ich gleichzeitig beinahe den gesamten Zeitraum der Pflege und Betreuung im Roten Kreuz Steiermark überblicke, ist es mir ein Anliegen, eine dankende Rückschau zu halten.

Es ist als überaus mutig, innovativ und dankenswert anzusehen, dass sich vor etwas mehr als 40 Jahren vorausschauende Persönlichkeiten des Präsidiums dazu entschlossen, der Bevölkerung einen häuslichen Pflegedienst weitgehend aus Eigenmitteln anzubieten. Es ist der ersten Pflegedienstleiterin, meiner Vorgängerin, sehr zu danken, dass sie Mut und Innovativität für die Pflege und Betreuung über mehr als ein Vierteljahrhundert fortsetzte und sich dabei stets der fachlichen und qualitativen Weiterentwicklung verschrieb. Es ist den Präsidien und Geschäftsführern – sei es auf Landes- oder Bezirksebene – bis heute zu danken, dass sie den Ausbau und die Entwicklung der Dienste zu allen Zeiten und auch unter wirtschaftlich schwierigen Bedingungen förderten. Schließlich ist allen Personen innerhalb und außerhalb des Roten Kreuzes Steiermark zu danken, die in ihrem Wirkungsbereich Förderer und Unterstützer der Pflege und Betreuung waren und sind. Ganz besonders gilt dieser Dank auch meinen Ansprechpartnerinnen im Österreichischen Roten Kreuz.

Getragen werden die Dienste von den Pflege- und Betreuungsmitarbeiterinnen sowie Pflegeführungs- und Verwaltungskräften in den Bezirken und im Landessekretariat. Sie sind es, die die konkreten Tagesaktivitäten planen und ausführen und dafür Sorge tragen, dass Menschen eine qualitätsvolle Pflege und Betreuung erhalten und die erforderlichen administrativen und organisatorischen Abläufe gut funktionieren. Ihnen gebührt mein größter Dank.

Sehr stolz sind wir darauf, dass die mobilen Pflege- und Betreuungsdienste des Roten Kreuzes Steiermark im Jahr 2016 als Finalistin in der Bewerbung um den Staatspreis Unternehmensqualität als beste Non-Profit-Organisation Österreichs ausgezeichnet wurde. Diese Auszeichnung steht für eine überaus langjährige und konsequente Qualitätsarbeit – begonnen in den frühen 1980er Jahren und fortgesetzt bis heute. Daran auch in Zukunft beständig weiter zu arbeiten und dabei Mut und Innovativität hoch zu halten, ist meinen Mitarbeiterinnen auf allen Ebenen und mir Auftrag für die kommenden Jahre.

Pflege und Betreuung - Leitungsebenen und Standorte

Stand: Mai 2018

Präsidium und Landesgeschäftsführung

Landespflegedienstleitung

Qualitätsmanagement, Fachbereichscontrolling, Verrechnung & Statistik, Sonderprojekte

4 Regionalpflegedienstleitungen in 12 Bezirken in der Steiermark

24 Einsatzleitungen für 37 Einrichtungen: 24 Einsatzzentren (EZ) / 13 mitverwaltete Stützpunkte

Betreutes Wohnen

Graz
Graz-Umgebung

Liezen, Murtal, Murau
Leoben, Bruck-Mürzzuschlag

Leibnitz, Voitsberg
Deutschlandsberg

Hartberg-Fürstenfeld
Südoststeiermark

Graz

EZ Gries
EZ Jakomini
EZ Lend

Liezen

EZ Liezen / Trieben
EZ Irdning / Gröbming

Leibnitz

EZ Leibnitz / Wildon
EZ Strass
EZ Arnfels

Hartberg- Fürstenfeld

EZ Hartberg
EZ Bad Waltersdorf / Neudau
EZ Friedberg / Vorau
EZ Pöllau / Stubenberg

Riegersburg
Judenburg
Bärnbach
Bruck/Mur
Hausmannstätten
Köflach*
Knittelfeld*
Leibnitz*

Graz-Umgebung

EZ Kalsdorf
EZ Hausmannstätten
EZ Kumberg / Peggau

Murtal

EZ Judenburg / Obdach

Voitsberg

EZ Voitsberg

Südoststeiermark

EZ Feldbach / Fehring
EZ Kirchbach
EZ Bad Gleichenberg

* Eröffnung ab Mitte 2018

Murau

EZ Murau

Deutschlandsberg

EZ Deutschlandsberg /
Eibiswald / Stainz

Leoben, Bruck-Mürzzuschlag

EZ Leoben / Mariazell
EZ Trofaiach / Eisenerz

Die drei mobilen Palliativteams: Graz/Graz-Umgebung, Hartberg/Weiz/Vorau, Deutschlandsberg/Voitsberg



UNSERE EINSATZZENTREN









1975
1980

1981

1983

1988

1990

1993

1997

2000

2002

2004

2005



Präsident Rudolf Griss überreicht Luise Breisach den Autoschlüssel für eines der ersten Hauskrankenpflegeautos

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Archiv



Büroräumlichkeiten in der Bezirksstelle Judenburg

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Archiv

1981

Die mobilen Dienste kommen in Fachhände

Frau Annemarie Gigl übernimmt die Leitung der Hauskrankenpflege, einem Bereich mit großem Wachstumspotential.

Frau Annemarie Gigl, damals Lehrpflegeperson an der Allgemeinen Krankenpflegeschule des Landes Steiermark in Graz und dem Rot-Kreuz-Schwesterninternat zugeteilt, wird als erste Pflegedienstleiterin des Roten Kreuzes in der Steiermark bestellt. 1986 wird sie zur Pflegedirektorin ernannt.

Zu dieser Zeit und in den Folgejahren bis Ende der 1980er Jahre werden neben Diplompflegepersonen bereits auch erste Heimhelferinnen beschäftigt.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Archiv



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Archiv

Annemarie Gigl leitete die mobilen Dienste von 1981 bis 2009

Die Anfangsjahre

Das Rote Kreuz startet mit der Diplompflege

Die ursprüngliche Entwicklung der mobilen Pflege und Betreuung (mobile Dienste, Hauskrankenpflege) des Roten Kreuzes in der Steiermark beruht auf den Initiativen und Zielsetzungen des Internationalen Roten Kreuzes. Mitte/Ende der 1970er Jahre werden dazu in der Organisation erste Schritte gesetzt.

Begonnen wird mit dem Einsatz einer Diplompflegeperson in Judenburg aus Eigenmitteln des Roten Kreuzes Steiermark. Danach werden erste Diplompflegepersonen in Graz-Stadt unter Kostenbeteiligung des Magistrates angestellt. Bis Ende der 1970er Jahre sind eine

Diplompflegeperson in Judenburg und vier Diplompflegepersonen im Stadtgebiet von Graz in der Hauskrankenpflege tätig. Die Leitung der Dienste obliegt in diesen Jahren Frau Luise Breisach und ihrer Vertreterin Frau Annemarie Mokry in ehrenamtlicher Funktion.



Um das Leistungsangebot sicherzustellen, gehen die Trägerorganisationen der mobilen Dienste in der Steiermark sehr früh Kooperationen miteinander ein. Derzeit gibt es in der Steiermark fünf vom Land anerkannte Träger. Diese sind: Rotes Kreuz, Hilfswerk, Volkshilfe, Caritas, Sozialmedizinischer Pflegedienst.

„Ich habe mein Team immer neu motiviert, indem ich ihnen gezeigt habe, dass man sich auch über die kleinsten Fortschritte freuen kann“

Annemarie Gigl

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundigraber

1983

Von Beginn an wird auf Zusatzqualifikationen Wert gelegt

Das Rote Kreuz Steiermark beginnt als erste Organisation damit, Diplompflegepersonen im Rahmen von Sonderausbildungen für den Sozialmedizinischen Pflegedienst weiter zu qualifizieren.

Die Pflegedienstleiterin des Roten Kreuzes, Frau Annemarie Gigl, ist auch hier im Auftrag des Landes Steiermark als Kursleiterin tätig. Die Sonderausbildungen inkludieren die Stationsleiterinnen-Qualifikation. Bis 1995 absolviert die überwiegende Anzahl der Mitarbeiterinnen diese Sonderausbildung. Dadurch können fast alle Stützpunkte mit zusätzlich qualifizierten Leiterinnen besetzt werden. Bis 1988 gibt es aufgrund fehlender Regelfinanzierung von öffentlicher Seite nur eine moderate Weiterentwicklung der bestehenden Hauskrankenpflege-Stützpunkte des Roten Kreuzes in der Steiermark. Die Kosten werden von den Klientinnen, dem Roten Kreuz und zunehmend auch von den Gemeinden getragen.

1988

Regelfinanzierung für die mobilen Dienste wird eingeführt

Die Finanzierung der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste baut heute auf einem Normkostenmodell auf.

Zu Beginn erfolgt die Finanzierung aus Mitteln des Krankenanstalten-Zusammenarbeitsfonds auf Basis der Vereinbarung nach Artikel 15a B-VG zwischen Bund und Ländern, in Folge aus dem Steiermärkischen Krankenanstalten-Finanzierungsfonds und schließlich wird eine Normkostenfinanzierung, welche bis heute gilt, ausverhandelt. Dadurch wird dem Roten Kreuz Steiermark und anderen Trägerorganisationen ermöglicht, einen intensiven Auf- und Ausbau der mobilen Pflege und Betreuung zu betrei-

ben. Bis zum Jahr 2000 werden vom Roten Kreuz insgesamt 40 Pflegestützpunkte in 12 Bezirken der Steiermark eingerichtet und zwar in den Bezirken Judenburg, Graz, Graz-Umgebung, Leibnitz, Deutschlandsberg, Voitsberg, Feldbach, Hartberg, Leoben, Bruck an der Mur, Murau und Liezen. Eingesetzt werden vom Roten Kreuz zu Ende der Ausbauphase nicht nur diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen, sondern auch Mitarbeiterinnen in den Bereichen Fachsozialbetreuung, Altenarbeit, Pflegehilfe, Heimhilfe sowie Verwaltungskräfte.

