



# PRAXISLEITFADEN

Vereinbarkeit von Pflege und Beruf

 Bundeskanzleramt

 UNTERNEHMEN  
FÜR FAMILIEN

FAMILIE & BERUF  
MANAGEMENT GMBH

Dieser Leitfaden enthält Informationen und Praxisvorschläge sowohl für Arbeitgeber, als auch für pflegebedürftige Personen und deren Angehörige. Bereiche, die sich vorwiegend an Unternehmen wenden und sich mit möglichen Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf auseinandersetzen, sind zur besseren Orientierung **rot** markiert. Bereiche mit Informationen für pflegebedürftige Personen und deren Angehörige sind **gelb** markiert.

## INHALTSVERZEICHNIS

1 Work and Care	4
2 Vereinbarkeit von Pflege und Beruf - Engagement von Arbeitgebern unabdingbar.	8
3 Vereinbarkeit von Pflege und Beruf in der Allianz Elementar Versicherungs AG	16
4 Vereinbarkeit von Pflege und Beruf: Was Arbeitgeber tun können	20
4.1 Arbeitszeit	24
4.2 Arbeitsorganisation	38
4.3 Arbeitsort	44
4.4 Informations- und Kommunikationspolitik	48
4.5 Führungskultur	58
4.6 Personalentwicklung	64
4.7 Entgeltbestandteile und geldwerte Leistungen	70
4.8 Service für Familien	72
4.9 Karenz & Berufsrückkehr	84
4.10 Gesundheitsfördernde Maßnahmen	90
5 Wissenswertes für pflegende Angehörige	90
5.1 Abenteuer Älterwerden	94
5.2 Heimkommen	100
5.3 Zurechtfinden	106
5.4 Leben Daheim	112
5.5 Unterstützung nutzen	118
5.6 Geld und Recht	126
5.7 Ihr Hilfswerk	136
5.8 Service und Information	142
6 Beispiel aus der Praxis	146
7 Tools für Arbeitgeber	150
8 Das Netzwerk "Unternehmen für Familien"	168
9 Das Audit <i>berufundfamilie</i>	170

Work and Care



## Vorwort

Die Familie & Beruf Management GmbH hat in Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich einen Praxisleitfaden entwickelt, der sich mit der Thematik Angehörigenpflege und Berufstätigkeit auseinandersetzt. Dies aus gutem Grund, denn die Vereinbarkeit von der Pflege eines nahestehenden Angehörigen bei gleichzeitiger Berufstätigkeit ist ein drängendes Thema. In Österreich sind es zumindest 30 Prozent bis ein Drittel aller pflegender Angehörigen, die Arbeit und Pflege unter einen Hut bringen (Pochobradsky et al. 2005, BMASK 2013). Die Berufstätigkeit ist für viele pflegende Angehörige ein wichtiger Aspekt ihres Lebens und stellt für viele auch eine Quelle der Kraft dar. Neben der finanzielle Absicherung ist sie beispielsweise ein Ort des Ausgleichs ohne pflegerischer Belastung und ein Ort, an dem soziale Kontakte stattfinden können (Bischofberger et al., 2009), was angesichts der sozialen Isolation vieler pflegender Angehöriger sehr wichtig ist.

Wenngleich die Berufstätigkeit bei gleichzeitiger Pflege für viele pflegende Angehörige eine Ressource darstellt, darf allerdings nicht übersehen werden, dass sie häufig mit Belastungen einhergeht, die sowohl von den betroffenen Personen selbst aber auch von den Betrieben getragen werden. Auf der einen Seite können wenig bis keine Erholungs- und Freizeitphasen zu Müdigkeit und Konzentrationsmangel am Arbeitsplatz führen und dazu, dass gesundheitliche und soziale Beeinträchtigungen kumulieren (Bischofberger et al., 2009). Auf der anderen Seite führt der zeitliche und organisatorische Aufwand der Pflege oftmals zu Lasten verminderter Produktivität am Arbeitsplatz. Zum einen aufgrund der Präsenz am Arbeitsplatz trotz der Pflege zum anderen aufgrund der Abwesenheit aufgrund der belastenden Pflege. Die daraus resultierenden Kosten für das System wurden im Jahr 2011 in Deutschland auf jährlich 14.000 Euro pro pflegender berufstätiger Person geschätzt (Schneider et al. 2011). Gleichzeitig ist damit zu rechnen, dass die Bindung bzw. die Loyalität der auf den Arbeitsmarkt drängenden Generation gegenüber ihren Arbeitsgebenden bedeutend geringer sein wird als früher und Unternehmen zunehmend danach trachten müssen, ihre qualifizierten Arbeitskräfte zu halten. Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf wird zusehend ein wichtigerer Indikator für die Wahl des Arbeitsplatzes, was auch für Berufstätige mit Pflegeverantwortung zutrifft. Ist die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf nicht gegeben,

