

Die 24-Stunden-Betreuung • Ausbeutung & Missbrauch? Eigene Erfahrungen

Die schöngeredete 24-Stunden-Betreuung für Zuhause entstand aus der Not heraus, die seitens der Politik verursachten Lücken im Bereich „Betreuung & Pflege“ dürftig zu kaschieren und auf den Privatbereich abzuwälzen. Es herrscht ein eklatanter Mangel sowohl an Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen, als auch an fachkundigem, sich zu diesen Berufen bekennendem Personal. Oft sind Einrichtungen eher „Senioren-Aufbewahrungs-Stationen“ ohne würdevoller Wohn- und Lebensqualität. Dass alte Menschen für etliche individuelle Tätigkeiten und Unternehmungen eine Begleitperson benötigen (ähnlich wie bei Kleinkindern), zählt nicht zur Grundversorgung. Öfters täuscht eine einheitliche 08/15-Zwangsbepassung darüber hinweg.

Das **Modell der 24-Stunden-Betreuung** ist ein äußerst desaströses, defizitäres Lotteriespiel, das Klienten, Angehörige und Betreuer:innen ausnutzt und gegeneinander ausspielt. Es sieht vor, Agenturen und Betreuer:innen so oft zu wechseln, bis eine passende Betreuung gefunden ist. Ein Prozess, der sich über Jahre hinziehen kann! Selbst wenn eine passende Betreuung gefunden ist, kann diese plötzlich wegfallen - und dann beginnt das ganze Theater von vorne. Das Modell der 24-Stunden-Betreuung nutzt Länder aus, die ein markantes Lohngefälle zu Österreich aufweisen, um den Menschen dort einen Anreiz zu bieten, als Betreuer:innen für reichere EU-Staaten tätig zu werden.

Prinzipien und Grundregeln laut Behörden/Ämter/Casemanagement/Einrichtungen: Bei der 24-Stunden-Betreuung stehen der Klient und dessen Bedürfnisse im Vordergrund. Betreuer:innen sind weisungsgebunden, sie haben den Anweisungen von Klienten und Angehörigen (situationsbedingt) Folge zu leisten, bzw. zum Wohle des Klienten zu handeln. Betreuer:innen müssen sich den Bedürfnissen des Klienten anpassen, nicht umgekehrt. Soweit die Theorie, nun zur Praxis:

- Bei der 24-Stunden-Betreuung handelt es sich genau genommen um eine 12 bis 14-Stunden-Betreuung, davon entfallen 2 Stunden auf eine tägliche zustehende Pause. Etwa 10 Stunden (abends/nachts) sind Bereitschaftsdienst. Betreuer:innen sollten nachts gar nicht bzw. nicht öfter als ein Mal aus dem Schlaf gerissen werden. Manche Betreuer:innen arbeiten etwa 2 Stunden täglich und verbringen den Rest der Zeit auf ihrem Zimmer und/oder beim Rauchen. Der Klient bleibt außen vor. Zuwendung, Hilfe und Unterstützung bleiben aus, bzw. werden unterlassen.
- Die „Betreuer:innen“ haben keinerlei Ausbildung auf dem Gebiet der Betreuung, Pflege, dem Umgang mit Demenzkranken (viele wissen gar nicht, was eine Demenz ist; es mangelt ihnen obendrein an Einfühlungsvermögen und Verständnis), der Haushaltsführung, dem Kochen nach der österreichischen Küche.
- Pflegerische Maßnahmen dürfen sie nicht durchführen (das übernimmt zB ein Krankenpflegeverein), außer es liegt eine ärztliche Erlaubnis dafür vor.
- Zertifikate dubioser ausländischer Schnellsieder-Kurse können unrechtmäßig erworben sein, Lebensläufe und Leumundszeugnisse gefälscht. Auch „Kurs- und Ausbildungsbescheinigungen“ inländischer Agenturen (ob mit oder ohne Gütesiegel) sind eine Farce. Es gibt keine Auskunft, keine Informationen, keine Kontrolle darüber.
- Die Deutschkenntnisse (Sprache, Lesen, Schreiben, Rechnen) sind vorwiegend mangelhaft bis nicht vorhanden. Sogar rumänische Analphabeten (!) werden vermittelt. Die Verständigung ist dadurch stark eingeschränkt bis unmöglich, sie geschieht über einen Smartphone-Translator und/oder mittels Händen und Füßen. Tagtägliche Missverständnisse, Dauerstress und -ärger sind vorprogrammiert.
- Betreuer:innen verweigern jegliche und/oder längere Einkaufswege und die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel, obwohl ihnen eine Monatskarte zur Verfügung steht.
- Wenig bis keine Kenntnisse über örtliche und kulturelle Gepflogenheiten.