Bis zum Jahr 2000 werden vom Roten Kreuz Steiermark insgesamt

40 Pflegestützpunkte

in 12 Bezirken der Steiermark eingerichtet:

Judenburg, Graz, Graz-Umgebung, Leibnitz, Deutschlandsberg, Voitsberg, Feldbach, Hartberg, Leoben, Bruck an der Mur, Murau, Liezen.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Archiv

1990

Die Hauskrankenpflege nimmt Fahrt auf

Johanna Reinisch-Gratzer, Landespflegedienstleiterin

Die Jahre bis 1995 stellen den Intensivausbau der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste dar. Es werden in den einzelnen Bezirken neben den „Stützpunktschwestern“ übergeordnete „Bezirksschwestern“ installiert. Die einzelnen Berufsgruppen gewinnen an fachlicher Kontur.

Ganze 15 Jahre Pionierphase und kein Ende in Sicht: Denn jetzt ging es erst richtig los! 1990 war ich beim Roten Kreuz bereits neun Jahre als „Hauskranken Schwester“ tätig, als mir nach Absolvierung der zweisemestrigen Sonderausbildung für den Sozialmedizinischen Pflegedienst angeboten wurde, die Leitung des damaligen Pflegestützpunktes in der Merangasse zu übernehmen. Dieser wurde bald darauf in den Bezirk Jakomini in die neue Bezirksstelle des Roten Kreuzes Graz-Stadt verlegt, wo er sich heute noch befindet. Ich übernahm die Funktion der Bezirksschwester von Graz, als in den Folgejahren ein zweiter und dritter Stützpunkt im Stadtgebiet entstand. Meine Hauptaufgabe in dieser Funktion war es, für eine gleichmäßige Entwicklung der Stützpunkte

und Dienste zu sorgen, den Ausbau voranzutreiben und dabei für kontinuierlichen „Personalnachschub“ zu sorgen. Beseelt davon, die Pflege- und Betreuungsangebote auf qualitativ hochstehender Grundlage anzubieten, wurden zu dieser Zeit viele fachspezifische Neuerungen (beispielsweise in der Betreuung von Menschen mit Schlaganfall und Demenz oder in der Pflegedokumentation) vorgenommen. Gleichzeitig wurde auch die Schulung der Mitarbeiterinnen forciert. Die damalige Pflegedirektorin, Frau Annemarie Gigl, förderte die Fort- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiterinnen intensiv. Von ihr wurde ich auch damit beauftragt, sie dabei zu unterstützen, die steiermarkweit hinzukommenden Stützpunkt- und Bezirksschwestern (und dies waren über all die Jahre mit nur wenigen Ausnahmen Frauen!) in ihre Funktion einzu-

führen und gemeinsam mit diesen für die erforderliche „Stützpunkt-Grundausstattung“ zu sorgen. Besonderer Wert wurde dabei auf eine gute Ausstattung mit Pflegehilfsmitteln gelegt. Herr Direktor Günther Perner – in diesen Jahren Vizepräsident im Roten Kreuz Steiermark – und Frau Annemarie Gigl waren zu dieser Zeit landauf und landab unterwegs, um mit Bürgermeisterinnen Gespräche zu führen. Alle paar Monate galt es, einen neuen Stützpunkt einzurichten und auf den Weg zu bringen. Ab dem Jahr 1991 wurden die Bezirksschwestern dann auch zu regelmäßigen Besprechungen mit der Pflegedirektorin eingeladen. Damit konnte sichergestellt werden, dass die Entwicklung der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste des Roten Kreuzes in der Steiermark von Beginn an im Gleichschritt erfolgte.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Archiv

1993

Von der Schreibmaschine zum PC

Petra Spitzer, Assistentin der Landespflegedienstleiterin

Nach einer ersten Anstellung zu Anfang 1980 werden ab Beginn der 1990er Jahre zur Entlastung der Landespflegedienstleiterin und zur Unterstützung in den administrativen Abläufen weitere Verwaltungskräfte im Landessekretariat eingestellt.

Bitte 250 Silben Kurzschrift und 230 Anschläge auf der Schreibmaschine in der Minute“ – das waren die Anforderungen für eine Stelle als Sekretärin in der Hauskrankenpflege vor einem Vierteljahrhundert, als ich in den mobilen Diensten startete. In dieser Zeit waren Kurzschrift bei Tagungen sowie das 10-Finger-System auf der Schreibmaschine noch alltägliche Begleiterinnen im Büroalltag. Hausbesuche des Pflege- und Betreuungspersonals wurden auf den Leistungsberichten per Hand erfasst, die Minuten Monat für Monat am Ende der Blätter zusammengerechnet und in eine Statistik-Tabelle übertragen. Die Personaleinstellun-

gen und -austritte sowie Änderungen im Stundenausmaß wurden sorgfältig auf Karteiblättern mitgeführt. Die Korrespondenz wurde samt und sonders mit der Post verschickt. Musste hingegen ein Schriftstück etwas schneller bei der Empfängerin eintreffen oder erwartete man eine rasche Antwort, wurde das Faxgerät eingesetzt. Heute – 25 Jahre später – kann ich kaum glauben, dass der Büroalltag so bewältigt werden konnte. Damals stand der Pflegedirektorin eine Sekretärin zur Verfügung. Heute sind im Büro der Landespflegedienstleiterin drei Assistentinnen in unterschiedlichen Stundenausmaßen im Einsatz. Die Schreibmaschine steht schon lange verstaubt im

Archiv, denn Mitteilungen sausen mittlerweile in Sekundenbruchteilen als Mail durch das World-Wide-Web. Statistiken werden auf Abruf aus Programmen generiert und Hausbesuche und Leistungen werden über das Smartphone erfasst. Die Anforderungen und die Menschen haben sich im Landessekretariat über die Jahre verändert. Im Laufschrift haben wir mit Technik und Bedarf Schritt gehalten. Eines hat sich weder bei mir noch bei meinen Kolleginnen jedoch verändert: Es ist die Begeisterung, auch im Verwaltungsbereich einen wichtigen Teil zu einer zufriedenstellenden Pflege und Betreuung von Menschen zu Hause beitragen zu können.



Das unmittelbare Verwaltungsteam der Landespflegedienstleiterin heute

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundigraber

1997

Zeitgemäßer berufsrechtlicher Rahmen für einen herausfordernden Tätigkeitsbereich – damals wie heute

Karoline Patterer, Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin im Einsatzzentrum Lend

Als eine Besonderheit in den mobilen Diensten gilt es zu berücksichtigen, dass wir bei unseren Hausbesuchen in die Privatsphäre unserer Klientinnen eintreten dürfen. Am Beginn der Betreuung steht immer das gemeinsame Gespräch, um den Betreuungsbedarf abzuklären, die individuellen Wünsche herauszufiltern und um die Sorgen einfühlsam zu entkräften. Bezugspflege, Flexibilität und Einfühlungsvermögen bilden die Basis einer oft über Jahre andauernden Beziehung zwischen Klientin und beruflicher Pflegeperson. Diese Herausforderung meistert die mobile Pflege und Betreuung 365 Tage im Jahr und schafft Verlässlichkeit und Vertrauen.

Seit vielen Jahren gehöre ich in Graz einem großartigen Team in der mobilen Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes an. Die Ausbildung zur Heimhelferin im zweiten Bildungsweg ermöglichte mir einen Einblick in die mobile Betreuung von

Menschen. Danach entschied ich mich für die Pflegehilfe. Um meine Fähigkeiten und Kompetenzen zu erweitern, traf ich schließlich die Entscheidung, das Diplom in der Gesundheits- und Krankenpflege zu erwerben. Mein Tätigkeitsbereich umfasst – auf Basis des GuKG – nun insbesondere die Steuerung des gesamten Pflegeprozesses mit kontinuierlicher Evaluierung des Gesundheitszustandes der zu betreuenden Person, die Durchführung von medizinisch-therapeutischen Maßnahmen und von Pflegevisiten im Rahmen des Qualitätsmanagements. Besonders wichtig bei meiner professionellen Tätigkeit ist die berufsgruppenübergreifende Koordination und Zusammenarbeit im Pflege- und Betreuungsteam – sei es vor Ort bei den Klientinnen oder im Einsatzzentrum. Die Pflege und Betreuung von und mit Menschen zu Hause, die professionelle Vielfalt im Team und die enge Zusammenarbeit mit meinen Kolleginnen machen meinen Beruf zur Berufung.



Das neue Gesundheits- und Krankenpflegegesetz (GuKG) tritt in Kraft

Dieses bringt nicht nur für den stationären Bereich, sondern auch für die mobilen Pflege- und Betreuungsdienste einen zeitgemäßen berufsrechtlichen Rahmen mit wichtigen Festlegungen zu einem qualitativ hochstehenden Pflegeprozess. Das Gesetz umfasst die Berufsbilder des diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonals sowie der Pflegehilfe (ab 2016 Pflegeassistenten).



Karoline Patterer, Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin

Foto: ÖGB/Foto: Melbinger

2000

Teamassistenz als wichtiger Teil der Leistungserbringung

Günther Hirtler, Teamassistent im Einsatzzentrum Hausmannstätten

Ich bin nach 18 Jahren der am längsten tätige Teamassistent in der Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes Steiermark.

Alle Einsatzzentren sind mittlerweile mit Verwaltungskräften besetzt. Nicht nur im Landessekretariat, auch bei uns in den Stützpunkten und Einsatzzentren hat sich das Aufgabengebiet stark verändert bzw. weiterentwickelt. So war in meinem Bereich zu Beginn Papier ebenfalls der hauptsächliche Träger von Informationen. Nur ein geringer Teil wurde schon am PC verarbeitet.

