LEITFADEN

für Betreuungsablehnung/ Betreuungsabbruch

Mobile Pflege- und Betreuungsdienste Steiermark

Das Land Steiermark
Pflegemanagement

Graz, September 2013

IMPRESSUM

Inhalt und Erstellung sowie juristische Begutachtung
Amt der Steiermärkischen Landesregierung, Abteilung 8 Wissenschaft und Gesundheit, Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement, Referat Pflegemanagement.

Erstellung in Zusammenarbeit mit den Pflegedienstleitungen der Trägerorganisationen für mobile Pflege- und Betreuungsdienste in der Steiermark (Caritas Diözese Graz - Seckau, Hilfswerk Steiermark GmbH, Österreichisches Rotes Kreuz, SMP - Verein Sozialmedizinischer Pflegedienst, Volkshilfe Steiermark GmbH) und unter Mitarbeit der PatientInnen- und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark.

Graz, September 2013

Betreuungsablehnung/Betreuungsabbruch

Ist die mobile Pflege und Betreuung aus fachlichen, menschlichen und/oder wirtschaftlichen Gründen nicht (mehr) verantwort- und/oder zumutbar, müssen sinnvolle Alternativen gesucht werden. Eine Betreuungsablehnung oder ein -abbruch durch den Leistungserbringer/Träger der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste ist dann gerechtfertigt, wenn nachfolgende Kriterien gegeben sind.

KRITERIEN FÜR[1]:

ABLEHNUNG*	**ABBRUCH****
Keine verantwort-/zumutbaren Bedingungen für Pflege und Betreuung nach allgemein gültigen Standards für KlientIn und/oder MitarbeiterInnen. Gründe können sein: • **Ablehnung der Einschätzung/Bedarfsabklärung** (insbesondere des Resident Assessment Instrument Home-Care / RAI-HC und/oder der Pflegevisiten) • **Gesundheitsgefährdung** (insbesondere Ungeziefer, bissiger Hund, Ablehnung hygienischer Schutzmaßnahmen, grundsätzliche Ablehnung pflegeerleichternder Behelfe, sexuelle Belästigung) • **Sicherheitsgefährdung** (insbesondere keine pflegegerechte Umgebung/kein pflegegerechtes Milieu, Bedrohungsszenarien) • **Keine Personalressourcen oder Stundenkontingente**	Keine verantwort-/zumutbaren Bedingungen für Pflege und Betreuung nach allgemein gültigen Standards für KlientIn und/oder MitarbeiterInnen. Gründe können sein: • **Ablehnung der Einschätzung/Bedarfsabklärung** (insbesondere des Resident Assessment Instrument Home-Care / RAI-HC und/oder der Pflegevisiten) • **Gesundheitsgefährdung** (insbesondere Ungeziefer, bissiger Hund, Ablehnung hygienischer Schutzmaßnahmen, grundsätzliche Ablehnung pflegeerleichternder Behelfe, sexuelle Belästigung) • **Sicherheitsgefährdung** (insbesondere keine pflegegerechte Umgebung/kein pflegegerechtes Milieu, Bedrohungsszenarien) • **Ungenügende Kooperation/Compliance** (insbesondere Uneinsichtigkeit bzgl. des berufsspezifischen Einsatzes und des erforderlichen Betreuungsausmaßes, laufende Erschwerung/Verweigerung des Zutrittes zur Wohnung und/oder der Betreuung) • **Konditionen der Betreuungsvereinbarung werden nicht eingehalten** (insbesondere Nichtzahlung von Rechnungen)

*Die Pflege und Betreuung der pflege-/betreuungsbedürftigen Person wird abgelehnt, bevor eine Betreuungsvereinbarung mit dem Träger der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste zustande kommt (Nichtaufnahme).
**Die Person ist KlientIn der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste und die Pflege und Betreuung wird abgebrochen.

[1] Vgl. Qualitätsmerkmale der mobilen Pflege und Betreuung, Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrt: http://bag.braintrust.at [last visit 10.08.2013].

Betreuungsablehnung

Eine Betreuungsablehnung muss in professioneller Form begründet, strukturiert und nachvollziehbar erfolgen.