- Keine Ortskenntnisse.
- Die Betreuer:innen sind mitunter selbst gesundheitlich angeschlagen oder über 60 Jahre alt und mit dem Job überfordert. Einige bevorzugen einen ungesunden Lebensstil und vertreten fragwürdige unerwünschte Ansichten und Umgangsformen, die sich auf die Betreuungsqualität auswirken können, oder eine erhöhte Ansteckungsgefahr für den Klienten bergen. Etliche Betreuer:innen wittern in ihrer Tätigkeit einen „bezahlten Urlaub“ bzw. eine „bezahlte REHA“.
- Die Betreuer:innen erfahren erst sehr kurzfristig von ihrem nächsten Einsatzort.
- Den Betreuungs-Job üben sie des Geldes wegen aus, und nicht weil ihnen der Umgang mit betreuungs- und pflegebedürftigen Personen eine Herzensangelegenheit ist. Sie verdienen etwa drei bis fünf Mal so viel, wie in ihrem Heimatland (Rumänien). Unsere bisherigen Betreuer:innen besaßen in Rumänien Wohnungen, Häuser mit großen Gärten, Grundstücke, Ferienhäuser, Autos und sonstigen Komfort. Obwohl sie im Grunde genommen nur das halbe Jahr arbeiten. Manche Betreuer:innen arbeiten mehrere Monate am Stück durch. Üblich sind drei bis vier Wochen und dann eine ebenso lange Pause.
- Betreuer:innen sehen oft keine Notwendigkeit darin, ihre Deutschkenntnisse oder andere Fertigkeiten zu optimieren. Sie dürfen darüber entscheiden.
- Einige der vertraglich festgesetzten Aufgaben werden von den Betreuer:innen nicht umgesetzt. Sie verweigern Aufgaben oder führen diese nicht zuverlässig aus.