Heute sieht das natürlich anders aus. Am Beispiel der von den Mitarbeiterinnen erfassten Daten wie Zeiten für die Klientinnen-Verrechnung und Arbeitszeiten der Mitarbeiterinnen lässt sich die Entwicklung gut veranschaulichen. Von der früheren Kontrolle der Papiertagesberichte bis zur aktuellen Datenkontrolle mittels EDV-gestützter Dienst- und Tourenplanung reicht hier die Palette. Stets musste Schritt mit den jeweiligen Anforderungen gehalten werden – vom ursprünglichen „Handschriftexperten“ zum heutigen „IT-Experten“, von der Bürokraft zur Teamassistenz. Genau diese Veränderungen und diese Weiterentwicklungen gaben mir aber stets die Möglichkeit, über die Routine hinaus immer wieder mit

„Ein Team - viele Möglichkeiten“



Günther Hirtler, Teamassistent

Foto: Privat

frischem Elan „das Neue“ anzugehen. Überlegungen, wie ich alle Änderungen umsetzen kann, und die diesbezüglichen Gespräche mit meiner vorgesetzten Einsatzleiterin sowie Regionalpflegedienstleiterin sind die Quelle, um beständig mit neuer Motivation und Energie durchzustarten.

Vorrangig für mich ist nach wie vor, die Einsatzleiterin und die Kolleginnen, die vor Ort bei den Klientinnen tätig sind, durch meine Arbeit bestmöglich zu unterstützen und zu entlasten. Denn nicht nur der Verwaltungsbereich hat sich weiterentwickelt, auch die Anforderungen an die Leitung und die Kolleginnen werden durch die stetige Erweiterung des Teams und die zahlreicher werdenden Vorgaben der öffentlichen Hand immer komplexer. Dies erfordert zur Bewältigung ein gutes Miteinander aller Teammitglieder – von den Pflege- und Betreuungspersonen über die Leitung bis hin zur Teamassistenz.

2002

Das Angebot wird um die mobile Palliativ-Betreuung erweitert

Andrea Zangenfeind, Koordinatorin im mobilen Palliativteam Hartberg/Weiz/Vorau

Palliativbetreuung umfasst die ganzheitliche Betreuung und Begleitung von Menschen, die an einer unheilbaren Erkrankung mit begrenzter Lebenserwartung leiden. Das Rote Kreuz Steiermark ist in diesem Bereich gemeinsam mit der Steiermärkischen KAGes tätig.

Das erste Palliativteam des Roten Kreuzes (Graz/Graz-Umgebung) ist seit 2002 im Einsatz. 2003 folgt das Team Hartberg/Weiz (später begrifflich ergänzt um Vorau) und 2006 wird das Team Deutschlandsberg/Voitsberg eingerichtet. Die Betreuung erfolgt zu Hause, in Pflegeheimen und während eines Krankenhausaufenthaltes als Palliativkonsiliarientdienst. Die Teams bestehen aus Ärztinnen, Pflegepersonal, Sozi-

alarbeiterinnen und Verwaltungskräften. Im Mittelpunkt unserer Aufgaben stehen die Linderung von körperlichen Beschwerden sowie die Unterstützung bei sozialrechtlichen, spirituellen und ethischen Fragestellungen, wobei sich alles um die Patientinnen mit ihren Bedürfnissen und ihre Angehörigen dreht. Eine offene und sensible Kommunikation, das Recht auf Selbstbestimmung und die Würde der Betroffenen haben Priorität für uns.



Team der mobilen Palliativbetreuung Hartberg/Weiz/Vorau

!

Im Bereich der mobilen Palliativbetreuung wird ursprünglich auf Projektbasis eine Kooperation mit der Steiermärkischen Krankenanstalten GesmbH eingegangen. Bis 2006 entstehen in dieser Kooperation drei mobile Palliativteams für die Bezirke Graz und Graz-Umgebung, Hartberg und Weiz sowie Deutschlandsberg und Voitsberg. Vom Team in Deutschlandsberg wird einige Jahre auch der Bezirk Leibnitz mitbetreut. Das Rote Kreuz Steiermark ist Dienstgeber für die Diplompflegepersonen, Sozialarbeiterinnen und Verwaltungskräfte (per Stand Dezember 2017: 24 Personen). Seit 2010 ist die Zusammenarbeit vertraglich geregelt.

2004 Qualitätskriterien des Landes Steiermark

Die Förderungsrichtlinien des Landes Steiermark führen zu einer qualitativen Neuordnung der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste.

2005

Vision, Mission und Prinzipien des Österreichischen Roten Kreuzes werden die Basis für die mobilen Dienste

Eine Strategieguppe, die aus Vertreterinnen unterschiedlicher Hierarchieebenen und Funktionen aller Landesverbände bestand, erarbeitet 2005/2006 Vision, Mission und Prinzipien, die als Grundlage für die Strategie des Österreichischen Roten Kreuzes im Bereich Gesundheit, Pflege und Soziales dienen. Das Rote Kreuz Steiermark orientiert sich in seiner Strategie für die mobilen Dienste an dieser bundesweiten Ausrichtung.

Vision

Wir, das Rote Kreuz, sind verlässlicher Fürsprecher, erste Anlaufstelle und Wegbegleiter für Pflege- und Betreuungsbedürftige, alte Menschen und sozial Schwache. Wir leisten damit einen Beitrag zur Unterstützung von Familien. Gesundheitsförderung und Prävention sind uns wichtig. Wir sehen uns als wichtigen und kompetenten Teil des Sozial- und Gesundheitswesens.

Mission


Das Rote Kreuz, Ihr Partner fürs Leben.

Prinzipien

- Wir erheben unsere Stimme zur Verbesserung und Sicherung der Lebensqualität jener Menschen, deren Not am größten ist.
- Die Gesundheits- und Sozialen Dienste stehen für ein integriertes Dienstleistungsangebot, das dem individuellen Bedarf entspricht und für jeden leistbar ist.
- Unsere Dienstleistungen umfassen die Hilfe in alltäglichen Situationen, aber auch hochspezialisierte Angebote sind Betroffenen leicht zugänglich.
- Wir bieten Freiwilligen eine attraktive, vielfältige Tätigkeit und Ausbildung. Sie werden nach ihren Vorlieben und Fähigkeiten eingesetzt.

Strategie im Bereich Gesundheit, Pflege und Soziales

- Das Rote Kreuz ist kompetenter Partner in Gesundheitsfragen für ältere Menschen.
- Das Rote Kreuz garantiert eine hochqualitative Betreuung durch kompetente Dienstleistungserbringung und Partnerschaften.
- Das Rote Kreuz ist ein attraktiver Dienstgeber.



Als Beispiele für strategische Maßnahmen in der Steiermark seien hier die neu eingeführten Mitarbeiterinnengespräche, welche in allen Bezirken einmal jährlich mit allen Beschäftigten zur individuellen Zielvereinbarung und Karriereplanung geführt werden, oder die Durchführung einer ersten anonymen schriftlichen Mitarbeiterinnenbefragung im Herbst 2005 angeführt. Darüber hinaus wird das Angebot der Pflegestammtische forciert und ein neu gestaltetes Organisationshandbuch an alle Pflegestützpunkte bis Ende 2007 ausgegeben.

„Weil solidarische Werte
beim Roten Kreuz wichtig
sind und Menschlichkeit im
Vordergrund steht“



Angelika Klug, Regionalpflegedienstleiterin

Foto: Privat

Pflegende Angehörige erhalten Unterstützung durch Beratung und Pflegestammtische

Angelika Klug, Regionalpflegedienstleiterin für die Bezirke Liezen, Murtal, Murau, Leoben und Bruck-Mürzzuschlag (Mariazell)

Pflegestammtische bieten für Betroffene und Angehörige eine Entlastung bei vielen Betreuungsaufgaben und helfen den veränderten Alltag leichter akzeptieren zu können.

Pflegende Angehörige stehen vor besonderen Herausforderungen, wie beispielsweise Übernahme einer neuen Rolle in der Familie, Bewältigung der Sorge um das kranke und/oder betagte Familienmitglied und der zahlreichen Belastungen durch das „rund um die Uhr zur Verfügung stehen müssen“. Bei mir im Bezirk Liezen finden die Pflegestammtische unter der Leitung einer Psychotherapeutin und einer Diplompflegeperson statt. Durch diese fachkundige Begleitung wird die Angehörigengruppe dabei unterstützt, sich austauschen und gegenseitige Ermutigung geben sowie insgesamt mit der individuellen Betreuungssituation besser zurecht zu kommen. Den Besucherinnen des Pflegestammtisches wird auch ein vielseitiges theoretisches Wissen zum Thema Pflege vermittelt und außerdem die Möglichkeit geboten, Antworten auf wichtige Pflege- und Betreuungsfragen zu erhalten.

Ergänzt werden die regelmäßigen Treffen durch auf die Bedürfnisse der Gruppenmitglieder abgestimmte Fachvorträge, unter anderem zu finanziellen Zuschussmöglichkeiten für die häusliche Pflege, zur Verbesserung der mentalen Stärke für Angehörige oder zum Thema persönliche Grenzen erkennen und im Pflegealltag berücksichtigen. Sich gegenseitig nicht nur zu ermutigen und zu stützen, sondern auch Wertschätzung für das eigene Tun zu spüren, sind ebenfalls wesentliche Bestandteile der Treffen. Pflegestammtische ergänzen somit nicht nur das Beratungsgespräch im Einzelfall und die konkreten Unterstützungsangebote professioneller Hilfen, sie stärken auch ganz wesentlich die pflegenden Angehörigen in ihrer oft überaus anstrengenden und belastenden Tätigkeit.

Allein im Bezirk Liezen wurden in den vergangenen fünf Jahren 30 Pflegestammtische mit 27 Vorträgen und 766 Teilnehmerinnen erfolgreich durchgeführt.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark

Das Steiermärkische Sozialbetreuungsberufesgesetz tritt in Kraft und regelt die in der mobilen Pflege und Betreuung wichtigen Berufsbilder der Fachsozialbetreuung, Altenarbeit und Heimhilfe. Die Fachsozialbetreuung, Altenarbeit beinhaltet auch die Qualifikation zur Pflegeassistentin.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Kanizaj Marija-M.