1. Schriftliche, unmittelbare und ausführliche Dokumentation des Problems bzw. der Konfliktsituation, warum eine Betreuung nicht zustande kommt, durch den/die jeweilige MitarbeiterIn oder die Einsatz-/Stützpunktleitung.

2. Information der Einsatz-/Stützpunktleitung/der zentralen Pflegedienstleitung (für den Ablauf siehe interne Verfahrensregelung der jeweiligen Organisation).

3. Seitens der diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson wird die pflege-/ betreuungsbedürftige Person (ggf. Angehörige/SachwalterIn/Vertrauensperson) über etwaige nachteilige Folgen sowie mögliche Betreuungsalternativen informiert und, wenn erforderlich und gewünscht, bei der Organisation von Maßnahmen unterstützt. Auch über die Organisation der getroffenen Maßnahmen erfolgt eine ausführliche schriftliche Dokumentation. Lehnt die pflege- und betreuungsbedürftige Person diese Maßnahmen ab, erfolgt eine Betreuungsablehnung.

4. Der Leistungserbringer entscheidet aufgrund der fachlichen Einschätzung, ob und an welche Behörden oder öffentlichen Dienststellen eine weitere Meldung und/oder eine Anzeige (ggf. schriftlich) erfolgt. Siehe dazu auch Punkt 5 auf Seite 5.

5. Die Aufzeichnungen und die sonstigen, der Dokumentation dienlichen, Unterlagen sind gemäß GuKG 10 Jahre zu archivieren.

6. Die Anzahl (inkl. KlientInnennummer, Gemeindenummer des/der KlientIn und Name des Stützpunktes) und die Gründe für einen Betreuungsablehnung sind halbjährlich im Nachhinein betreffend der jeweils vorangegangenen 6 Monate vom Leistungserbringer der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement unaufgefordert vorzulegen.

Betreuungsabbruch

Ein Betreuungsabbruch muss in professioneller Form begründet, strukturiert und nachvollziehbar erfolgen.

1. Schriftliche, unmittelbare und ausführliche Dokumentation des Problems/Vorfalles bzw. der Konfliktsituation durch den/die jeweilige MitarbeiterIn.

2. Information der Einsatz-/Stützpunktleitung/der zentralen Pflegedienstleitung (für den Ablauf siehe interne Verfahrensregelung der jeweiligen Organisation).

3. Ein protokolliertes Problemgespräch zwischen der pflege-/betreuungsbedürftigen Person (ggf. Angehörige/SachwalterIn/Vertrauensperson) und dem Leistungserbringer (Einsatz-/Stützpunktleitung oder Pflegedienstleitung) findet statt.

4. Aus dem Problemgespräch können sich nachstehende Maßnahmen ableiten:

a. Eine schriftliche Vereinbarung zwischen der pflege-/betreuungsbedürftigen Person und dem Leistungserbringer zur Problemlösung mit einer Fristsetzung von mindestens 14 Tagen wird getroffen. Werden die Konditionen der Vereinbarung fristgerecht erfüllt, erfolgt eine Weiterbetreuung der pflege-/betreuungsbedürftigen Person.

b. Werden die in der Vereinbarung festgelegten Konditionen nicht fristgerecht erfüllt, erfolgt eine schriftliche Mitteilung zum Betreuungsabbruch mit einer weiteren Fristsetzung von mindestens 14 Tagen. Seitens der diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson wird die pflege-/betreuungsbedürftige Person (ggf. Angehörige/ SachwalterIn/Vertrauensperson) über etwaige nachteilige Folgen sowie mögliche Betreuungsalternativen informiert und, wenn erforderlich und gewünscht, bei der Organisation von Maßnahmen unterstützt. Der anschließende Betreuungsabbruch erfolgt schriftlich in eingeschriebener und ggf. gegengezeichneter Form (nicht elektronisch).

c. Kommt eine Vereinbarung zur Problemlösung erst gar nicht zustande, erfolgt eine schriftliche Mitteilung zum Betreuungsabbruch mit einer Fristsetzung von mindestens 14 Tagen. Seitens der diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegeperson wird die pflege-/betreuungsbedürftige Person (ggf. Angehörige/SachwalterIn/Vertrauensperson) über etwaige nachteilige Folgen, sowie mögliche Betreuungsalternativen informiert und, wenn erforderlich und gewünscht, bei der Organisation von Maßnahmen unterstützt. Der anschließende Betreuungsabbruch erfolgt schriftlich in eingeschriebener und ggf. gegengezeichneter Form (nicht elektronisch).