Weitere fragwürdige Betreuer:innen-Eigenschaften

- Betreuer:innen bevorzugen gut bezahlte Stellen in modernen, reichen Akademikerhaushalten mit Familienanschluss, eigenem Badezimmer und sonstigen Annehmlichkeiten. Bei weniger Komfort sehen sie kaum eine Notwendigkeit, ihren Job angemessen zu erledigen. Sie stellen ihre Ansprüche über jene des Klienten.
- Sie passen sich nur ungern an und missachten Anweisungen. Sie wollen ihr „eigenes Ding“ ungestört durchziehen, mit so wenig Aufwand wie möglich. Auf Anregungen, Anweisungen und Kritik reagieren sie oft beleidigt und drohen damit, die Stelle zu wechseln; es gäbe ja genügend andere hilfsbedürftige Personen.
- Demenzkranke Klienten will niemand betreuen. Außer vielleicht, die Klienten sind entsprechend medikamentös ruhiggestellt und ihrer Selbständigkeit beraubt.
- Betreuer:innen bemängeln, dass der Klient sich zu viel merkt und zu wenig vergisst! Sie haben Angst, der Klient könnte negative Informationen über sie verbreiten.
- Betreuer:innen rasten aus, werden dem Klienten gegenüber handgreiflich, schreien ihn an, drohen ihm Schläge an, entreißen ihm Gegenstände, pfeffern Gegenstände durch den Raum.
- Etliche Betreuer:innen sind durchtrieben, hinterlistig, falsch und verlogen. Sie ändern ihr Verhalten in Abwesenheit von Angehörigen. Sie lügen und schwindeln, um ihre eigene „Weiße Weste“ zu bewahren, bzw. um einen unverschuldeten Stellenwechsel herbeizuführen. Schuld haben sowieso immer der Klient / die Angehörigen. Klienten und Angehörige sitzen generell am kürzeren Hebel.
- Betreuer:innen drohen damit, den Klienten vor den Agenturen schlecht zu reden, damit keine Betreuung mehr zustande kommt.
- Betreuer:innen erpressen und nötigen Klienten, Angehörige und Agenturen, um an mehr Geld zu gelangen. Sie nutzen den Betreuungs-Notstand in Österreich schamlos aus. Sie drohen damit, dass es keine rumänische Betreuung mehr für Österreich geben werde, sobald die monatlichen Einkünfte in Rumänien auf ca. EUR 1.500,00 netto gestiegen sein werden. „Was macht ihr dann?“ wurde ich unverblümt gefragt.
- Einige Betreuer:innen wollen genau über die Einkünfte, die Vermögens- und Lebenssituation (Miet- oder Eigenheim, Auto) des Klienten und der Angehörigen Bescheid wissen.
- Betreuer:innen zwingen Klienten vor laufender Kamera (Selfie-Video) dazu, Fragen wie „Liebst du mich?“ oder „Bin ich eine gute Betreuerin?“ mit „Ja!“ zu beantworten.

Weiters entstehen Selfie-Fotos, auf denen die glücklich lächelnde Betreuerin sich an den Klienten schmiegt und ihm ein Bussi gibt. Videos und Fotos dienen dann als „Werbematerial“ für Agenturen und andere Betreuungs-Stellen. Ebenso Aufnahmen von gut ausgestatteten Räumlichkeiten, die sie bisher bewohnt haben, von Swimming-Pools vor dem Haus, von finanziellen Zuwendungen und Sachspenden. Damit wollen die Betreuer:innen mehr Geld und Annehmlichkeiten für sich erschleichen. Andernfalls drohen sie damit, die Stelle nicht anzutreten oder vorzeitig abzureisen. Es ist anzunehmen, dass derartige Aufzeichnungen und persönliche Betreuungs-Berichte trotz Datenschutzbestimmungen unerlaubter Weise auch auf Social-Media-Plattformen landen.