2006



Foto: Privat

Martina Bauer, Pflegeassistentin

Warum in den mobilen Diensten mitarbeiten?

Martina Bauer, Pflegeassistentin im Einsatzzentrum Feldbach

Welche Aufgaben haben Pflegeassistentinnen wahrzunehmen?

Diese und noch viele weitere Fragen beschäftigten mich, bevor ich während meiner Ausbildung zur Pflegeassistentin (damals noch Pflegehelferin) das Praktikum antrat. Jetzt nach fast 13 Dienstjahren, kann ich für mich sagen: „ICH ÜBE MEINEN TRAUMBERUF AUS.“ Ich habe gelernt, den Menschen als Ganzes zu sehen, seine Individualität zu akzeptieren und seine Wünsche und Bedürfnisse zu respektieren. Für die meisten unserer Klientinnen sind wir das einzige „Highlight“ des Tages und die einzigen Bezugspersonen von außen. Dies zeigt, welch großes Vertrauen wir genießen. Aber auch pflegende Angehörige haben bei uns einen sehr hohen Stellenwert. Sie sind teilweise 24 Stunden für ihre Lieben da

und brauchen daher sehr oft unsere Unterstützung. Nicht nur die körperliche Entlastung oder Anleitungen zu pflegerischen Tätigkeiten stehen dabei im Vordergrund, sondern auch der seelische Beistand spielt eine große Rolle – sei es ein Lob, wie gut sie alles meistern, oder einfach einmal zuhören, wenn sie etwas belastet. Manchmal reicht es auch, jemanden wortlos in den Arm zu nehmen, um ihm das Gefühl zu vermitteln, verstanden zu werden. Nach jahrelanger Betreuung zählen wir für viele unserer Klientinnen und Angehörigen zur Familie – da frage ich mich, gibt es ein schöneres Kompliment? Ja, der freundliche Blick der Klientinnen, wenn ich nach meinen freien Tagen wieder zu ihnen komme, ist wohl das schönste Kompliment.

Heimhilfe ist mehr als Haushaltshilfe

Monika Zach, Heimhelferin im Einsatzzentrum Kirchbach

Mein Name ist Monika Zach und ich bin Heimhelferin im Bezirk Südoststeiermark. Ich habe in der Caritasschule die Heimhilfeausbildung absolviert, anschließend ein Praktikum bei der mobilen Pflege und Betreuung im Einsatzzentrum Feldbach gemacht und bin nun im Einsatzzentrum Kirchbach beschäftigt. Zu meinen Aufgaben zählt es, hilfsbedürftige Menschen im Haushalt zu unterstützen, ihnen zur Hand zu gehen und dort zu helfen, wo es ihnen schwer fällt.

Weiters gehe ich auch für sie und mit ihnen einkaufen, begleite sie bei verschiedenen Terminen, Besorgungen und Aktivitäten. Es gibt einige Gründe, warum ich mich für diesen Beruf entschieden habe: Ich kann mich in der zur Verfügung stehenden Zeit komplett auf die Klientin konzentrieren, mich mit ihr befassen und auf ihre Bedürfnisse, Wünsche und Sorgen eingehen. In dieser Zeit wird sehr viel über alles Mögliche gesprochen und oft auch gelacht. Während der Hausbesuche höre ich viele Geschichten und Begebenheiten von früher. Das Schöne ist, dass ich dadurch viel über Menschen erfahren kann und sie sich auch für mich interessieren. Natürlich werden so manchmal wertvolle Beziehungen geknüpft. Durch diese Ausbildung und die Arbeit in der mobilen Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes kann ich sehr viele neue Erfahrungen sammeln. Ich bin froh, dass ich ein Teil dieser wunderbaren Organisation sein darf.



Foto: Privat

Monika Zach, Heimhelferin

„Natürlich werden so
manchmal wertvolle
Beziehungen geknüpft“



Foto: ÖRK / A. Stöcher

Seniorencafé – Abwechslung im Alltag und Gemeinschaft genießen

Margit Dreossi, Regionalpflegedienstleiterin für die Bezirke Hartberg-Fürstenfeld und Südoststeiermark

Am Anfang stand das Motto: „Es sind die Begegnungen mit Menschen, die das Leben lebenswert machen.“

Darüber hinaus war das Ziel, unseren Klientinnen durch das zusätzliche Angebot eines Seniorencafés Abwechslung in den Alltag zu bringen und pflegende Angehörige zu entlasten. Im Jahre 2006, als wir mit unserem Seniorencafé begonnen haben, gab es im Rotkreuz-Bezirk Feldbach so gut wie kein Angebot im teilstationären Bereich.

Gestartet haben wir zunächst mit einem Tag in der Woche und konnten auf Grund der großen Nachfrage bald auf zwei Tage erweitern. Aussagen unserer Gäste wie: „Bei euch ist immer was los, hier fühle ich mich wohl, alle kümmern sich um mich, hier treffe ich meine neuen Freunde, ich hab gar nicht gewusst, dass ich das noch kann“, vermitteln ein wenig von dem, was im Seniorencafé so alles geschieht. Gemeinsam Ritualen und Traditionen nachgehen, Feste vorbereiten und feiern, für Bewegung sorgen, das Gedächtnis fordern, handwerkliches Geschick fördern und erhalten und dabei die Kreativität entfalten – das ist uns wichtig. Aber auch miteinander beten

oder Geschichten über alte Zeiten erzählen, alles das und vieles mehr bestimmt den Alltag im Seniorencafé. Es ist nie langweilig und es gibt immer etwas zu lachen, das sagen auch die freiwilligen Mitarbeiterinnen. Auch sie fühlen sich bereichert durch die vielen Geschichten, die unsere Gäste erzählen, und von den vielen Angeboten, die sich unsere Seniorenanimateurin ausdenkt. Auch ein eigenes Lied wurde für das Seniorencafé gemeinsam gedichtet. Ein wertschätzender Umgang miteinander und Begegnungen mit Menschen machen das Leben wieder lebenswerter.

„Ich freue mich jedes Mal auf den Donnerstag beziehungsweise auch auf meine neue Freundin Frau H. Sie braucht sehr viel Zuspruch, weint oft vor Kummer, weil sie keine Beine mehr hat. Mit einem Händedruck kann ich viel erreichen. Ich kann keinen leiden sehen. Ich selbst sitze im Rollstuhl, hatte vor acht Jahren einen Schlaganfall und muss das Beste daraus machen. Ich glaube fest an den Herrgott, der lässt uns sicher nicht fallen“. So stärken und trösten sich unsere Gäste auch gegenseitig.

„Es gibt keine Probleme, nur Herausforderungen“



Margit Dreossi, Regionalpflegedienstleiterin



Es werden die ersten Seniorencafés eingerichtet, um älteren Menschen ein Mehr an sozialen Kontakten zu ermöglichen und sie in ihrem Aktivsein zu unterstützen (per Stand Dez. 2017: 6 Einrichtungen).

Hauskrankenpflege – Abrechnung und Datenerfassung im Wandel der Zeit

Adolf Rodler, Leiter Verrechnung und Datenmanagement

Der Weg von der Listenerstellung zur standardisierten Leistungs- und Zeiterfassung gelingt durch die professionelle Teamleitung in der Verrechnung und im Datenmanagement.

Während der mehr als 25 Jahre, in denen ich nun für diesen Bereich in der Abteilung Pflege und Betreuung zuständig bin, ist so gut wie kein Stein auf dem anderen geblieben. Bis Mitte der 1990er Jahre wurden die Verrechnungs- und Statistikdaten noch mit sogenannten „Stricherllisten“, mit denen man die Viertelstunden-Einheiten der Betreuungszeiten sowie die Tätigkeiten gezählt hat, erfasst. Wir haben die Daten dann in der Verrechnungsstelle summiert und die Ergebnisse händisch in eine relativ einfache Software übertragen und abgerechnet. Ab 1996 füllten die Pflege- und Betreuungsmitarbeiterinnen ebenfalls einfach gehaltene, schriftliche Tagesberichte mit den erforderlichen Daten aus. Mit einem Aufwand von bis zu 600 Stunden monatlich wurden diese Daten dann in der Verrechnungsstelle in das dafür neu entwickelte Abrechnungsprogramm übernommen.

Ab 2001 verwendeten die Mitarbeiterinnen bereits komplexere und normierte Tagesberichtsformulare, die mit besonders schöner Schrift und damit gut lesbar ausgefüllt werden mussten. In der Verrechnungsstelle wurden diese dann durch einen Hochleistungsscanner gejagt, um die ausgelesenen Daten in die EDV zu übertragen. In den ersten Jahren des neuen Jahrtausends haben wir alle Stützpunkte mit EDV ausgerüstet und die Stützpunktleiterinnen durch interne EDV-Schulungen in der Anwendung von Standardprogrammen wie MS Office geschult. Ab diesem Zeitpunkt waren auch alle Stützpunkte per E-Mail erreichbar und es war somit ein rascher Informationsaustausch zwischen Zentrale und Außenstellen möglich. Eine gravierende Umstellung gab es dann in den Jahren 2006/2007.

Es wird eine digitale Zeit- und Leistungserfassung für alle Beschäftigten im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung eingeführt.



Adolf Rodler und sein Team

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundlgraber

Alle in der Pflege und Betreuung tätigen Mitarbeiterinnen wurden mit mobilen Erfassungsgeräten (inklusive Mobiltelefon) ausgestattet.

Seit dieser Veränderung werden die Daten digital erfasst und tagesaktuell an die Verrechnungsstelle übermittelt. Dadurch stehen die erforderlichen Daten innerhalb kurzer Zeit für die Abrechnung zur Verfügung. Der nächste große technische Schritt erfolgte in den Jahren 2014 bis 2017. Die digitale Datenübermittlung wurde um eine elektronische Dienst- und Tourenplanung erweitert. Heute erfolgt die Datenübermittlung auch in Richtung der Mitarbeiterinnen digital. Die Einsatzleiterinnen können Einsätze und diesbezügliche Änderungen sofort an die betreffenden Mitarbeiterinnen übermitteln und somit rasch auf Kundinnen-Anforderungen reagieren. Bereits seit 2011 stehen allen Pflegeführungskräften darüber hinaus übersichtliche Auswertungen zu Klientinnen und Personal online zur Verfügung.