werden oder müssen sich pflegende Berufstätige einen Arbeitsplatz suchen, der sich mit den Pflegeaufgaben vereinbaren lässt. Ein Investitionen in Maßnahmen zur Unterstützung berufstätiger pflegender Angehöriger zum gegenseitigen Vorteil ist deshalb dringend geboten.

Aus der Vereinbarkeit heraus lassen sich aus einer europäischen Studie, der EUROFAMCARE 2005, und anderen Studien zusammenfassen, welche Bedürfnisse von pflegenden Erwerbstätige formuliert werden (Kohnle 2016):

- Information und Unterstützung bei Behördengängen, idealerweise durch zentrale Ansprechpersonen oder Anlaufstellen
- Finanzielle Entlastung
- Offene und enttabuisierende Kommunikation über die Pflege im Unternehmen
- Akzeptanz und Verständnis durch Kolleg/innen und Führungskräfte
- Flexibilität des Arbeitssettings wie Arbeitszeiten oder außerplanmäßiges Freinehmen
- Verbindliche unternehmerische Regelungen, die für Sicherheit sorgen

Hinsichtlich dieser Bedürfnisse von pflegenden Erwerbstätigen leisten viele Unternehmen in Österreich bereits großartige Arbeit. Auf sie und auf jene Unternehmen, denen in Zukunft die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf ebenfalls ein wichtiges Anliegen ist, bezieht sich vorliegender Leitfaden. Die darin beschriebenen Maßnahmen sollen Unternehmen als einen attraktiven Arbeitsort stärken, an dem beides - Pflege und Beruf, möglich ist. Aber und vor allem soll er pflegende Angehörige selbst stärken, weil Pflege ein gesellschaftliches Anliegen ist, das unsere Anerkennung und Solidarität verdient und diese Form der familiären Verantwortung für die meisten immer an oberster Stelle stehen wird, jetzt aber auch in der Zukunft.

**Dr. Martin Nagl-Cupal**

Stv. Institutsvorstand am Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien mit dem Arbeitsschwerpunkt familialer Pflege

## Literatur

Bischofberger, I., Lademann, J., Radvanszky, A. (2009): „work & care“ – Erwerbstätigkeit und Pflege vereinbaren: Literaturstudie zu Herausforderungen für pflegende Angehörige, Betriebe und professionelle Pflege. *Pflege*, 22, 277-286

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2013). Qualitätssicherung in der häuslichen Pflege. Auswertung der von den diplomierten Gesundheits- und Krankenpflegepersonen durchgeführten Hausbesuche im Zeitraum von 11. Jänner bis 21. Juli 2013. Zugriff am 07.03.2014 unter [https://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/2/0/6/CH2221/CMS1218189385405/auswertung\\_01-072013.pdf](https://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/2/0/6/CH2221/CMS1218189385405/auswertung_01-072013.pdf)

EURFAMCARE Research Consortium (2005): Zusammenfassende Übersicht der Ergebnisse aus der EUROFAMCARE-Sechs-Länder-Studie. Zugriff am 03.04.2014 unter [http://www.uke.de/extern/eurofamcare/documents/deliverables/summary\\_of\\_findings\\_de.pdf](http://www.uke.de/extern/eurofamcare/documents/deliverables/summary_of_findings_de.pdf)

Kohnle, M. (2016): Innovative Ansätze zur Vereinbarkeit von Beruf und Angehörigenpflege. Eine Bestandsaufnahme klassischer und innovativer Maßnahmen in Unternehmen und Literatur. *Pflege und Gesellschaft*. 21(2), 161-175

Pochobradsky, E., Bergmann, F., Brix-Samoylenko, H., Erfkamp, H., Laub, R. (2005): Situation pflegender Angehöriger. Endbericht. Wien: Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz

Schneider, H., Heinze, J., Hering, D. (2011): „Betriebliche Folgekosten mangelnder Vereinbarkeit von Beruf und Pflege“ im Rahmen des Projektes Carers@Work – Zwischen Beruf und Pflege: Konflikt oder Chance? Berlin [http://www.carersatwork.tu-dortmund.de/download/Expertise\\_final.pdf](http://www.carersatwork.tu-dortmund.de/download/Expertise_final.pdf)

Vereinbarkeit von Pflege und Beruf -  
Engagement von Arbeitgebern  
unabdingbar.