Ein **sofortiger Betreuungsabbruch** ist gerechtfertigt, wenn z.B. Gesundheit und/oder Sicherheit der MitarbeiterInnen akut gefährdet sind. Nach Absprache mit der Organisation erfolgt der Betreuungsabbruch unmittelbar über eine mündliche (ggf. telefonisch) Verständigung der pflege-/betreuungsbedürftigen Person (ggf. Angehörige/SachwalterIn/ Vertrauensperson) und darauf folgend schriftlich in eingeschriebener und ggf. gegengezeichneter Form (nicht elektronisch).

5. Der Leistungserbringer entscheidet aufgrund der fachlichen Einschätzung, ob und an welche Behörden oder öffentlichen Dienststellen eine Meldung und/oder eine Anzeige erfolgt (vgl. § 8 GuKG).

Die Meldung sollte möglichst schriftlich erfolgen und kurz und bündig die Situation beschreiben. Gegebenenfalls sollte das problematische Verhalten von Angehörigen oder des/der SachwalterIn etc. beschrieben werden. Die drohenden Folgen für die betroffene Person sollten aufgezeigt werden. Weiters soll um Prüfung ersucht und angemerkt werden, ob der/die pflege-/betreuungsbedürftige Person einsichts- und urteilsfähig ist.
Es empfiehlt sich, die Mitteilungen bereits dann zu machen, wenn sich die Problematik/der Betreuungsabbruch abzeichnet und nicht erst bei unmittelbar

bevorstehendem Betreuungsabbruch. Meldungen können auch gleichzeitig an mehrere Stellen ergehen.

Nachstehende Stellen sind nicht hierarchisch geordnet und haben beispielhaften Charakter:

Meldung an das Pflegschaftsgericht (beim zuständigen Bezirksgericht) und/oder den Jugendwohlfahrtsträger (bei Minderjährigen) der zuständigen Bezirks-verwaltungsbehörde:
Insbesondere wenn:

- eine hohe Pflegeabhängigkeit und keine Einsicht der betroffenen Person oder der Angehörigen und/oder Notwendigkeit der Sicherstellung einer weiteren adäquaten Betreuung besteht;
- eine fachliche Pflege nach dem Betreuungsabbruch erforderlich wäre, diese jedoch nicht gewährleistet ist;
- die pflegebedürftige Person durch das Umfeld gefährdet ist;
- absehbar ist, dass vertretungsbefugte nahe Angehörige oder der/die SachwalterIn problematisch handeln und nachteilige Folgen für die betroffene Person drohen oder bestehen;
- das soziale Umfeld die Betreuung auch weiterhin erschweren/verunmöglichen wird;
- der Betreuungsabbruch aufgrund der Nichtbezahlung von Rechnungen droht, die Betreuung aber zugelassen wird (Anregung einer Sachwalterschaft);
- die pflege-/betreuungsbedürftige Person oder das Umfeld den Zugang zur Wohnung und/oder die Betreuung verweigern und Gefahr von Verwahrlosung besteht.

Vgl. auch Manuskript von Mag. R. Müller/VertretungsNetz Sachwalterschaft vom Mai 2012 (Anhang 1).

Meldung an die Gemeinde/den Magistrat und/oder den/die BürgermeisterIn:
Insbesondere wenn:

- der Betreuungsabbruch aufgrund einer nicht zumutbaren Umgebung oder hygienischer Missstände wie etwa Schmutz, Unrat oder Ungeziefer erfolgt (z.B. bei nicht ordnungsgemäßer Entsorgung von Müll oder wenn Dritte in ihrer Gesundheit und/oder ihrem Wohlbefinden, z.B. durch Gestank, gefährdet oder Maßnahmen zur Vorbeugung/Beseitigung von Gefahren, z.B. durch Ratten, erforderlich sind).
- nach dem Betreuungsabbruch Gefahr der Verwahrlosung besteht (Gemeinde/- und/oder Distriktsarzt/-ärztin werden beigezogen);
- Gefahr im Verzug besteht (zum Schutz von Gesundheit und Sicherheit und um Dritte in ihrer Gesundheit/Sicherheit nicht zu gefährden).