40 Jahre gut organisiert

Rosa Kaufmann, Regionalpflegedienstleiterin für die Bezirke Leibnitz, Deutschlandsberg und Voitsberg

Von der Bezirksschwester zur Regionalpflegedienstleiterin

Wir sind da um zu helfen“, und das Helfen braucht Struktur. So könnte man mit einem Satz die Entwicklung auf dieser Führungsebene zusammenfassen. Schon von Beginn an ist das Rote Kreuz Steiermark bestrebt, die in vielen Bezirken entstehenden Stützpunkte einheitlich zu gestalten. In jedem Bezirk wird die Stützpunktschwester damals zur Ansprechperson für die Bevölkerung und für ihre Vorgesetzten. Gibt es bezirkswweit bereits mehrere Stützpunkte, so wird nun aus den Reihen der Stützpunktschwester eine Bezirksschwester benannt. Seit 1991 ist die Funktion mit klar definierten Aufgaben betraut und es sind Dienstzeiten dafür vorgesehen.

Ab den beginnenden 2000er Jahren – wir zählten bereits ca. 400 Mitarbeiterinnen und ca. 4.000 Klientinnen – erfuhr die Tätigkeit einen starken Zuschnitt auf Führung und Management. Es erfolgte dementsprechend eine Umbenennung zur Bezirkspflegedienstleiterin. Durch die Zusammen-

legung von zwei bis drei Bezirken entwickelte sich ab 2006 die Regionalpflegedienstleitung heutiger Ausprägung. Alle Regionalpflegedienstleiterinnen wurden durch die zweijährige universitäre Weiterbildung zum gehobenen Führungsmanagement in ihren Funktionen unterstützt.

Die Tätigkeit der ab 2017 vier regionalen Pflegedienstleiterinnen ist im Sinne der Vision, des werbetabasierten Handlungsrahmens und der aktuellen Strategien der Abteilung Pflege und Betreuung und des Leitbildes des Österreichischen Roten Kreuzes ausgerichtet. Diese sorgen für ein individuelles, qualitätsbezogenes und an den Bedarfen und Bedürfnissen der Klientinnen und deren Familien ausgerichtetes Dienstleistungsangebot.

Ich durfte jeden Schritt dieser Entwicklungen ganz persönlich miterleben. Mein größtes „Highlight“ war, mit dem Team 2016 im Finale des Staatspreises für Unternehmensqualität in der Kategorie Non-Profit-Organisation dabei zu sein. Da wusste ich, wir haben all die Jahrzehnte zuvor gut gearbeitet und wir gehen in eine gute Zukunft.



Es wird damit begonnen, die Führungsstrukturen zu straffen und anstelle der Bezirksschwester beziehungsweise Bezirkspflegedienstleiterinnen werden erste Regionalpflegedienstleiterinnen eingesetzt (per Stand Dezember 2017: 4 Personen).



„Mutig sein,
Dinge zu ändern,
die ich ändern kann“

Rosa Kaufmann, Regionalpflegedienstleiterin

Foto: Privat

2008

„Für kontinuierliche
Qualitätssteigerung
bei Klientin und
Mitarbeiterin“



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundlgraber

Gisela Ambrosch, Stellvertretende Landespflege-
dienstleiterin und Qualitätsmanagement-Beauftragte

Kräfte für die erste Bewerbung bei Quality Austria werden gebündelt

Ein wichtiger Schritt in der Weiterentwicklung ist, dass eine Qualitätsmanagement-Beauftragte eingesetzt und mit der Koordination von drei Verbesserungsprojekten betraut wird. Gemeinsam mit Führungskräften der unterschiedlichsten Ebenen und Bereiche werden die Vorbereitungen zur ersten European Foundation for Quality Management (EFQM)-Bewerbung getroffen.

Jeder der 40 Stützpunkte der mobilen Pflege und Betreuung setzt sich zum Ziel, sich für die Auszeichnung Committed to Excellence (C2E) zu qualifizieren und damit flächendeckend zu hervorragenden Leistungen zu verpflichten. Im intensiven Reifeprozess werden von Schlüsselpersonen mehrere Veranstaltungen, wie beispielsweise ein Kick Off Workshop für die obere und mittlere Führungsebene und zwei sogenannte Konsens-Meetings durchgeführt. Auf der Grundlage der 70-seitigen Unternehmensbeschreibung, verfasst von der Qualitätsmanagement-Beauftragten, und der anschließend im Führungsteam vorgenommenen internen Selbstbewertung der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste, werden folgende Verbesserungsprojekte umgesetzt:

1. Die Vertiefung im Prozessmanagement.
2. Die abteilungsübergreifende Erarbeitung einer Sustainability Balanced Scorecard (SBSC).
3. Die Implementierung der Kultur der Excellence.

Im Jahr 2008 entwickeln die Führungskräfte der mobilen Pflege und Betreuung den Leitspruch auf dem Weg zur Excellence:
Gemeinsam zur höchsten Zufriedenheit aller Interessensgruppen

Im Mittelpunkt dieser dritten Verbesserungsinitiative stehen die acht Grundkonzepte der Excellence. Zu jedem Grundkonzept werden gemeinsame Ziele gesetzt und diese durch konkrete Maßnahmen erreicht. Für das Grundkonzept 2 „Ausrichtung auf den Kunden“ wird ein Anregungsmanagement, welches sowohl Mitarbeiterinnen als auch Klientinnen und Angehörigen zeitnah die Möglichkeit gibt, ihre Anregungen einzubringen, implementiert.

Seit 2008 werden mittels einer Qualitätsmanagementsoftware die wesentlichen Prozesse modelliert und alle relevanten Dokumente eingepflegt, sowie den entsprechenden Geltungsbereichen an die Führungskräfte und Mitarbeiterinnen zur Verfügung gestellt.

2009



Alle Leistungsbereiche:

Mitarbeiterinnen: 439
Klientinnen: 5.535
Hausbesuche: 449.094

Eine neue Pflegedirektorin wird bestellt

Im September 2009 wird Frau Johanna Reinisch-Gratzer zur neuen Pflegedirektorin und Landespflegedienstleiterin bestellt. In der langen Entwicklung der Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes, Steiermark ist sie erst die zweite Person in dieser Funktion.

Große Freude über die erste Qualitätsauszeichnung für die mobile Pflege und Betreuung

Im Oktober 2009 erhalten die mobilen Pflege- und Betreuungsdienste nach externer Qualitätsbewertung durch die Quality Austria die erste offizielle Qualitätsauszeichnung „Committed to Excellence“ nach dem EFQM Excellence Modell. In den darauffolgenden Jahren setzen die Führungskräfte und Mitarbeiterinnen der Pflege und Betreuung die aus der Qualitätsbewertung gewonnenen Lernerfahrungen – beispielsweise über konkrete Zielsetzungen und Maßnahmen zu den Ergebnissen der periodischen Klientinnen-Zufriedenheitsbefragungen – mit großem Engagement weiter um.



2011

! Zur strategischen Ausrichtung bis 2015 gehört unter anderem die Steigerung der Expertise in Pflege- und Betreuungsbelangen, beispielsweise durch den Einsatz von Pflegeexpertinnen im speziellen Fachbereich Kinaesthetics.

Die bewegungsbezogene Unterstützungsmethode - Maietta-Hatch (MH)-Kinaesthetics bringt Erleichterung für Klientinnen und Personal

Gabriela Steinwidder, Fachbereichscontrollerin Pflege und Betreuung

Viele der Klientinnen, die von den mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten des Roten Kreuzes Steiermark betreut werden, leiden an mehrfachen und chronischen Erkrankungen. Sehr häufig sind sie dabei in ihrer Beweglichkeit beeinträchtigt. Diese Klientinnen haben einen erhöhten Unterstützungsbedarf in ihren physiologischen Bewegungsabläufen.

Bis vor einigen Jahren wurde diese Unterstützung oft durch die Gewichtsübernahme der Pflegeperson ausgeführt. Es ist somit nicht verwunderlich, dass sich die jahrelange, körperlich anstrengende Tätigkeit bei vielen Mitarbeiterinnen auf ihre Gesundheit auswirkte. Schäden an der Wirbelsäule waren oft die Folge und der Bedarf an bewegungsbezogenen Unterstützungsmaßnahmen in der täglichen Arbeit groß.

Der Ansatz von Maietta-Hatch (MH)-Kinaesthetics ist eine bewegungsbezogene Unterstützungsintervention, welche zur Körperschonung und Ressourcenaktivierung führt. Das 2011 vom Pflegeführungs-

team formulierte Ziel, in jeder Region zumindest eine zertifizierte Anwenderin in MH-Kinaesthetics zu implementieren, wurde 2016 erreicht. Diese MH-Kinaesthetics-Beauftragte gibt ihr Wissen an die Kolleginnen weiter und betreut insbesondere Klientinnen mit bewegungsbezogenem Unterstützungsbedarf. Die konsequente Umsetzung von MH-Kinaesthetics im Pflegealltag hilft den Betreuten, deren Angehörigen und den Pflegemitarbeiterinnen gleichermaßen.

Die Erstellung und Implementierung des dazugehörigen Umsetzungskonzeptes wurde mir übertragen. Zudem war und ist es meine Aufgabe, die jährlichen Treffen der zertifizierten Anwenderinnen in MH-

Kinaesthetics zu moderieren und Fragen, die das Konzept betreffen, zu beantworten. Die statistische Erhebung aller Einsätze der zertifizierten Anwenderinnen im MH-Kinaesthetics wird von mir grafisch und tabellarisch dargestellt und einmal jährlich im Rahmen einer Führungskräfte tagung vorgestellt. Es freut mich, dass diese speziellen Pflegeeinsätze von Jahr zu Jahr im Steigen begriffen sind. Positive Rückmeldungen von Klientinnen, wie beispielsweise „das muss ich gleich meiner Nachbarin sagen, die dasselbe Problem hat, die soll sich gleich an Sie wenden“ erfreuen ganz besonders und zeigen, dass unsere Pflegefachkräfte auf dem richtigen Weg sind.