Anlässlich des Internationalen Jahres der Familie hat das Bundesministerium für Familien und Jugend im Jahr 2014 den Arbeitskreis „Vereinbarkeit weiter denken“ initiiert. Dieser Arbeitskreis setzte sich aus Vertreter/innen von Unternehmen, Sozialpartnern, Pflegedienstleistern, Wissenschaftlern etc. zusammen und erarbeitete Empfehlungen zur Förderung der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf in österreichischen Unternehmen. Konkret wurde auch die Erstellung eines Praxisleitfadens für Unternehmen empfohlen, die sich mit der Thematik der pflegenden Angehörigen auseinandersetzen wollen.

Jetzt in der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf aktiv zu werden, dazu will dieser Leitfaden Arbeitgeber ermutigen. Die Publikation vermittelt nicht nur den aktuellen Kenntnisstand zu diesem Themenfeld, sie führt Arbeitgeber – über einen gut nachvollziehbaren Praxiszugang – auch an eine strategisch angelegte pflegegerechte Personalpolitik heran. Dabei lernen Unternehmen, Institutionen und Hochschulen die betrieblichen Handlungsfelder kennen, in denen sich pflegesensible Maßnahmen implementieren lassen: Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsort, Informations- und Kommunikationspolitik, Führungskultur, Personalentwicklung, Entgeltbestandteile / Geldwerte Leistungen, Service für Familien, Elternschaft /

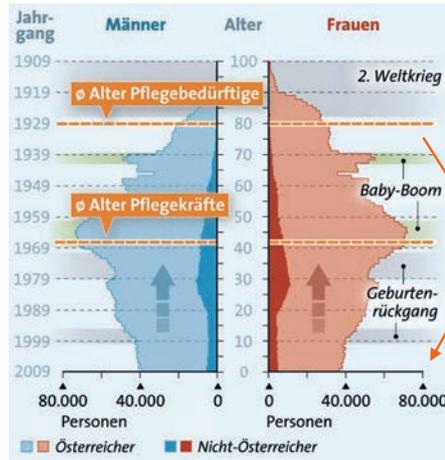
Karenz / Berufsrückkehr und gesundheitsfördernde Maßnahmen. Auf diesen Handlungsfeldern baut das Audit *berufundfamilie* auf, das sich als Managementinstrument zur nachhaltigen Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf seit 1999 bewährt.

Im Zentrum des ersten Teiles dieses Leitfadens steht vor allem die explizite Vorstellung von Maßnahmen, die die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf innerhalb der genannten Handlungsfelder wirksam unterstützen können. Der Großteil dieser Maßnahmen wurde von Arbeitgebern im Rahmen des Audits *berufundfamilie* bzw. des Audits *hochschuleundfamilie* entwickelt. Das zeigt: Grundsätzlich lassen sich viele, mittlerweile umfassend erprobte und von zahlreichen Arbeitgebern umgesetzte Maßnahmen, die generell zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie (meist im Hinblick auf die Kinderbetreuung) entwickelt wurden, auch auf die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf übertragen. Dazu braucht es nur mehr oder weniger starke Modifikationen. Wie diese aussehen können und wie sich damit die Lösungsansätze dem betrieblichen Alltag anpassen lassen, illustrieren diverse Praxisbeispiele von Arbeitgebern.

Der von der *berufundfamilie* GmbH in Deutschland entwickelte und ebenfalls im Leitfaden enthaltene Schnelltest sowie der Stufenplan gewähren Arbeitgebern zugleich eine Einstiegsmöglichkeit und eine Anleitung für ihre pflegegerechte Personalpolitik. Der Schnelltest ermöglicht eine erste Einschätzung, inwieweit der Betrieb mit der Pflegeproblematik konfrontiert ist oder vielleicht in Zukunft sein wird. In dem Stufenplan sind im Baukastenprinzip Lösungen für unterschiedliche Entwicklungsstände der jeweiligen Unternehmen aufgeführt. Der Stufenplan zeigt auf, mit welchen Maßnahmen sich eine pflegegerechte Personalpolitik schrittweise ausbauen und damit systematisch entwickeln lässt.