- Betreuer:innen benachrichtigen die Angehörigen nicht über diverse Vorkommnisse oder eine Verschlechterung des Klienten-Gesundheitszustandes. Sie lassen den Klienten in schlechter Verfassung alleine zuhause. Sie unterlassen Hilfeleistungen im Haus und während gemeinsamer Spaziergänge/Unternehmungen mit dem Klienten.
- Betreuer:innen vernachlässigen den Klienten bei der Körperpflege und achten nicht darauf, dass der Klient zB zu bestimmten Zeiten Windeln/Einlagen tragen muss. Sie lassen Klienten schmutzige und/oder deutlich riechende Kleidung tragen. Die (fleckige) Bettwäsche wird zu selten gewechselt. Der Klient trägt mitunter noch nachmittags das Nachtgewand.
- Betreuer:innen nehmen den Klienten und die Angehörigen oft nicht ernst. Sie lachen sie aus oder beschimpfen sie. Betreuer:innen haben meistens kein Einfühlungsvermögen und/oder Verständnis, sie verhalten sich gleichgültig und sind auf ihren eigenen Vorteil bedacht. Vorwiegend ist kein Verlass auf die Betreuer:innen.
- Betreuer:innen hinterlassen beim Turnuswechsel ihr Zimmer oft in unsauberem Zustand. Staub, Spinnweben, halb vertrocknete Zimmerpflanzen, wochenlang an den Fensterscheiben haftender Vogelkot, Essensreste am Boden und in Schubladen, leere Trinkflaschen usw. müssen von den Angehörigen und vom Klienten beseitigt werden.
- Betreuer:innen leeren (oft schon riechende) Mülleimer nicht regelmäßig. Sie vergessen, den Müll für die Abholung bereitzustellen. Die Mülltrennung funktioniert oft nicht.
- Betreuer:innen kochen am Tag vor ihrer Abreise nicht für den nächsten Tag vor. Die Kochkünste halten sich generell sehr in Grenzen, die Mahlzeiten schmecken dem Klienten nicht. Die Zubereitung des Abendessens entfällt öfters völlig.
- Betreuer:innen bewahren deutlich abgelaufene oder verdorbene, verfaulte und verschimmelte Nahrungsmittel auf und verwenden diese weiter.
- Betreuer:innen tauen Tiefkühlware (Cremespinat, Fisch) vor der Zubereitung auf, obwohl das nicht so vorgesehen ist. Sie befolgen keine Zubereitungsanleitungen auf den Verpackungen. Sie lassen Nahrungsmittel (zB rohes Fleisch), die der Kühlung bedürfen, über vierzehn Stunden vor dessen Zubereitung bei Raumtemperatur stehen (davon gut 2,5 Stunden in unmittelbarer Nähe des eingheizten Zusatzherdes). Eine ganze Packung verderblicher Ware liegt unnötiger Weise ein paar Stunden lang bei Raumtemperatur im Warmen, obwohl davon nur ein geringer Teil zubereitet wird; der Rest der Ware kommt dann wieder in den Kühlschrank. Sie lassen Reste übrig gebliebener Mahlzeiten ungekühlt bei Raumtemperatur stehen, auch im Hochsommer und bei Anwesenheit von Fliegen. Sie reichen jene Essensreste, die sie selbst am Vortag auf dem Teller hatten, dem Klienten zum Essen. Sie vermeiden die Verwendung von Aufbewahrungsbehältern oder sonstigem Geschirr, um nicht zu viel davon abwaschen zu müssen. Den mit Lebensmittel befüllten Einkaufs-Trolley lassen sie stundenlang vor der Haustüre oder in Innenräumen bei Raumtemperatur stehen, bevor er entleert wird.
- Betreuer:innen führen den Haushalt oft ungenügend. Oft wird unsauberes Geschirr vorgefunden. Benutzte Plastik-Jausensäcke werden verschmutzt, nass und riechend für eine Wiederverwendung aufbewahrt; zB auch dann, wenn sich zuvor rohes Fleisch darin befunden hat. Verschmutzte, abgenutzte Putzschwämme und Putztücher wer-

den viel zu lange nicht entsorgt bzw. gegen neue ausgetauscht. In etlichen Ecken liegt Staub. Einmal hielt sich über mehrere Monate hinweg ein ca. 60 cm² großes, verstaubtes Spinnwebengeflecht zwischen Küchendecke und -wand.

