

Protokoll des Arbeitskreises "Qualitätsstandards sozialer Dienstleistungen" vom 02.10.1993:

Prinzipiell herrschte Übereinstimmung bei den von uns ausgesandten qualitativen Mindeststandards für soziale Dienste.

Bei der Diskussion über die einzelnen Kriterien gab es allerdings einige Meinungsverschiedenheiten, konkret handelte es sich dabei um den Begriff der Selbstbestimmung, um die Geschäftsbedingungen und der Wahlmöglichkeit.

Leider konnten ob der hitzigen Debatten über diese Punkte andere Kriterien nur am Rande gestreift werden. Eine Diskussion über Qualität in stationären Einrichtungen konnte aus Zeitmangel und wegen Erschöpfung der TeilnehmerInnen nicht ausreichend geführt werden. Bis auf die Tatsache, daß Heimgrößen mit 30 Personen durchaus wirtschaftlich führbar sind (dazu gibt es konkrete Aussagen des ÖBIG-Vertreters im AK Pflegevorsorge und weiters Verweis auf Untersuchung Christoph Jochum von Simmer und Partner Betriebsberatungsbüro Dornbirn zur Versorgungssituation Feldkirchs Vorschlag 40 Betten + Ambulanter Dienst ist günstiger als größeres Altersheim)

Andiskutiert wurden auch Zwischenformen zwischen ambulanter und stationärer Betreuung. Fokuswohnmodelle sind unter der Voraussetzung, daß sie tatsächlich frei gewählt und kooperativ geführt sind, durchaus überlegenswerte Alternativen.

Nun zu den umstrittenen Punkten:

Selbstbestimmung: Einige TeilnehmerInnen waren der Ansicht, daß diese dort enden muß, wo offensichtlich das Leben und die Gesundheit der AssistenznehmerInnen in Gefahr ist. Beispiele wurden gebracht, und zwar ging es hauptsächlich um Einkauf "sinnloser" Dinge oder zu vieler Dinge, sodaß eine Grundversorgung nicht gegeben wäre, bzw. die Geldmittel erschöpft sind, bevor neues Geld ins Haus kommt.

Es konnte dann allerdings ein Kompromiß erzielt werden, nämlich die Forderung, daß AssistenznehmerInnen das Recht auf Eigenart, bzw. Eigensinn haben müssen, Bedürfnisse anerkannt werden müssen und ein respektvoller Umgang miteinander Grundvoraussetzung sind.

Geschäftsbedingungen: Wir haben in unserem Papier gefordert, daß soziale Dienste klare und eindeutige Geschäftsbedingungen haben müssen, damit jedeR AssistenznehmerIn weiß, worauf er/sie sich einläßt.

Aus der Praxis wurden Bedenken geäußert, daß dies für verwirrte Menschen Probleme bereiten kann (Warum????)

Diese können aber, unseres Erachtens durch Sachwalter oder gesetzliche Vertreter zum Teil behoben werden.

Wahlmöglichkeit: Dazu wurde festgestellt, daß dies in der Praxis nicht vorkommt. Es wurde auch festgestellt, daß sich dieses Kriterium nur durch zwei Modelle durchführen ließe. Einerseits durch Adressenkarteien mit Interessenten an AssistentInnejobs,

die bei Bedarf weitergeleitet werden oder durch Erstgespräche mit anschließendem Hinschicken.

Wahlfreiheit erscheint allen wichtig, auch bei Einteilung in Sozialsprengel. Wahlfreiheit zwischen den einzelnen Betreuungsmodellen muß auch unabhängig von Art und Schwere der Behinderung möglich sein.

Es wurde als schwierig erachtet, alle Dienste dazu zu verpflichten, das selbe Betreuungsangebot anzubieten. Eine Vielfalt soll es nach wie vor geben, allerdings hat die öffentliche Hand die Verpflichtung, die daraus entstehenden Lücken zu decken.

Es wurde weiters festgestellt, daß der Bericht der Arbeitsgruppe 3 im Bericht "Vorsorge für pflegebedürftige Menschen" und die darin enthaltene Standards weiterhin gültig sind.

Zu den Rahmenbedingungen sozialer Dienste wurde weiters festgestellt:

Eine Trennung zwischen Hauskrankenpflege und Weiterführung des Haushalts muß dringend betont und auch gefordert werden.

Die finanzielle Absicherung der Vereine ist dringend erforderlich und muß so erfolgen, daß korrekte Arbeitsverhältnisse eingegangen werden können. Auf Ehrenamtlichkeit und auf einen zu großen Zivildienerteil muß verzichtet werden können. Betroffenberatung (peer counseling) muß außerhalb der sozialen Dienste angeboten werden.