Im zweiten Teil dieses Leitfadens werden auf Grundlage des Pflegekompasses vom Hilfswerk Österreich wichtige Informationen und Ratschläge für pflegebedürftige Menschen und deren pflegenden Angehörigen dargestellt. Dieser Leitfaden kann somit auch von den unmittelbar betroffenen pflegenden Mitarbeiter/innen herangezogen werden, vor allem um sich über die ersten Schritte nach Eintreten eines Pflegefalles zu informieren.

## Warum dieser Leitfaden? – Brisante Zahlen und Fakten

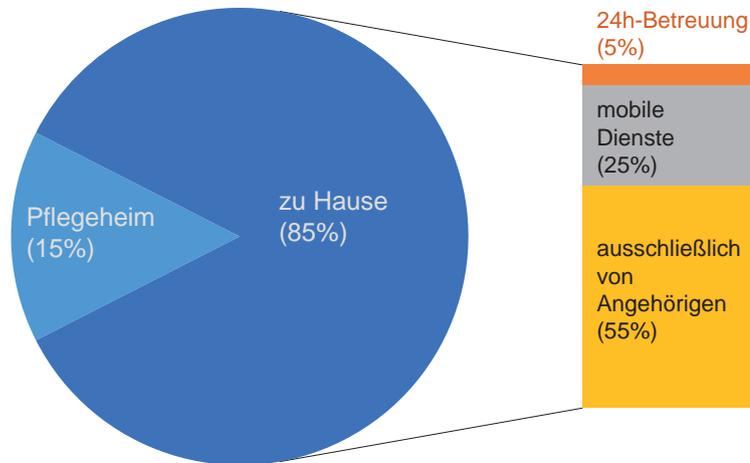


Zahl der Pflegebedürftigen steigt

Zahl der Pflegekräfte sinkt

Es hat sich einiges getan: Gesetzliche Regelungen wurden erweitert, die Erfahrungen mit pflegerechten Maßnahmen haben zugenommen. Noch nie zuvor war das Thema „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ personalpolitisch von so großer Brisanz wie jetzt. Im Jahr 2016 beziehen über 450.000

Personen Pflegegeld und sind somit pflegebedürftig. Das sind rund fünf Prozent der österreichischen Bevölkerung. Mit der Dunkelziffer der Hilfsbedürftigen ohne Pflegestufe dürften die Zahlen noch weitaus größer sein. 55 Prozent werden ausschließlich von Angehörigen betreut, während die durchschnittliche Dauer der Pflegebedürftigkeit mittlerweile sieben Jahre beträgt. Durch diese Faktoren erhöht sich der Kreis der Personen, die Pflege und Beruf vereinbaren müssen. Nicht nur, dass grundsätzlich zunehmend mehr Menschen mit Pflegeaufgaben konfrontiert sind, immer mehr von ihnen sind auch berufstätig.



Diese Entwicklung ist u. a. auf die höhere Frauenerwerbsbeteiligung, die längere Lebensarbeitszeit und die Alterung der Belegschaft zurückzuführen.

### **Vereinbarkeit: Kosten sparen durch gezielte pflegeorientierte Personalpolitik**

Die von der Bundesregierung eingeführte Pflegekarenz, Pflegezeit und das Pflegekarenzgeld tragen dieser Entwicklung Rechnung. Sie befreien die Arbeitgeber jedoch nicht von ihrer betrieblichen Verantwortung. Ohne tragfähige Lösungen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf schneiden sich Arbeitgeber von ganzen Teilen



des Arbeitsmarktes ab und laufen so Gefahr qualifizierte Beschäftigte zu verlieren. Zeitgleich müssen sie die Folgen einer Überlastung durch Pflege und Beruf in Form von Arbeitsausfällen, geringerer Produktivität und Krankheitstagen tragen.