„Gesundheit durch Bewegung“

Gabriela Steinwidder, Fachbereichscontrollerin

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundgraber

1975
1980

1981

1983

1988

1990

1993

1997

2000

2002

2004

2005



2013

Von der Einsamkeit zur Gemeinschaft – Betreutes Wohnen

Beatrix Cichocki-Richtig, Leiterin Sonderprojekte

„Selbstbestimmung, Sicherheit und ein vitales soziales Umfeld sind zentrale Bedürfnisse gereifter Menschen. Bedürfnisse, denen das Rote Kreuz mit dem Betreuten Wohnen gerne nachkommt.“ *Werner Weinhofer, Präsident Rotes Kreuz Steiermark*

Das Rote Kreuz Steiermark hat mit unterschiedlichsten Diensten schon eine lange Tradition in der Versorgung der Menschen zu Hause. Was aber, wenn der Verbleib im gewohnten Umfeld zu beschwerlich oder gar unmöglich wird? Sei es, weil die Wohnung nicht barrierefrei ist, das Leben so leer geworden ist, Familie und Freunde fehlen, oder man einfach nur ein wenig Unterstützung braucht. Spätestens dann ist eine alternative Wohnform

gefragt: Eine Wohnung, in der man sich auch mit einem Rollator oder Rollstuhl gut fortbewegen kann, in der Haltegriffe dafür sorgen, dass Stürze vermieden werden, an deren Tür regelmäßig jemand klopft und fragt, wie es geht, ob etwas gebraucht wird. Vor allem aber, wo Spaß und Gemeinschaft gelebt werden. 2013 bekam ich die Möglichkeit, dieses neue Angebot umzusetzen. Wir starteten mit einem Haus in Seckau, es folgten

Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundigraber

Fotos: Rotes Kreuz Steiermark / Privat / B.Richtig / F. Kodolitsch

Riegersburg, Judenburg, Bärnbach, Bruck/Mur und Hausmannstätten. Darüber hinaus ist für 2018 Betreutes Wohnen in Knittelfeld, Köflach und Leibnitz geplant. Engagierte Mitarbeiterinnen der mobilen Pflege und Betreuung wechseln in diesen Bereich und bringen, unterstützt durch die jeweilige regionale Pflegedienstleiterin, ihre Erfahrungen ein. Sie kümmern sich um das Wohl der Bewohnerinnen, organisieren bei Bedarf Hilfsdienste und unterstützen sie durch kleine Hilfestellungen im Alltag. Vor allem aber bieten sie Aktivierungsangebote, wie Gedächtnistraining, Bewegungsübungen, gemeinsame Essen, Ausflüge, Vorträge und anderes mehr an. Selbstständiges und eigenverantwortliches Leben in der eigenen Wohnung, bereichert durch Unterstützung und Sicherheit und sich als Teil einer Gemeinschaft fühlen, das macht Betreutes Wohnen aus.

Ab Herbst 2013 übernimmt das Rote Kreuz Steiermark in Betreiberfunktion erste Betreute Wohnhäuser (per Stand März 2018 inklusive Planungen: 8 Häuser), zumeist in Kooperation mit der Silver Living GmbH (www.silver-living.com).



**Wir sind Ihre Ansprechpartner
für die individuelle, selbständige
und komfortable Lebensqualität
im Alter.**

Silver Living

Die erste Adresse für Betreutes Wohnen.

2014



Pflegeführungskräfteklausur 2015 in Leoben mit externer Begleitung

Foto: Privat

Die Neuorganisation der Pflegestützpunkte wird in Angriff genommen

Es kommt bis zum Jahr 2016 zu einer Neuorganisation der Pflegestützpunkte mit Bildung von 24 Einsatzzentren und der Einführung einer modernen Personaleinsatzplanung.

Steigende Kosten und die Notwendigkeit, die Dienstleistungen für die Bevölkerung auszuweiten, machen es erforderlich, die Stützpunktstrukturen zu vergrößern. Klein-Stützpunkte werden an größere angeschlossen, teils auch geschlossen. Gemeinsam mit den Regionalpflegedienstleiterinnen und dem Betriebsrat ist die Pflegedirektorin 2014 und 2015 intensiv damit beschäftigt, eine zügige Vergrößerung der organisatorischen Strukturen umzusetzen. Es gilt dabei, die Stützpunktleiterinnen sowie Mitarbeiterinnen ins Boot zu holen und in vielen Vor-Ort-Besprechungen von der Notwendigkeit des Vorhabens zu überzeugen. Mit dem Anschluss von Stützpunkten an ein größeres Einsatzzentrum müssen die Leiterinnen letztlich auch komplexere Führungsaufgaben und viele Mitarbeiterinnen weitere Anfahrtstrecken zur Arbeit in Kauf nehmen. An den Regional-

pflegedienstleiterinnen liegt es, gemeinsam mit den Stützpunkt- bzw. Einsatzleiterinnen das dem Gesamtprozess zugrundeliegende Neuorganisationskonzept Schritt für Schritt umzusetzen. Dank des Verständnisses und der Unterstützung aller relevanten Mitwirkenden und Betroffenen gelingt die Neuorganisation der Stützpunkte schließlich fristgerecht und ohne große Aufregungen.

Bereits während des Neuorganisationsprozesses und insbesondere danach ist auch der Weg dafür bereitet, eine moderne Personaleinsatzplanung bzw. Dienst- und Tourenplanung zu implementieren. Um Effizienz und Effektivität derselben sicherzustellen, bedarf es ebenfalls größerer organisatorischer Einheiten. Es brechen ab dem Jahr 2014 somit auch neue, EDV-gestützte Zeiten im Personal- und Klientinnen-Management an.

Mit Unterstützung von Personenbetreuerinnen zu Hause bleiben können

Helga Schauerl, Regionalpflegedienstleiterin für die Bezirke Graz und Graz-Umgebung

Das Rote Kreuz Steiermark startet 2014 eine Kooperation mit der Organisation Altern in Würde, um 24-Stunden Personenbetreuung anzubieten. Damit wird ein wertvolles zusätzliches Betreuungsangebot geschaffen.

Von großem Vorteil stellte sich für uns heraus, dass wir auf den Vorarbeiten des Landesverbandes Oberösterreich, welcher bereits ab 2013 eine Kooperation mit Altern in Würde eingegangen war, aufbauen durften. Auch konnten wir sehr von der langjährigen Erfahrung und Professionalität von Altern in Würde profitieren.

Die Aufgaben zwischen Altern in Würde und Rotem Kreuz Steiermark sind klar aufgeteilt: Diplompflegepersonen der mobilen Pflege und Betreuung erheben bei den zu Betreuenden unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse den Betreuungsbedarf und führen regelmäßige Qualitätsvisiten durch. Dabei wird die Qualität der geleisteten Personenbetreuung sowie die Zufriedenheit der Klientinnen erhoben und schriftlich dokumentiert. Um diese herausfordernde Tätigkeit bestmöglich leisten zu können, entschlossen wir uns, dafür einige ausgewählte Diplompflegepersonen der mobilen Dienste einzusetzen. Für die Bezirke Graz, Graz-Umgebung, Leibnitz, Voitsberg und Deutschlandsberg wurde mittlerweile eine Diplompflegeperson eigens für diese Tätigkeit freigestellt. Die Hauptaufgabe von Altern in Würde ist die sorgfältige Auswahl der geeigneten Betreuungskräfte. Transparente Verträge über die angebotenen Leistungen bieten Rechtssicherheit. Die Zuständigkeit der

Personenbetreuerinnen umfasst neben der persönlichen Betreuung die Haushaltsführung, Gesellschafterfunktion und pflegerische sowie medizinische Tätigkeiten nach Anordnung. Die „Rund-um-die-Uhr-Betreuerinnen“ leben 14 Tage mit den ihnen anvertrauten Menschen zusammen. Sie sind Tag und Nacht für sie da, helfen bei der Körperpflege, kochen, putzen für sie und sind Gesprächspartnerinnen. Sollte die unterschiedliche Muttersprache hin und wieder eine Hürde sein, wird das durch individuelle Zuwendung kompensiert. Die Leistungen der Personenbetreuerinnen, welche fallweise unter sehr strapaziösen Bedingungen erbracht werden, verdienen große Anerkennung.

Als fachliche Ansprechpartnerin für die 24-Stunden Personenbetreuung im Roten Kreuz Steiermark habe ich die lösungsorientierte Herangehensweise unseres Kooperationspartners sehr zu schätzen gelernt. Die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen der Organisation Altern in Würde und dem Roten Kreuz ist die Basis dafür, dass viele Menschen sehr lange, nicht selten sogar bis zuletzt zu Hause verbleiben können – und zwar selbst dann, wenn Angehörige nicht vorhanden sind oder nicht in der Nähe wohnen.

„Nutze den Tag“



Helga Schauerl, Regionalpflegedienstleiterin


Foto: Privat



Foto: www.fotoshoptraunsee.at

Seit Jahresmitte 2014 bietet das Rote Kreuz Steiermark der Bevölkerung in Kooperation mit der Organisation **Altern in Würde** auf qualitätsgesicherter Basis 24-Stunden Personenbetreuung an.

2015



Gemeinsame Projekte werden nun jährlich auf Vertragsbasis mit namhaften klinischen und universitären Einrichtungen umgesetzt und es wird an wissenschaftlichen Studien mitgearbeitet, wie beispielsweise in den Bereichen Diabetes-Therapie und Telecare.

