

Arbeiten im Schnittstellenbereich

Praktische Erfahrungen in der
Kooperation von Berufsgruppen

Adelheid Hampel
Sozialwerk Hausfrauen-Bund Hessen e.V.
24. März 2007



Gliederung

1. Einführung und Vorstellung
2. Hauswirtschaft als Dienstleistung bei der ambulanten Versorgung
3. Zusammenarbeit und Kooperation
4. Schnittstellen
5. Wünsche und Zukunftsaussichten



1. Einführung und Vorstellung

Leitthema:

***„Rechtzeitige qualifizierte
hauswirtschaftliche Hilfe ist
gesundheitliche Vorsorge“***



1. Einführung und Vorstellung

DHB- Landesverband Hessen e.V.

Sozialwerk
Hausfrauenbund Hessen e.V.

Bildungswerk
Hausfrauenbund Hessen e.V.

Sozialer Hilfsdienst
Frankfurt

Sozialdienst und Hauswirtschaftszentrum
Wetzlar-Lahn-Dill Nord+Süd

Sozialer Hilfsdienst
Gelnhausen

Service für Haushalt und Familie
Rotenburg-Bebra

1. Einführung und Vorstellung

Das Sozialwerk Hausfrauen-Bund Hessen e.V.

- 1989 als gemeinnütziger Verein gegründet
- Bei Gründung erstes derartiges Angebot für den privaten Haushalt in Hessen
- Dienst Wetzlar war „Pilotprojekt“, nach seinem Vorbild wurden weitere Dienste aufgebaut.
- inzwischen hessenweit rund 180 Mitarbeiterinnen mit den unterschiedlichsten Qualifikationen
- Betrieb in Wetzlar ist der größte der hessischen Dienste, aktuell versorgen 44 Mitarbeiterinnen rund 160 Haushalte.



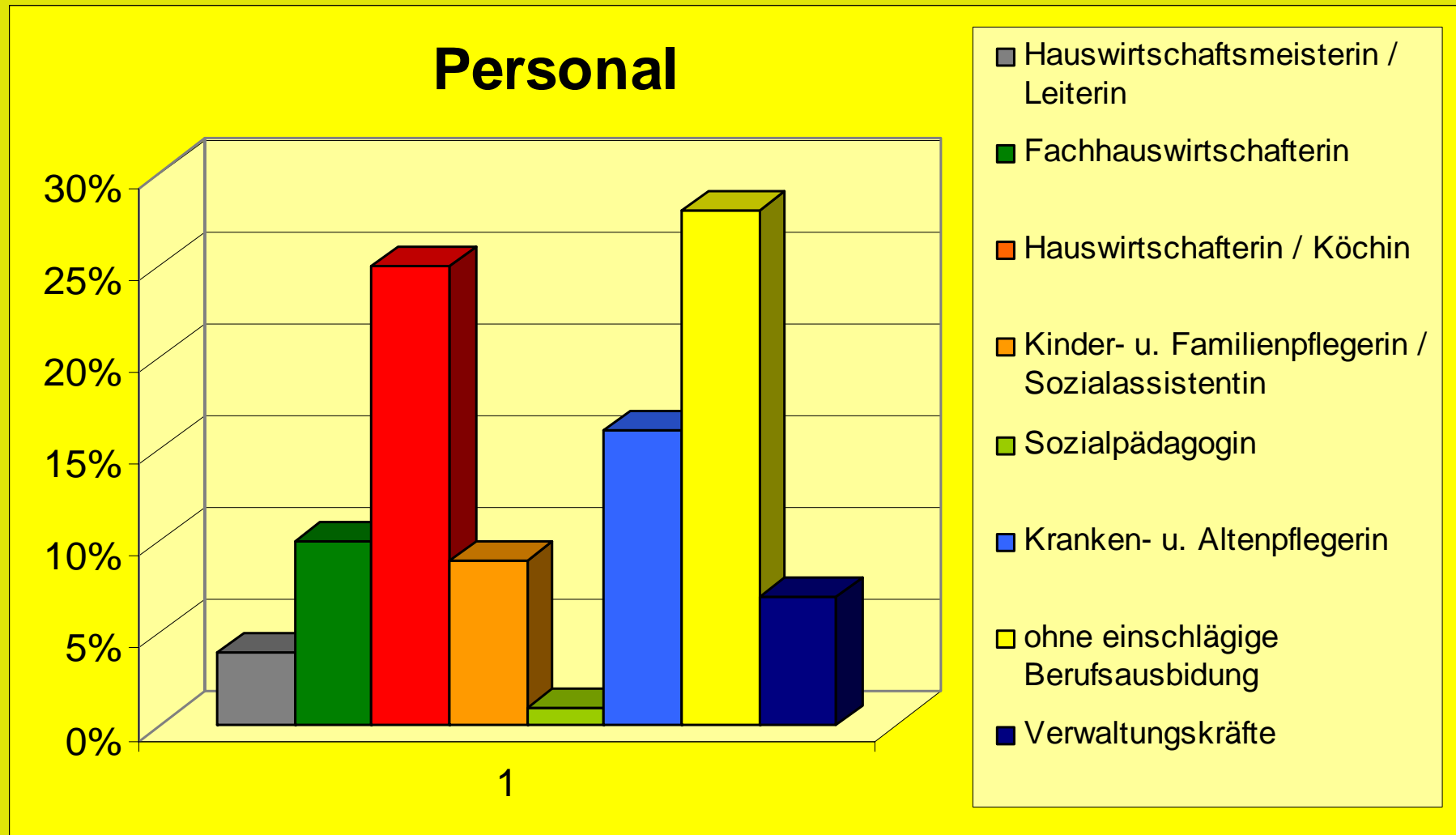
1. Einführung und Vorstellung

Unsere Dienstleistungspalette umfasst:

- Hauswirtschaft /Haushaltshilfe
- Familienpflege
- Pflegeergänzende Dienste
- Seniorenbetreuung
- Begleitung bei Einkäufen und Erledigungen
- Begleitung bei Freizeitaktivitäten
- Beratung
- Tagesmüttervermittlung
- Essen auf Rädern



1. Einführung und Vorstellung



2. Hauswirtschaftliche Dienstleistung

Einstieg
vorzugsweise bei
Arbeiten wie
Fensterputzen,
Gardinenwaschen
etc.

Oft wirken
Angehörige und
Freunde bei
Entscheidung für
Haushaltshilfe mit.



Auftrag vom Kunden
meist klar definiert
und auf Teilbereiche
der Hauswirtschaft
beschränkt

**bei der
Versorgung von
alten Menschen**

„alt“ = nicht krank, hilflos
oder dement. Oft nur „ich
kann bestimmte Arbeiten
nicht mehr erledigen –
oder habe keine Lust mich
damit zu belasten“

Fazit:

Schnittstellenarbeit fällt nicht an. Kooperation ist höchstens mit Angehörigen und Freunden/Bekanntem erforderlich.

2. Hauswirtschaftliche Dienstleistung

Aufnahme des Ist-Zustandes in Abstimmung mit allen Beteiligten.



Defizite nicht nur im Bereich der körperlichen Leistungsfähigkeit sondern auch der psychischen Verfassung

finanzielle Rahmenbedingungen sowie zur Verfügung stehende Mittel spielen wichtige Rolle.

bei der Versorgung von Kranken, behinderten und/oder pflegebedürftigen Menschen

Bedarf ermitteln, Leistungen festlegen und abstimmen, Ziel definieren und dokumentieren.

Fazit:

Hier kommt es mit hoher Wahrscheinlichkeit zu ausgeprägter Schnittstellenarbeit unterschiedlicher Berufsgruppen und Kooperationen mit verschiedenen Organisationen und Personen.

2. Hauswirtschaftliche Dienstleistung

Wenn haushaltsführende Person ausfällt und kein anderer Kinder unter 12 J. versorgen kann entsteht der Bedarf „Haushaltshilfe“



bei der Versorgung von Familien in Notsituationen

Hilfebedarf dringend und befristet. Zeitfenster sehr individuell. Familienkonstellation spielt wichtige Rolle.

zum überwiegenden Teil durch Krankenkasse finanziert

Fazit:

Schnittstellenarbeit ergibt sich im Bereich Hauswirtschaft, Familienpflege, Sozialarbeit, Pädagogik. Kooperation wird erforderlich zwischen Hauswirtschaftsdienst, Jugendamt, Krankenkasse, Familienmitgliedern

3. Zusammenarbeit und Kooperation

→ *mit anderen Berufsgruppen*

- bei der ambulanten Hauswirtschaft treffen in den verschiedenen Haushalten je nach Zustand der/des Kunden die unterschiedlichsten Berufsgruppen zusammen und müssen kooperativ zusammenarbeiten, wenn ein guter Versorgungsstand erreicht werden soll.

So trifft sich im wesentlichen:

- Hauswirtschaft - Krankenpflege
- Hauswirtschaft - Altenpflege
- Hauswirtschaft - Sozialarbeiter / Sozialpädagogen / Therapeuten



3. Zusammenarbeit und Kooperation

→ *mit anderen Organisationen*

- Nach Inkrafttreten des Pflegeversicherungsgesetzes auch Hauswirtschaft im Leistungskatalog
- vorher hauswirtschaftliche Versorgung ausschließlich durch die Familie
- es begegnen sich nicht nur unterschiedliche Berufsgruppen sondern auch unterschiedliche Organisationen

zum Beispiel:

- Sozialstationen in Trägerschaft von Kirchen (Diakonie, Caritas)
- Pflegedienste der Wohlfahrtsverbände (Malteser, DRK, usw.)
- Private Pflegedienste
- Essensdienste



Kooperation nicht nur bei Zusammenarbeit der Helfer sondern auch bei Verteilung der Mittel.

3. Zusammenarbeit und Kooperation

→ *mit Ämtern, Behörden, Krankenkassen*

hauswirtschaftliche Dienste werden abgerufen von:

- Sozialamt wenn die hilfebedürftige Person Sozialleistungen erhält
- Jugendamt wenn nur mit Hilfe der Verbleib der Kinder in der Familie sichergestellt werden kann
- Gesundheitsamt / Sozialer Dienst wenn die Person selbst oder Andere gesundheitlich gefährdet sind od. wenn eine Person ohne fremde Hilfe nicht in der Wohnung verbleiben kann.
- Krankenkassen wenn die haushaltsführende Person vorübergehend ihre Familie nicht versorgen kann.