Öffnen sich Arbeitgeber hingegen frühzeitig dem Thema „Pflege“ und entwickeln pas-

sende Strategien und Lösungen, können sie so Kosten sparen. Sie gewinnen eine reale Chance, Mitarbeiter/innen mit Pflegeaufgaben, deren Know-how und Input für den Betrieb wichtig sind, bestmöglich einzusetzen. Durch eine gezielte pflegerechte Personalpolitik verringern sich erfahrungsgemäß die Krankenstandszeiten, steigen die Motivation und Produktivität und die Bindung der Beschäftigten wird enger. Qualifizierte Mitarbeiter/innen, die in der Pflegephase eine betriebliche Unterstützung erfahren, stehen dem Arbeitgeber danach oftmals wieder uneingeschränkt zur Verfügung und bleiben dem Betrieb erhalten. All diese Aspekte fördern maßgeblich das Image des Arbeitgebers und schaffen letztendlich Wettbewerbsvorteile.

## Lösungsvielfalt Vereinbarkeit: Für jeden etwas dabei

Schließlich geht es bei den Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf darum, tragfähige Angebote zu entwickeln, die sowohl den Anforderungen des Arbeitgebers als auch den Belangen der pflegenden Mitarbeiter/innen Rechnung tragen.

Dabei soll der vorliegende Leitfaden helfen. Die darin vorgestellten Maßnahmen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Sie sollen vielmehr das breite Spektrum der Möglichkeiten aufzeigen und Arbeitgeber inspirieren, darauf aufbauend oder ableitend ihre betriebspezifischen, passgenauen Maßnahmen zu definieren. Dabei gilt: Lösungen müssen nicht mit einem hohen zeitlichen und finanziellen Aufwand verbunden sein. Maßnahmen können auch dann sinnvoll und effektiv sein, wenn sie unkompliziert, schnell und kostengünstig umzusetzen sind.

## Herausforderungen: Merkmale der Pflege

Arbeitgeber, die sich schon jetzt mit dem Thema „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“ auseinandersetzen, haben hier sicherlich bereits einen Vorteil. Sie können z. B. aus den Erfahrungen mit der Vereinbarkeit von Beruf und Kinderbetreuung schöpfen. Um pflegegerechte Personalpolitik erfolgreich gestalten zu können, muss sich der Arbeitgeber jedoch auf die besonderen Herausforderungen der Pflege einstellen.

### **Pflege ist schwer planbar**

Zu welchem Zeitpunkt ein Pflegefall eintritt, ist kaum vorhersagbar. Meist stehen Angehörige unvermittelt, aufgrund einer Erkrankung, eines Herzinfarkts/Schlaganfalls oder eines Unfalls, vor der Situation, innerhalb kürzester Zeit tragfähige Lösungen zu finden. Vor allem Information und Beratung sind dann gefragt. Hier können Arbeitgeber eine wesentliche Unterstützung leisten.

### **Auch die Dauer der Pflege ist schlecht einschätzbar**

Sie kann nur wenige Wochen oder Monate dauern, sie kann sich aber auch über viele Jahre hinziehen. Zudem ist die Entwicklung des Pflegebedarfs – also welche Unterstützungsleistungen kurz- oder mittelfristig notwendig sind – kaum vorherzusagen.

### **Pflege bedeutet eine hohe psychische und z.T. auch physische Belastung**

Die Pflege eines Angehörigen ist oft sehr belastend. Pflegende erfahren meist eine Einschränkung ihres Alltags und ihrer Freizeit. Sie müssen ihren Tagesablauf auf die Pflegeaufgaben einstellen und haben oft ein hohes Stress- und Druckempfinden. Der Bedarf an psychosozialer Beratung und Unterstützung ist daher sehr hoch. Pflege bedeutet auch eine körperliche Beanspruchung. Pflegende, die Angehörige täglich heben, stützen oder umlagern, klagen vielfach über physische Schmerzen.

### **Der Begriff „Pflege“ fasst die gefragte Fürsorge jedoch zu kurz**

Pflege umfasst schließlich auch Hilfe- und Unterstützungsleistungen, die die Pflegenden koordinieren bzw. stemmen müssen. Dazu zählen die Hilfe im Haushalt, Unterstützung bei Finanzfragen, weitere finanzielle Hilfen etc. All das belastet.