Innovation und Forschung werden in die tägliche Versorgung integriert

Diabetesprojekt „Titrationskarte“ 2015 – 2016

Im Bezirk Leibnitz wird in der Zeit vom Oktober 2015 bis Ende April 2016 in der mobilen Pflege und Betreuung eine sogenannte Titrationsstudie initiiert. In Kooperation mit der Universitätsklinik für Innere Medizin, Abteilung für Endokrinologie und Stoffwechsel des Landeskrankenhauses Graz und unter Einbezug einer Diplompflegeperson des Roten Kreuzes vom Einsatzzentrum Straß werden 16 Studienteilnehmerinnen betreut. Bei der Durchführung stehen die Beratung, das Selbstmanagement der insulinpflichtigen Klientinnen mit Diabetes mellitus Typ 2 und die Handhabung der Titrationskarten im Vordergrund. Das primäre Ziel besteht in der Vermeidung von Hypoglykämien. Gemeinsam mit der Diplompflegeperson verwenden die Studienteilnehmerinnen im mobilen Pflegebereich das Titrationstool einer pharmazeutischen Firma. Das sekundäre Ziel beinhaltet eine Verbesserung der glykämischen Kontrolle, also der Überwachung des Blutzuckerspiegels.

Telemedizin-Pilotprojekt „Simone“ 2017

Im ersten Halbjahr 2017 wird in zwei Einsatzzentren der mobilen Pflege und Betreuung das Telemedizin-Pilotprojekt „Simone“ in Kooperation mit der Janssen Cilag Pharma GmbH und der Technischen Universität Graz durchgeführt. Diplompflegepersonen des Roten Kreuzes Graz-Jakomini und Leibnitz betreuen von Jänner bis Juli 2017 zwölf Patientinnen mit Diabetes mellitus mit telemedizinischer Unterstützung. Alle Klientinnen im Telemedizin-Pilotprojekt werden zumindest einmal wöchentlich besucht und erhalten somit eine gezielte Beratung und eine Überprüfung der Medikation. Mittels Online-Zugang zum System werden die Daten in Echtzeit und grafisch aufbereitet und den jeweiligen Klientinnen, niedergelassenen Ärztinnen und Diplompflegepersonen zur Verfügung gestellt.

Studienprojekt „DiabetesTherapy@Home“ 2017 – 2019

Auch in einem weiteren, aktuellen Kooperationsprojekt wird von den Diplompflegepersonen in der mobilen Pflege und Betreuung insbesondere ihr klinisches Wissen zum Diabetes mellitus gefragt sein. Gemeinsam mit Forscherinnen des JOANNEUM RESEARCH und der Medizinischen Universität Graz wird innerhalb der zweijährigen Studie ein innovatives mobiles Entscheidungsunterstützungssystem für die Insulintherapie von älteren Menschen prototypisch entwickelt und evaluiert. Die Diplompflegepersonen im Projekt werden die teilnehmenden Klientinnen in den mobilen Diensten der Einsatzzentren in Graz mittels Insulindosierungsalgorithmus am Tablet begleiten und beraten.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / F. Kodolitsch

Mission Statement der internationalen Föderation der Rotkreuz- und Rothalbmond-Gesellschaften (2010)

Das Leben von
Menschen in Not
und sozial Schwachen
durch die Kraft der
Menschlichkeit verbessern.

Pflege-Einsatz in einer Transitunterkunft für geflüchtete Menschen

Gisela Ambrosch, Stellvertretende Landespflegedienstleiterin

Im September 2015 hatte ich mich für meinen ersten freiwilligen Flüchtlingseinsatz an einem Sonntag von 06:00 bis 18:00 Uhr gemeldet und wurde der Transitunterkunft Euroshopping Center in Graz zugeteilt.

Am Parkplatz angekommen suchte ich den Einsatzleitercontainer und sah in einer Halle hunderte schlafende Menschen vor mir, die am Boden mit einer Wolldecke zugedeckt eng aneinander lagen. Bei der Tageseinsatzgruppe angekommen wurde ich vom Einsatzleiter zur Mitarbeit in der Sanitätsstelle eingeteilt. Über eine weitere Halle, in der die Menschen auf Feldliegen schliefen, erreichte ich mit vier Kolleginnen die Sanitätshilfsstelle. Unser Team bestand aus dem Sanitätshilfsstellenleiter, einem Arzt, welcher alle drei bis vier Stunden wechselte, zwei bis drei Dolmetschern, zwei Diplompflegepersonen, einer Medizinstudentin und zwei in Sanitätshilfe ausgebildeten Schülerinnen. Nach einer kurzen Übergabe des Sanitätshilfsstellenleiters vom Nachtdienst orientierten wir uns, welche Medikamente und Verbandstoffe zur Verfügung standen, wo Fieberthermometer, Blutdruck- und Blutzuckermessgeräte zu finden waren. Wenig später kamen die ersten Väter und Mütter mit Kindern, junge und ältere Männer und Frauen, die vor allem Arabisch oder Farsi sprachen

und von uns zu den fünf bereitgestellten Feldliegen geleitet wurden. Keiner der zu versorgenden Erwachsenen und Kinder hatte trotz herbstlicher Temperaturen Socken an und viele besaßen keine Schuhe.

Alle zu Versorgenden waren trotz ihrer absoluten Erschöpfung und meist starken Schmerzen sehr freundlich und dankbar. Lange in Erinnerung wird mir ein vierjähriger Junge bleiben, welcher durch einen Infekt und starken Flüssigkeitsmangel sehr geschwächt war und eigentlich Farsi sprach. Nachdem er untersucht und behandelt worden war, sagte er sichtlich angestrengt aber mit einem wunderbaren Lächeln „thank you“. Als ich abends kraft der tiefen Eindrücke dieses langen Sonntages ganz in Gedanken versunken zum Parkplatz ging, kam mir ein junger, ausgezehrt ausschauender Mann entgegen und fragte mich: „Excuse me – what is the name of this city?“ Auch diese Begegnung hat mich sehr berührt und noch lange beschäftigt.

Von der Stützpunktschwester zur Einsatzleiterin

Christine Bindar, Einsatzleiterin im Einsatzzentrum Jakomini

Als die Einsatzleiterin noch Stützpunktschwester und der Einsatzplan noch Wochenplan hieß, führten mich meine Wege zum Roten Kreuz.

Frisch diplomiert und äußerst motiviert begann ich 2002 meine Arbeit bei der mobilen Pflege und Betreuung – damals noch Hauskrankenpflege – im Stützpunkt Jakomini. Wie sich bald herausstellte, hatte ich mir eine herausfordernde Tätigkeit ausgesucht, die damals auch die Wochenplanung der Hausbesuche beinhaltete. Das heißt, dass die Tourengestaltung bei den einzelnen Mitarbeiterinnen lag. Doch unaufhaltsam entwickelten sich die Dinge weiter und die Stützpunktschwester übernahm mehr und mehr Tätigkeiten, um einen effizienteren Mitarbeiterinneneinsatz und eine qualitativ hochwertige Klientinnenbetreuung gewährleisten zu können. Als stellvertretende Stützpunktschwester wirkte ich schon sehr bald aktiv am Veränderungsprozess mit. Aber erst als ich 2010 selbst die Leitung des Stützpunktes übernehmen durfte, konnte ich meinen eigenen Führungsstil miteinbringen. Durch die Absolvierung des Universitätskurses für „Mittleres Pflegemanagement mit integriertem Case- und Care Management“ bekam ich

auch das theoretische Rüstzeug, um die täglichen Herausforderungen des Arbeitsalltags bewerkstelligen zu können. Mit der Einführung der elektronischen Dienst- und Tourenplanung ab 2014 wurde die Stützpunktschwester endgültig zur Einsatzleiterin mit vielfältigen Managementaufgaben, wie Mitarbeiterinnenführung inklusive Karriereplanung, effiziente Dienst- und Tourenplanung, Qualitätsmanagement, Verantwortung über die Klientinnenbetreuung und vieles mehr. Auf einen Erfolg im Jahr 2016 bin ich aber besonders stolz: Nach aktiver Beteiligung auch von Mitarbeiterinnen des Einsatzzentrums Jakomini und mir an den beiden aufregenden Bewertungstagen durch externe Prüferinnen bekommt die mobile Pflege und Betreuung mehr als 550 Punkte und wird somit als Finalistin in der Bewerbung um den Staatspreis Qualitätsmanagement im Bereich Non-Profit-Organisationen aufgenommen. Um dieses hohe Level halten zu können, ist jede Einsatzleiterin und ihr Team für das Rote Kreuz, aber vor allem für alle Klientinnen weiter unermüdlich im Einsatz.

2016



migrants Care – enge interne Kooperation

Zur strategischen Ausrichtung bis 2020 gehört unter anderem die Forcierung der kulturellen Vielfalt in den Pflege- und Betreuungsteams. Dazu wird vielen Teilnehmerinnen des Ausbildungs- und Berufsvorbereitungskurses „migrants care“ ein begleitetes Praktikum in der mobilen Pflege und Betreuung ermöglicht, wodurch bereits neue Mitarbeiterinnen gewonnen werden konnten.

Abteilungsübergreifende Kooperationen werden in der Abteilung Pflege und Betreuung groß geschrieben. So werden beispielsweise die „migrants care“-Kurse, deren Organisation der Abteilung Soziale Dienste, Migration und Suchdienst obliegt, mitgestaltet. In diesen Kursen werden Menschen mit Migrationshintergrund auf eine Ausbildung in einem Pflege- oder Betreuungsberuf vorbereitet. Den Kurs-Teilnehmerinnen, die durchwegs über gute Deutschkenntnisse verfügen, werden die Berufs- und Karrieremöglichkeiten im Pflege- und Betreuungsbereich präsentiert. Die Teilnehmerinnen engagieren sich hochinteressiert mit vielen Fragen und es entsteht dabei immer eine schöne Begegnung im Dialog. Sie können anschließend neue Erfahrungen während eines Praktikums in der mobilen Pflege und Betreuung sammeln und somit ihre Berufsperspektive gezielt ausbauen. Im besten Fall werden sie nach Absolvierung einer Ausbildung als neue Mitarbeiterinnen gewonnen.