Es ist wichtig, daß bereits jetzt, wenn alle Länder (lt. Verpflichtung nach den § 15 a - Verträgen) den vorhandenen IST-Stand erheben, Qualitätskriterien unsererseits ins Gespräch gebracht werden.

Erst dann zeigt sich die schlechte Versorgungslage (z.B. wenn die Hauskranken-schwester und die Ehrenamtlichen nicht mitgezählt werden)

Bitte schickt uns daher Eure Ergänzungen, vor allem den folgenden Kriterienkatalog betreffend, möglichst rasch zu.

Die korrigierte Fassung wird dann zumindest allen in Abtsdorf Gewesenen zugeschickt, die diesen Katalog dann in ihren Bundesländern an die Zuständigen weiter-schicken sollten.

Mit lieben Grüßen

Gilda Wolfgang
Adresse: Langeg. 31 / I 8010 Graz

Qualitätskriterien für soziale Dienste:

Erreichbarkeit der Büroräume für alle Menschen
(rollstuhlgerechte Räume, Fax oder Schreibtelefon; Nähe zu öffentlichen Verkehrsmitteln)

Verfügbarkeit der Dienste möglichst rund um die Uhr
(Hilfe muß auch am frühen Morgen und am späteren Abend organisiert werden können)

Wahlfreiheit bezüglich der HelferInnen, vor allem Alter und Geschlecht (niemand muß sich im Intimbereich von einer gegengeschlechtlichen Hilfsperson pflegen lassen müssen)

Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit der HelferInnen
(die Hilfe muß auch für Alleinlebende verlässlich und kontinuierlich erfolgen)

Vertraulicher Umgang mit Daten von AssistenznehmerInnen, gilt für HelferInnen und KoordinatorInnen (Verschwiegenheitserklärung , die Vorbereitung der AssistentInnen muß besonders die Tätigkeit im Privathaushalt und die damit verbundene Respektierung des jeweiligen persönlichen Lebensstils mit allen Eigenarten beinhalten)

Überschaubarkeit der angebotenen Dienste
(Ein sozialer Dienst muß groß genug sein, um ein gewisses Leistungsspektrum anbieten zu können, er muß aber überschaubar bleiben. Persönlicher Kontakt mit den Koordinatoren muß möglich sein, individuelle Bedürfnisse müssen berücksichtigt werden können - kein " mobiles Heim")

Klar einsichtige Geschäftsbedingungen
(Bekannt sein muß ob professionelle Dienste (Altenhilfe, Behindertenbetreuer..) oder bezahlte Laienhilfe in Anspruch genommen werden kann, wieviel dafür bezahlt werden muß, wie langfristige oder kurzfristige Einsatzpläne gemacht werden müssen ...)

Hilfe, ohne zu entmündigen
(Die Verantwortung für Leben und Lebensgestaltung des Betroffenen bleibt bei diesem selbst, bzw. bei seinen Angehörigen.
Bei Notwendigkeit muß professionelle Hilfe wie Sachwalterschaft oder psychosozialen Dienste angefordert werden)

Als Rahmenbedingungen sind notwendig und von der öffentlichen Hand sicherzustellen:

Klare inhaltliche, finanzielle und organisatorische Trennung von Hauskrankenpflege und sozialen Diensten zur Weiterführung des Haushaltes. (Behinderte Menschen sind nicht krank, die meisten pflegerischen Hilfen sind ohne medizinische Vorkenntnisse aufgrund der Anweisungen der behinderten Person durchführbar)

Unabhängiger KonsumentInnenschutz

(Niemand darf von einem sozialen Dienst abhängig sein, wenn die Qualität , aber auch wenn die weltanschauliche Ausrichtung nicht entspricht. Eine Beschwerdestelle ist einzurichten. Weiters ist unabhängige Beratung für behinderte Personen über die Gestaltung und Finanzierung ihrer Pflege, den Umgang mit AssistentInnen und ähnliche Fragen im Sinne von "peer counseling " (Beratung durch Betroffene) anzubieten.)

Finanzielle Absicherung der sozialen Dienste

(insbesondere darf der Fortbestand sozialer Dienste nicht von jährlichen Subventionen abhängen, die Abgeltungen haben so zu erfolgen, daß korrekte Arbeitsverhältnisse für die Hilfspersonen und qualifizierte Koordination möglich sind . Gleichzeitig darf der Kostenbeitrag der behinderten Personen nicht deren Lebensstandard schmälern, sondern muß mit den pflegebezogenen Geldleistungen abgedeckt werden können)

Regionale Koordination von Notfalldiensten, Nacht-und Sonntagsdiensten, wenn nicht alle Träger diese Dienste selbst anbieten. Auch Schulungsangebote für MitarbeiterInnen sozialer Dienste sind anzubieten.