### **Pflege ist nach wie vor ein Tabuthema**

Gerade weil Pflege so belastend sein kann, ist das Thema tabuisiert. Pflegende selbst vermeiden im beruflichen Umfeld oft das Gespräch über die Pflegesituation – auch weil sie sich nicht erneut und andere nicht belasten wollen. Kolleg/innen und Vorgesetzte zögern ihrerseits häufig bei der Ansprache des negativ besetzten Themas. Ein fataler Effekt dieser Tabuisierung kann sein, dass dadurch pflegegerechte Maßnahmen innerbetrieblich nicht ausreichend vermittelt und von Beschäftigten nicht angefragt und in Anspruch genommen werden. Hier ist ein Aufbrechen mittels gezielter Information und Kommunikation samt Sensibilisierung der Führungskräfte für das Thema unabdingbar.



Vereinbarkeit von Pflege und Beruf  
Allianz Elementar Versicherungs AG





## **Dr. Inge Schulz** **Bereichsleiterin Human Resources**

**Was hat Sie dazu bewogen, den Bereich Pflege von Angehörigen in der Allianz Versicherung zu thematisieren?**

Das Thema wurde von einem jungen Kollegen aus unserem für Vereinbarkeitsfragen zuständigen Team vorgeschlagen, der selbst über keinerlei persönliche Erfahrungen mit Pflege verfügt, sich aber mit hohem Engagement dafür eingesetzt hat. Ich habe das von Anfang an unterstützt, denn es gibt mehr Betroffene, als man glaubt.

**Sie hatten selbst einen Pflegefall in Ihrer Familie. Sind Sie dadurch besonders sensibilisiert worden?**

Von erster Unterstützung im Haushalt bis zur 24-Stunden-Pflege habe ich sämtliche Phasen persönlich organisiert und begleitet. Mit Sicherheit habe ich dadurch ein vertieftes Verständnis dafür gewonnen, mit welchen Fragen pflegende Angehörige tagtäglich konfrontiert sind. Selbst, wenn man wirtschaftlich gut vorgesorgt hat und sich externe Hilfe leisten kann, stößt man immer wieder an Grenzen der Belastbarkeit.

**Viele meinen, das Thema Pflege sei nach wie vor tabubehaftet. Was tun Sie, um eine offene Kommunikation zu erreichen?**

Viele Angehörige versuchen, alleine mit den Anforderungen fertig zu werden und nach außen zu zeigen, dass sie alles gut im Griff haben. Die Einen tun es, um die Privatsphäre der pflegebedürftigen Angehörigen zu schützen, die Anderen aus Angst, dass ihnen Nachteile erwachsen könnten, wenn sie das Thema ansprechen. Wir ermuntern Führungskräfte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, solche Themen möglichst früh anzusprechen, bieten Informationen, Leitfäden und Beratung

im Einzelfall an. Zumindest bei den halbjährlichen Mitarbeiter-Gesprächen sollte jedenfalls auch auf die private Situation in Hinblick auf Vereinbarkeitsfragen eingegangen werden.

**Welche Maßnahmen setzen Sie, um Ihre Mitarbeiter/innen mit pflegebedürftigen Angehörigen zu unterstützen?**

Die konkreten Maßnahmen sind so individuell wie die Anforderungen: Manchmal hilft es, einfach darüber reden zu können, manchmal helfen flexible Arbeitszeiten, die wir standardmäßig anbieten, oft ist eine vorübergehende Reduktion der Arbeitszeit erforderlich oder eine Auszeit. Wichtig ist, dass die betroffenen Personen wissen, an wen sie sich im Fall der Fälle wenden können. Generell gilt: Wer rasch hilft, hilft doppelt! Der Bedarf entsteht fast immer ungeplant, aber akut.

**Können Sie bereits eine erste Zwischenbilanz ziehen?**

Kein Unternehmen sollte sich davor fürchten, Pflege aktiv anzusprechen. Die meisten betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben das bereits gut organisiert. In den anderen Fällen hilft es, die Betroffenen vor Überlastung zu schützen und damit zugleich eine besondere Bindung an das Unternehmen herzustellen und die Arbeitsfähigkeit zu erhalten. Dies stellt eine klare Win-Win-Situation dar.

**Welchen Ratschlag hätten Sie für Unternehmen, die ebenfalls Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf anbieten wollen?**

Einfach beginnen, und das so rasch, wie möglich! Angesichts der demographischen Entwicklung in Österreich wird die Brisanz dieses Themas in den nächsten Jahren rasch zunehmen: Denn 2060 wird etwa jeder dritte Österreicher über 65 pflegebedürftig sein, um nur ein Beispiel zu nennen.



Vereinbarkeit von Pflege und Beruf:  
Was Arbeitgeber tun können.