- Betreuer:innen reinigen nach der Badezimmer-Nutzung das Bad nicht (Haare, Flecken). Der Klient darf Nachputzen.
 - Betreuer:innen ernähren sich selber vorwiegend sehr ungesund, essen fast gar nichts (religiös beeinflusste, wochenlange Fastenzeiten), oder hauptsächlich belegte Wurst- und Speckbrote, (Fertig-)Suppen, und Süßigkeiten/Mehlspeisen.
 - Betreuer:innen erscheinen mehr krank als gesund zum Dienst (Schmerzen an verschiedensten Körperstellen, Halsschmerzen/Husten/Infekte, Gelenk-, Rücken-, Nacken, Kopfschmerzen, Magen-/Darmprobleme, vermeintlicher Schilddrüsen- und Kehlkopfkrebs, Augenleiden, schlechte Nerven (nahe dem Nervenzusammenbruch), Bluthochdruck, Bein-Ödeme, auffällige Schwer- und Kurzatmigkeit aufgrund intensiven Zigarettenkonsums, usw.). Sie sind generell zu wenig bis gar nicht gegen schlimmere Krankheiten geimpft. Sie husten selbst bei stärkeren Infekten in die Handflächen und greifen damit alles an. Sie drücken am Esstisch sitzend Pickel im Gesicht aus und waschen sich die Hände nicht. Nebenbei: die Ehepartner:innen der Betreuer:innen sind oft alkoholkrank und gewaltbereit.
 - Starkrauchende Betreuer:innen verteilen den Rauchgestank zwangsläufig auch in den Innenräumen. Der Klient muss davor flüchten. Sie belästigen mit ihrem Rauchgestank auch im Außenbereich halbstündlich oder öfter. Sie säubern die zur Verfügung gestellten Raucher-Utensilien nicht.
 - Was die meisten Betreuer:innen am besten können, ist Rauchen, Beten und Lügen.
 - Die Betreuer:innen müssen sozusagen von den Klienten und Angehörigen mitbetreut werden.
 - Derartige „Betreuer:innen“ bewerten dann Klienten und deren Angehörige gegenüber den Agenturen nach einem Punktesystem!
- Die Erfahrungen anderer (auch in anderen Bundesländern)**
- Wir haben von wenigen Leuten gehört, die mit der 24-Stunden-Betreuung zufrieden sind. Dafür von vielen, die etliche Betreuer:innen- und Agenturwechsel mitgemacht haben und sogar Maßnahmen wie den Einbau versteckter Kameras im Haushalt der zu betreuenden Person ergreifen mussten, um die (Nicht-)Handlungen unfähiger Betreuer:innen zu entlarven und zu belegen.

***„Wir brauchen diese Leute, sonst macht diesen Job ja keiner!“
heißt es bei Behörden und Ämtern unisono. Ich denke NEIN! Unfähige, unqualifizierte
Leute ohne Einfühlungsvermögen braucht hier niemand!***

Meist selbständig tätige **Personentransport-Unternehmen**, deren Fahrer verheiratet sein und Familie haben müssen, karren die Betreuer:innen eingepfercht in zu kleinen Fahrzeugen (in unserem Fall von Rumänien) nach Österreich und retour. Eine Fahrt dauert etwa 12 bis 24 Stunden. Die Betreuer:innen sind u. a. dazu angehalten, vor und während der Reise wenig zu essen und zu trinken, um WC-Stopps zu vermeiden und Zeit zu sparen. Manche Unternehmen verrechnen pro Gepäckstück zusätzliche Kosten. Manche Betreuer:innen müssen den Personentransport (Flugzeug, Bus, Zug, Auto) selbst organisieren. Manche werden von den Agenturen im Stich gelassen. Betreuer:innen müssen über Wochen und Monate hinweg ihre Familien verlassen. Manchen ist das egal, andere leiden darunter.

Es heißt, Papier ist geduldig. Die Webseiten der **Betreuungs-Agenturen** sind es ebenfalls. Deren Inhalte und die Realität klaffen weit auseinander, sogar bei Agenturen mit dem umstrittenen ÖQZ24-Gütesiegel. Agenturen versprechen eine professionelle Betreuung, garantieren eine hohe Betreuungs-Qualität und zumindest eine solide Ausbildung der Betreuer:innen. Unser Eindruck bisher ist, dass die Agenturen vermitteln, was ihnen gerade vor die Nase läuft.

Wirklich gute Betreuer:innen werden als „Perlen“ bezeichnet und signalisieren deren Seltenheitswert.