Die Kooperation mit der Abteilung Soziale Dienste, Migration und Suchdienst ermöglicht es, neue Mitarbeiterinnen für die mobilen Pflege- und Betreuungsdienste zu gewinnen.

qualityaustria Winners' Conference und Verleihung Staatspreis Unternehmensqualität 2016

Im März 2016 stellt sich das Rote Kreuz Steiermark mit seinen mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten – nach umfangreichen Vorarbeiten – einer neuerlichen Qualitätsbewertung.

Die Gesamtbewertung der mobilen Dienste auf Basis des Assessments durch externe Prüferinnen der Quality Austria beträgt 550 bis 600 Punkte auf einer Skala von 0–1000.

Damit sind die Anforderungen für die international anerkannte EFQM-Auszeichnung der „Recognised for Excellence 5*“ erfüllt. Zusätzlich wird das Rote Kreuz Steiermark im Bereich der mobilen Pflege- und Betreuungs-

dienste 2016 als Finalist in der Bewerbung um den Staatspreis Unternehmensqualität als beste Non-Profit-Organisation Österreichs ausgezeichnet.



2016



Mobile Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes Steiermark erhält hohe Qualitätsauszeichnungen

Zu den Besten zu zählen, ist das Ziel der Mitarbeiterinnen der Pflege und Betreuung im Roten Kreuz Steiermark.

Stellvertretend für alle circa 500 professionell Pflegenden erhält ein Team von 24 Personen vom Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft und der Quality Austria zwei hohe Auszeichnungen:

Zum einen die europaweit anerkannte EFQM-Auszeichnung „Recognised for Excellence 5*“, die international nachvollziehbar das hohe Niveau der ausgezeichneten Organisation bekundet. Zum anderen wird erstmals in Österreich der Bereich der mobilen Pflege und Betreuung vom Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft zum Sieger in der

Kategorie Non-Profit-Organisationen ernannt.

Die Jury der Quality Austria begründet ihre Entscheidung damit, dass das Rote Kreuz Steiermark das EFQM Excellence Modell bereits seit 2005 zur umfassenden Steuerung der Pflege- und Betreuungsdienste erfolgreich anwendet. Dem Leitspruch folgend „Aus Liebe zum Menschen“ stehen dabei sowohl die Klientinnen als auch die Mitarbeiterinnen im Fokus aller Aktivitäten. Alle regionalen Rotkreuz-Pflegeteams der Steiermark zielen mit dem EFQM Excellence Modell konsequent auf Verbesserung, Weiterentwicklung und langfristigen Erfolg. So ist diese hohe Würdi-

gung für alle Teams der mobilen Pflege und Betreuung ein großer Ansporn, sich weiter täglich für die höchste Zufriedenheit der betreuten Klientinnen und aller Partnerinnen wie niedergelassene Ärztinnen, Krankenhäuser, Land Steiermark, Gemeinden, Krankenkassen und Sanitätsfachhandel zu engagieren.

Quality Austria sieht diese Auszeichnung auch als Signal an das Gesundheitswesen und würdigt besonders die Vorbildwirkung des Roten Kreuzes in der Organisation und Koordination eines großen Mitarbeiterinnenstabes.



Alle Leistungsbereiche:

Mitarbeiterinnen: 564*

Klientinnen: 6.538

Hausbesuche: 455.692

*Mai 2018

2017

WERTEbasierter Handlungsrahmen für die Pflege und Betreuung

Im Frühling 2017 wird von Vertreterinnen aller Landesverbände ein auf das Leitbild des Österreichischen Roten Kreuzes aufbauender Wertebasierter Handlungsrahmen entwickelt.

Aufbauend auf dem zentralen Leitgedanken des Österreichischen Roten Kreuzes „Wir sind da, um zu helfen“ wird von Führungspersonen aus allen Rotkreuz-Landesverbänden ein wertebasierter Handlungsrahmen für die Pflege und Betreuung entwickelt.

Er enthält weiterführende Leitgedanken, die auf die spezifische Situation in der Pflege und Betreuung angewendet werden können und beinhaltet gemeinsame Werte, die eine Orientierung für alle im Arbeitsalltag geben.

Nach der Fertigstellung und dem Beschluss in der 236. Präsidenten-

konferenz am 9. März 2017 wird dieser Handlungsrahmen allen Einsatzzentren als umfangreiche Broschüre und allen Beschäftigten im Leporello-Format übergeben.

Darüber hinaus wird in der Steiermark dazu ein Plakat entwickelt, auf dem jedes Pflege- und Betreuungsteam seine konkreten Umsetzungsideen und Ziele analog des Handlungsrahmens schriftlich dokumentieren kann. Somit können die gemeinsamen Werte von allen Kolleginnen in der Pflege und Betreuung bewusst gelebt werden und alle Handlungen im Pflegealltag durchdringen.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kundigraber

2018



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / L. Kuntzgraber

Mit der Einführung der mehrstündigen Alltagsbegleitung wird eine Lücke geschlossen

Seit März 2018 bietet das Rote Kreuz der steirischen Bevölkerung gemeinsam mit anderen Trägerorganisationen im Rahmen eines Sozialministeriumsprojektes mit der mehrstündigen Alltagsbegleitung einen zusätzlichen professionellen Begleit-, Entlastungs- und Unterstützungsdienst an.

Die mehrstündige Alltagsbegleitung verfolgt in der Projektphase zwei Ziele: Zum einen sollen für langzeitbeschäftigungslose Personen in einem Alter über 50 zukunfts-sichere Arbeitsplätze geschaffen und zum anderen für Menschen mit zeitlich erhöhtem Unterstützungsbedarf ein bisher fehlendes und leistbares Betreuungsangebot zur Verfügung gestellt werden. Die mehrstündige Alltagsbegleitung zielt auf den Lückenschluss zwischen den mobilen Diensten und der 24-Stunden Personenbetreuung.

Die Bevölkerung kann diesen neuen Dienst nach

freien personellen Kapazitäten in Blöcken von vier bis zehn Stunden nutzen. Der Fokus der mehrstündigen Alltagsbegleitung liegt nicht auf pflegerischen Tätigkeiten, sondern auf der Begleitung und Unterstützung älterer Menschen. Dadurch kann ihre Betreuungssituation weiter verbessert und ihre Autonomie und gesellschaftliche Teilhabe möglichst lange erhalten werden. Die Entlastung pflegender Angehöriger bildet einen weiteren Angebotsschwerpunkt.

Alltagsbegleiterinnen sind anwesend, geben Mobilitätshilfe, unterstützen bei Besorgungen außerhalb des Wohnbereiches, begleiten bei Alltagsaktivitä-

ten und Ausflügen und fördern Kontakte im sozialen Umfeld. In der Steiermark verfügen alle Alltagsbegleiterinnen von Beginn an über die Heimhilfequalifikation. Somit können sie im Bedarfsfall auch Unterstützung bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten, bei der Zubereitung und Einnahme von Mahlzeiten oder bei der persönlichen Hygiene geben.

Das Rote Kreuz ist derzeit mit 19 Alltagsbegleiterinnen in sieben steirischen Bezirken aktiv und ist zuversichtlich, dieses neue Angebot mit Hilfe des Landes Steiermark über die Projektphase hinaus ab Juli 2019 weiterführen und ausbauen zu können.

AUSBLICK

Werner Weinhofer, Andreas Jaklitsch und Johanna Reinisch-Gratzer sowie alle Führungskräfte der Pflege und Betreuung

Demografische Veränderungen und steigende Betreuungsbedürfnisse der Bevölkerung werden es auch in Zukunft erforderlich machen, das Dienstleistungsangebot immer wieder anzupassen und zu erweitern. Oberstes Ziel aller Entwicklungsschritte muss es dabei sein, Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf durch kontinuierlich verbesserte und zusätzliche Angebote noch intensiver dabei zu unterstützen, in ihrem privaten Umfeld verbleiben zu können.

Wir im Roten Kreuz Steiermark möchten durch unsere immer vielfältiger werdenden Angebote und durch verstärkte Bewusstseinsbildung einen noch gezielteren Beitrag dazu leisten, dass der Pflege und Betreuung daheim grundsätzlich und in jedem Fall solange wie möglich und gewünscht der Vorzug gegeben wird.

Viel selbstverständlicher muss es noch werden, dass Menschen selbst dann im eigenen Zuhause verbleiben können, wenn das familiäre Netz stark brüchig wird oder die persönlichen Fähigkeiten stark nachlassen. Auch sollte jeder Mensch die Möglichkeit haben, in Gemeinschaft leben und alt werden zu können. Mit dem beständig größer werdenden Angebot an alternativen Wohnformen unterstützt das Rote Kreuz Steiermark auch diese Forderung in zunehmendem Ausmaß.

Unsere wichtigste Ressource, um in einer guten Entwicklung voranschreiten zu können, sind unsere Mitarbeiterinnen. Sie sind unsere wichtigsten Akteure vor Ort in den Haushalten der Klientinnen und in der Verwaltung. Mit ihnen stehen und fallen Quantität und Qualität der Dienstleistungen. Gute Mitarbeiterinnen zu engagieren und eng an die Organisation zu binden, ist bereits jetzt eine unserer wichtigsten Aufgaben. Es gilt, in dieser Aufgabe keinesfalls nachzulassen, sie vielmehr zu forcieren.

„Wir sind da, um zu helfen.“ Die Pflege und Betreuung des Roten Kreuzes Steiermark richtet sich eng an diesem zentralen Leitgedanken des Österreichischen Roten Kreuzes aus und wird dies ganz bestimmt auch in Zukunft tun.

Wir sind Ihre
Ansprechpartner
für die individuelle,
selbständige und
komfortable
Lebensqualität im Alter.

Silver Living

Die erste Adresse für Betreutes Wohnen.



Foto: Rotes Kreuz Steiermark / Komizoj Marija-M.

Aus Liebe zum Menschen.



ÖSTERREICHISCHES ROTES KREUZ

STEIERMARK