4



Die Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, die in diesem Leitfaden vorgestellt werden, sind den zehn Handlungsfeldern des Audits *berufundfamilie* entsprechend gegliedert: Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsort, Informations- und Kommunikationspolitik, Führungskultur, Personalentwicklung, Entgeltbestandteile / Geldwerte Leistungen, Service für Familien, Elternschaft / Karenz / Berufsrückkehr und gesundheitsfördernde Maßnahmen. Die Auswahl der Maßnahmen erfolgte auf Grundlage von einschlägigen Erfahrungen, die von Unternehmen im Rahmen des Audits *berufundfamilie* gemacht wurden, sowie durch die Einschätzung von Expert/innen, denen das Problem der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf sowohl aus der Betroffenen als auch aus der Unternehmensperspektive vertraut ist.

Welche Maßnahmen geeignet und sinnvoll sind, ist in den meisten Fällen von der jeweiligen Situation der pflegenden Beschäftigten abhängig: von der Position und der Tätigkeit im Unternehmen einerseits sowie der familiären und pflegerischen Ausgangslage andererseits. Daher wird jeder Maßnahmandarstellung eine praxisnahe Situations- bzw. Problemschilderung vorangestellt, die den jeweiligen Handlungsbedarf im Bereich Vereinbarkeit von Berufs- und Pfl egetätigkeit illustrieren soll. Mit den Paragraphensymbolen (§§) wird bei einigen Maßnahmen auf rechtliche Aspekte hingewiesen. Als Tipps sind ergänzende Hinweise für die erfolgreiche Umsetzung der Maßnahmen aufgeführt.



## 4.1 Arbeitszeit



### 4.1.1 Flexible Arbeitszeit

Situation



Die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf erfordert typischerweise ein komplexes Pflegearrangement, in dem sich über den Tag verteilt verschiedene Unterstützungsdienste um den/die Pflegebedürftige/n kümmern. Oft passt das Pflegearrangement nicht zu den vorgegebenen, starren Arbeitszeiten der berufstätigen Pflegeperson und manchmal

ist auch kurzfristig eine Anwesenheit zu Hause nötig. Eine möglichst frei einteilbare Arbeitszeit, die auch kurzfristig disponibel ist, ermöglicht Pflegenden eine einfachere Organisation ihres Alltags in doppelter Verantwortung.

Maßnahme

Vor allem Gleitzeitmodelle und Arbeitszeitkonten bieten sich an, um die Einteilung der Arbeitszeit in die Eigenverantwortung der Beschäftigten zu stellen.

Gleitzeitarbeit erlaubt den Beschäftigten, Beginn und Ende ihrer täglichen Arbeitszeit innerhalb eines vereinbarten Zeitrahmens selbst zu bestimmen. Dabei können eine verbindliche Kernarbeitszeit und die Zeitspanne vereinbart werden, innerhalb derer gearbeitet werden kann. Noch größere Spielräume bieten Modelle mit variabler Arbeitszeit, bei denen auf eine Kernzeit verzichtet wird. Hier wird nur das Zeitfenster festgelegt, innerhalb dessen die Arbeitszeiten in Absprache mit den Vorgesetzten und Kolleg/innen eigenverantwortlich und bedarfsorientiert gewählt werden können.

Arbeitszeitkonten mit monatlichen oder jährlichen Abrechnungszeiträumen ermöglichen pflegenden Beschäftigten, sich an Einzeltagen oder in

Phasen mit höherem Betreuungsbedarf – zum Beispiel bedingt durch eine leichte Erkrankung – intensiver um den/die Pflegebedürftige/n kümmern zu können. Die tatsächlich geleisteten Arbeitszeiten werden auf einem Zeitkonto erfasst und Plus- oder Minusstunden als Arbeitszeitguthaben bzw. Arbeitszeitschulden ausgewiesen. Hilfreich bei der Regulierung ist ein Regelungsrahmen hinsichtlich Ober- und Untergrenzen und Ausgleichszeiträumen von Plus- und Minusstunden. Die Möglichkeit zur Überziehung des Zeitkontos erlaubt auch Freistellungszeiten zur Pflege, die dann sukzessive im Betrieb nachgearbeitet werden.

§§ § 4 Arbeitszeitgesetz

Tipp Flexible Arbeitszeiten setzen oft eine Prüfung und Anpassung der Arbeitsorganisation und der Arbeitsabläufe voraus.