- Statt über ein örtliches bzw. landesweites, einheitliches Casemanagement mit einem eigenen, qualifizierten Betreuer:innen-Pool, übernehmen private Agenturen die Vermittlung der Betreuer:innen. Vorgehensweisen, Abrechnungen, Tagsätze und Kosten variieren dadurch stark.
- Agenturen verletzen ungeniert ihre eigenen Vertragsinhalte. Schuld haben im Grunde genommen sowieso immer der Klient / die Angehörigen.
- Österreichische Vermittlungs-Agenturen bzw. deren Mitarbeiter:innen haben wenig bis gar kein Mitsprache- bzw. Entscheidungsrecht bei der Auswahl von Betreuer:innen. Auswahl und Zuweisung erfolgen vorwiegend seitens der ausländischen Agenturen, bzw. der ausländischen Betreuer:innen. Sie picken sich gerne die Rosinen aus den Angeboten.
- Agenturen überhören oft die Wünsche von Klienten und Angehörigen.
- Von einer Entlastung der Angehörigen kann kaum die Rede sein.
- Die vorrangigen Bedürfnisse der Klienten und die Bedürfnisse der Betreuer:innen sind kaum in Einklang zu bringen. Agenturen vermitteln unfähige Leute, stellen sich letztendlich aber hinter diese und bezichtigen Angehörige womöglich der „Sklaventreiberi“ und „Menschenrechtsverachtung“ - was dem Fass den Boden ausschlägt, denn das Modell der 24-Stunden-Betreuung an sich ist eine Sklaverei und wird sowohl den Betreuer:innen, als auch den Klienten und Angehörigen aufgezwungen.
- Agenturen haben keine Kontrolle über die Qualität der Betreuer:innen. Lebensläufe und Schnellsiederkurs-Zertifikate können gefälscht oder unrechtmäßig erworben sein. Auch Agenturen werden von hinterlistigen Stellensuchenden ausgetrickst und erpresst.
- Agenturen kontrollieren nicht, ob die vermittelte Person ihre Versicherungsbeiträge einzahlt. Bei Nicht-Einzahlung entfällt dem Klienten der monatliche Betreuungs-Zuschuss des Sozialministeriums.
- Schlechte Betreuer:innen bleiben weiterhin vermittelbar. Sie könnten ja doch irgendwo nützlich sein.
- Obwohl die Agenturen Betreuer:innen mit schlechten Deutschkenntnissen vermitteln, leisten sie kaum bis gar keine Dolmetscher-Hilfe.
- Was die Inkompetenz der Betreuer:innen betrifft, so ist dies - laut aller Beteiligten, Einrichtungen und Behörden, mit denen wir bisher zu tun hatten - ein allgemeines Problem, das die Politik deckt, und das sich wegen des rasant wachsenden Betreuungsbedarfes ebenso rasant zuspitzt. Es gibt keine Alternativen.
- Agenturen können den Vermittlungs-Vertrag mit sofortiger Wirkung oder unter Einhaltung einer Frist jederzeit kündigen. Manche begründen diesen Schritt mit unwahren Behauptungen.
- Je nach Agentur verdienen Betreuer:innen etwa EUR 50,00 bis EUR 180,00 pro Tag, inklusive oder plus Fahrtkosten und Versicherungs-Beitrag. An unsere derzeitige, zertifizierte Agentur überweisen wir monatlich aus Pension, Witwenpension, Sozialhilfe/Zuschüsse und Pflegegeld EUR 3.080,00 (inkl. EUR 280,00 Fahrtkosten) plus EUR 338,00 Beratungsgebühr für eine vierwöchige Betreuungsdauer. Laut Betreuer:innen kommen davon tatsächlich etwa EUR 1.500,00 bis EUR 1.700,00 bei ihnen an. Den Betreuer:innen steht eine freie Kost und Logis zu.
- Betreuer:innen privat zu engagieren, ohne Vermittlungs-Agentur, davon ist abzuraten, da dann die gesamte Organisation und die Verantwortungs- und Haftungslast auf den Klienten bzw. deren Angehörigen lastet.