Vgl. auch § 40 und § 47 Steiermärkische Gemeindeordnung (Anhang 2) und Verordnung des Gemeinderates der Landeshauptstadt Graz vom 11. Februar 2009 mit der die ortspolizeiliche Gesundheitsschutzverordnung erlassen wird (Anhang 3).

Meldung an den/die Distriktsarzt/-ärztin (wenn diese/r nicht zur Verfügung steht, Amtsarzt/-ärztin):

Insbesondere wenn:

- Gefahr der Verwahrlosung von Personen aus medizinischen und/oder hygienischen Gründen besteht;
- eine akute Selbst- und Fremdgefährdung besteht;
- die Notwendigkeit einer Zwangseinweisung in eine stationäre Einrichtung erforderlich ist. Voraussetzungen dafür sind, dass es keine alternativen Betreuungsmöglichkeiten gibt und eine psychische Erkrankung vorliegt (vgl. § 8 Unterbringungsgesetz).

Meldung an die Polizei und/oder Staatsanwaltschaft:

Insbesondere wenn:

- Gefahr im Verzug und unmittelbar drohende Gefährdungsszenarien für den/die KlientIn oder die MitarbeiterInnen bestehen;
- der/die KlientIn oder die MitarbeiterInnen bedroht werden;
- der Betreuungsabbruch aufgrund sexueller Belästigung von MitarbeiterInnen erfolgt;
- Gefahr besteht, dass die pflege-/betreuungsbedürftige Person misshandelt wird.

Meldung an den/die Hausarzt/-ärztin und/oder das Sozialreferat der Bezirks-hauptmannschaft/Stadt Graz Sozialamt:

Insbesondere wenn:

- eine hohe Pflegeabhängigkeit und keine Einsicht der betroffenen Person oder der Angehörigen und/oder Notwendigkeit der Sicherstellung einer weiteren adäquaten Betreuung besteht;
- eine fachliche Pflege nach dem Betreuungsabbruch erforderlich wäre, diese jedoch nicht gewährleistet ist;
- Gefahr besteht, dass die pflege-/betreuungsbedürftige Person misshandelt wird;
- die pflege-/betreuungsbedürftige Person durch das Umfeld gefährdet ist;
- absehbar ist, dass vertretungsbefugte nahe Angehörige oder der/die SachwalterIn problematisch handeln und nachteilige Folgen für die betroffene Person drohen oder bestehen;
- das soziale Umfeld die Betreuung auch weiterhin erschweren/verunmöglichen wird;
- die pflege-/betreuungsbedürftige Person oder das Umfeld den Zugang zur Wohnung und/oder die Betreuung verweigern und Gefahr von Verwahrlosung besteht.

PatientInnen- und Pflegeombudsschaft des Landes Steiermark:

Insbesondere wenn:

- der Betreuungsabbruch aufgrund von Problemen mit dem professionellen Dienst erfolgte (Beschwerden und zur außergerichtlichen Konfliktlösung);
- zum Erteilen von Auskünften und zur Beratung von KlientInnen.

In vielen Fällen empfiehlt sich eine gemeinsame Vorgehensweise mit der Gemeinde, dem/der Distriktsarzt/-ärztin, Hausarzt/-ärztin, sozialen Hilfsdiensten sowie unter Einbindung der Betroffenen und deren Angehörigen!

6. Die Aufzeichnungen und die sonstigen, der Dokumentation dienlichen, Unterlagen sind gemäß GuKG 10 Jahre zu archivieren.

7. Die Anzahl (inkl. KlientInnennummer, Gemeindenummer des/der KlientIn und Name des Stützpunktes) und die Gründe für einen Betreuungsablehnung sind halbjährlich im Nachhinein betreffend der jeweils vorangegangenen 6 Monate vom Leistungserbringer der Fachabteilung Gesundheit und Pflegemanagement unaufgefordert vorzulegen.