Die Kooperation beschränkt sich hierbei überwiegend auf:

- Hilfeplanung und Auftragserteilung
- Kostenübernahme
- evtl. Kontrolle der erbrachten Leistung



3. Zusammenarbeit und Kooperation

→ *mit Betreuern, Familienangehörigen und sonstigen Helfern*

- oft schwierigste Kooperation zwischen und mit dieser Personengruppe
- Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen überwiegend von sachorientierten Argumenten getragen - hier familiäre, von Emotionen bestimmte Handlungsschemata.
- Erwartungen und Forderungen von Familienangehörigen an die Leistung der Hauswirtschaft stimmen oft nicht mit den Wünschen der zu versorgenden Person überein.
- schwierig, wenn Einsicht des Klienten fehlt, dass er überhaupt Hilfe benötigt. Familienangehörige erwarten, dass Dienste Hilfe auch gegen Willen des Klienten leisten.

3. Zusammenarbeit und Kooperation

Fazit:

- In allen diesen Fällen ist es besonders wichtig, dass die kooperierenden Berufsgruppen ein einheitliches und gut aufeinander abgestimmtes Handlungsschema erarbeiten und sich in der Arbeit unterstützen und ergänzen.
- Nur so kann eine gute Versorgung sichergestellt werden.



Beispiel: Frau Elli L.

- 88 Jahre, leichte Demenz, körperlich geschwächt,
- lebt alleine in Einfamilienhaus. Pflegestufe 1



Probleme:

- kann nicht mehr alleine baden
- Vernachlässigt die Nahrungsaufnahme, Essen auf Räder wird abgelehnt.
- benötigt Hilfe bei der Medikation.
- Angst alleine das Haus zu verlassen, da schon mehrfach gestürzt und Sehschwäche.



Beispiel: Frau Elli L.

<u>Hilfebedarf</u>	<u>Umfang</u>	<u>Wird erbracht von</u>
Körperpflege	1 x wö. große erweit. Pflege (duschen, Haare waschen, eincremen) 1 x wöchentlich große Pflege (duschen, eincremen)	Sozialstation
Tabletten stellen	1x täglich	
Wohnungspflege	2 x wöchentlich	Nachbarin, Tochter der Freundin und Sohn bei Wochenendbesuch
Einkauf	nach Bedarf	

Beispiel: Frau Elli L.

<u>Hilfebedarf</u>	<u>Umfang</u>	<u>Wird erbracht von</u>
Nahrungszubereitung	Täglich	Hilfsdienst Schwiegertochter am Wochenende
Unterstützung bei hauswirtsch. Tätigkeiten	Täglich	
Begleitung bei Erledigungen	bei Bedarf	Hilfsdienst
Begleitung b. Arztbesuchen	bei Bedarf	Hilfsdienst
Begleitung b. Spaziergängen	bei Bedarf	Hilfsdienst, Angehörige, Freundin

Schnittstellen: Hauswirtschaft – Pflege

Kooperation: zwischen Hauswirtschaftsdienst, Sozialstation, Angehörigen, Nachbarn, Freunden

4. Schnittstellenarbeit



Grundlagen der Kooperation an Schnittstellen:

- Gemeinschaftliche Zieldefinition
- Klare Absprache der Aufgaben
- Einteilung der zeitlichen Abläufe
- Regelmäßiger Informationsaustausch
- Vertrauensvolle Zusammenarbeit
- Berufliche und persönliche Akzeptanz
- Vermeidung von Konkurrenzdenken
- Wertschätzung und Anerkennung der Arbeit unterschiedlicher Berufsgruppen



5. Zukunftsaussichten und Wünsche

Die Bevölkerung wird immer älter, damit benötigen auch immer mehr ältere Menschen Hilfe. Personenbezogene Dienstleistungen sind daher der Markt der Zukunft.

- Bedarf: Personal, das dieser Aufgabe gewachsen ist.
- Ziel: hauswirtschaftlichen Dienstleistungsbereich attraktiver machen.
- Dies erfordert gute Ausbildung, regelmäßige Fort- und Weiterbildung sowie eine angemessene Entlohnung.
- Wertschätzung von hauswirtschaftlichen Dienstleistungen durch Leistungsträger sowie Klienten muss sich durch leistungsgerechte, kostendeckende Stundensätze ausdrücken.



5. Wünsche und Zukunftsaussichten

- Zufriedene Klienten bedürfen zufriedener Mitarbeiter.
- Ein hauswirtschaftlicher Dienstleistungsbetrieb wird nur dann Bestand haben, wenn die Kunden zufrieden sind.
- Zufriedenheit kann nur dann entstehen, wenn Arbeitsbedingungen und finanzielle Rahmenbedingungen stimmen.

Das dies gelingt ist mein persönlicher Wunsch für die Zukunft.

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !**