Behörden / Ämter / Gerichte (Erwachsenenvertretung) / Sonstige Einrichtungen

Sind zuständig für Antragstellungen und Vermittlertätigkeiten zwischen Angehörigen und Pflegeheimen oder sonstigen Senioren-Einrichtungen. Einige Anlaufstellen haben vorwiegend eine Alibi-Beratungs-Funktion ohne brauchbare Lösungen. Man wird getröstet, weitergeleitet oder vor vollendete Tatsachen gestellt, die sich so schnell nicht bessern werden.

Angehörigen wird empfohlen, bei Bedarf beim Bezirksgericht einen Antrag auf eine „Erwachsenenvertretung“ zu stellen. Ein(e) Mitarbeiter:in vom IFS (Institut für Sozialdienste) überprüft dann die Notwendigkeit vor Ort beim Klienten daheim. Der/die Mitarbeiter:in sind dazu angehalten, Angehörige zur Weitervertretung der betreuungsbedürftigen Person zu überreden, da es an externen Erwachsenenvertretungs-Kapazitäten mangelt. Also ist die Antragstellung bei Gericht für die Katz'. Eine gerichtliche Erwachsenenvertretung bedeutet für Angehörige ohnehin einen Mehraufwand plus lästiger Komplikationen. Laut IFS werde sich am desaströsen Modell der 24-Stunden-Betreuung nichts ändern. Man schicke irgendwelche ausländischen Betreuer:innen her und Klienten und Angehörige müssen sehen, wie sie damit zurecht kommen.

Gerichtliche Erwachsenenvertretungen übernehmen in der Regel entweder das IFS, externe Privatpersonen oder auch Anwälte. Letztere schieben diese Aufgabe mitunter auf Agentur-Betreuer:innen und 24-Stunden-Betreuer:innen (!) ab, die gar keine oder unterschiedlich hohe Entschädigungen dafür enthalten. Es gibt keine expliziten, gesetzlichen Regelungen zur Abwicklung und Finanzierung einer gesetzlichen Erwachsenenvertretung.

In Dornbirn steht das Angebot „Essen auf Rädern“ Klienten mit einer 24-Stunden-Betreuung nicht zu. Auch wenn Klienten das Betreuer:innen-Essen nicht schmeckt, müssen sie damit Vorlieb nehmen. Meine Mutter darf das Angebot seit 2024 „ausnahmsweise“ nutzen, da im nahen Umfeld ein Nahversorger (Billa) für immer geschlossen hat und die Betreuer:innen weitere Einkaufswege und die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel verweigern. Wir sind dankbar für das „Essen auf Rädern“, da meine Mutter nun wenigstens ein Mal am Tag verlässlich eine abwechslungsreiche, ausgewogene österreichische Kost erhält.

Meine unentgeltlichen Aufgaben als Angehörige (trotz eigener gesundheitlicher Einschränkungen)

- Ansprechperson für alles und jeden.
- Management und Organisation des kompletten Lebens meiner Mutter, mit viel Bürokratie.
- Täglicher persönlicher Einsatz vor Ort, im Außendienst, oder von meinem Zuhause aus.
- 24-Stunden-Bereitschaftsdienst rund um die Uhr, das ganze Jahr.
- Überbrückung von Betreuungs-Lücken, zB durch vertragsverletzende Arbeitsverweigerung seitens der Betreuer:innen (kommt ständig vor), durch Unvermögen/Unfähigkeit (kommt quasi auch ständig vor), oder durch mehrtägige bis mehrwöchige Betreuer:innen-Ausfälle.
- Kontakt zu Behörden, Einrichtungen, Ärzten, usw.
- Terminplanung und Begleitung zu den Terminen.
- Psychologin und Kummerkastentante.
- Mediatorin (häufige Konflikt-Schlichtungen; dabei sitze ich ständig zwischen allen Stühlen).
- Betreuerin und Pflegerin.
- Begleiterin bei sämtlichen alltäglichen Dingen, Spaziergängen und Unternehmungen.
- Animateurin.
- Haushälterin (Reinigungsarbeiten, Kochen, Gartenpflege, Tag- und Nachteinsätze bei anhaltenden Starkregenfällen, da beim Mietshaus das Grundwasser durch den Kellergeschoss-Boden drückt, etc.).
- Diverse Besorgungen und Einkäufe tätigen.

- Arbeitgeberin, Dolmetscherin (mittels Händen & Füßen und Handy-Translator), Betreuerin, Sprachlehrerin und Ausbilderin der Betreuer:innen.
- Fortwährende Mitfinanzierung meiner Mutter (kein Eigenheim, hohe Lebensunterhalts- und Betriebskosten, Einzelanschaffungen, pflegerische Utensilien und Dienste, Heilbehelfe, etc.) aus Eigenmitteln und jenen meines Partners.

Betreuer:innen können ihre Arbeit verweigern und nach Belieben abhauen, Agenturen die Vermittlungsverträge einfach kündigen. Angehörige sind dazu gezwungen und verdammt, für betreuungs- und pflegebedürftige Klienten in jeglicher Hinsicht da zu sein!

Mein eigenes Leben (als Angehörige meiner Mutter) findet quasi nicht mehr statt. Seit Beginn der Betreuungs-Geschichte (September/Oktober 2022) fühle ich mich um mindestens zehn Jahre gealtert und ich sehe mich mit einer gesteigerten Überforderungs- und Schmerz-Symptomatik konfrontiert. Die eigene Gesundheit, Freizeit-/Hobbyaktivitäten, die Partner-Beziehung und Kontakte zu Bekannten/Verwandten stehen komplett hinten an. Im eigenen Haushalt bleibt vieles liegen. Dank des chronischen Zeit- und Energiemangels.

Meine Mutter steht unter einem immensen Leidensdruck, dem nur eine baldige Übersiedelung in das ausgewählte Pflegeheim entgegenwirken kann! Das ist jedoch erst nach Aufstockung des an allen Ecken und Enden fehlenden Pflegepersonals möglich. Bis dahin gibt es keine Alternative! Ich muss meine verzweifelte Mutter regelmäßig dazu anregen, durchzuhalten.

Betreuer:innen, deren unhaltbare „Qualifikationen“, Lebenseinstellungen und Umgangsformen vermuten lassen, eben erst von den Bäumen gestiegen zu sein, haben im sensiblen Bereich der Betreuung & Pflege nichts verloren! Alternde, mit Gebrechen und Krankheit belastete Menschen kommen mit diesem Lebensabschnitt oft nicht zurecht. Sie benötigen eine kompetente, psycho-soziale, liebevolle Betreuung mit Herz und Hirn! Und keine trotz fehlender Qualifikationen mal kurzerhand in den Betreuer:innen-Stand erhobenen, ausbildungsferne Personen, die den Klienten den letzten Lebensabschnitt zur Qual machen und ihn verhunzen! „Herzlichen Dank“ an die dafür verantwortlichen Politiker, die diesbezüglich wohl schon einige - nicht nur sprichwörtliche - Leichen auf dem Gewissen haben...

**Eine nicht funktionierende 24-Stunden-Betreuung bringt Klienten vorzeitig ins Grab und macht Angehörige krank!
Angehörige sind kein Casemanagement und kein Betreuungs- oder Pflegepersonal!**

Update: 28.03.2024 • © Silvia Spörk • Kein Anspruch auf Richtigkeit und Vollständigkeit • Änderungen vorbehalten. Dies ist lediglich ein Erfahrungsbericht und eine Meinungsäußerung.