### BEST PRACTICE BEISPIELE

#### Billa AG

Um Mitarbeiter/innen in der ersten Zeit der Pflege von Angehörigen zu unterstützen, hat BILLA eine eigene Broschüre zum Thema „Pflege und Betreuung von Familienangehörigen“ erstellt. In diesem Leitfaden werden die wichtigsten Fragen, zum Beispiel zur kurzfristigen Freistellung sowie Pflegekarenz und Pflegeteilzeit, beantwortet. Auch interne Ansprechpartner, Links und Adressen zu Behörden und offiziellen Institutionen werden angeführt. Wird eine Verschiebung bzw. Reduktion der Arbeitszeit gewünscht, kann auf diese Anliegen auch aufgrund des großen, österreichweiten Netzes von ca. 1050 Filialen flexibel eingegangen werden. Für Marktmanager/innen wurde 2014 ein neues, flexibles Arbeitszeitmodell eingeführt. Statt der bisherigen Wochenarbeitszeit von 45,5 Stunden liegt das Arbeitspensum nun je nach Bedarf zwischen 38,5 Stunden – die flexibel einzuteilen sind – und der höchstzulässigen Wochenarbeitszeit. Das **Modell „Marktmanager/innen Flexible Arbeitszeit“** bedeutet kurz





Wir denken an morgen



gesagt: flexiblere Arbeitszeit, niedrigere Jahresprämie – dafür gibt es ein höheres Grundgehalt!

### Energie AG Oberösterreich

In der Energie AG gibt es keine festgelegte Anzahl standardisierter Teilzeitmodelle. Führungskraft und Mitarbeiter/in können ganz individuell Lage und Ausmaß der Arbeitszeit unter Berücksichtigung der wechselseitigen Interessen vereinbaren und so die bestmögliche Lösung für alle Beteiligten finden. Zusätzlich gibt es auch in der Teilzeit die Möglichkeit der gleitenden Arbeitszeit. Die **gleitende Arbeitszeit** ermöglicht es den Mitarbeiter/innen Arbeitsbeginn und -ende sowie Pausen innerhalb eines gewissen Rahmens unter Berücksichtigung der betrieblichen Erfordernisse flexibel zu gestalten.

### Microsoft Österreich GmbH

Hohe Flexibilität in der Arbeitszeitgestaltung und die richtige Balance zwischen Beruf und Familie gehören zu den wichtigsten Themen der heutigen, modernen Arbeitswelt. Microsoft Österreich bietet unterschiedliche flexible Arbeitszeitmodelle, frei nach unserem Motto „My Office is where I am“. Durch den Einsatz unserer innovativen Technologie besteht auch die Möglichkeit völlig ortsunabhängig wie zum Beispiel im Homeoffice zu arbeiten. Basis dafür ist die für alle Mitarbeiter/innen geltende **Vertrauensarbeitszeit**. Die Leistung wird nicht nach erbrachten Stunden gemessen sondern an der Erfüllung und Qualität der Zielerreichung.

### Raiffeisenlandesbank Oberösterreich AG

Die flexible Arbeitszeitgestaltung ermöglicht es Mitarbeiter/innen und Führungskräften sehr individuell auf die Anforderungen einzelner Aufgabenfelder einzugehen und die tägliche Arbeitszeitgestaltung im Sinne der Kunden- und Aufgabenorientierung anzupassen. Unterstützt werden diese Modelle durch eine flexible Jahresarbeitszeit und eine lebensphasenorientierte Arbeitszeitgestaltung. **Flexible Jahresarbeitszeit** bedeutet

unterjährig sehr eigenständig, aufgabenorientiert und unter Berücksichtigung familiärer Bedürfnisse in Abstimmung mit der Führungskraft die An- und Abwesenheitszeiten gestalten zu können.

### 4.1.2 Teilzeit

Situation

Wenn die Versorgung des pflegebedürftigen Angehörigen mithilfe externer Pflege- und Betreuungsanbieter oder anderer Familienangehöriger gut organisiert ist, möchten die im Beruf stehenden Pflegenden in aller Regel so weit wie möglich ihrer normalen Erwerbstätigkeit nachgehen. Da die Koordination der Dienstleister sowie die alltäglichen Erledigungen für den/die Pflegebedürftige/n, wie zum Beispiel Bankgeschäfte oder Arztbesuche, jedoch Zeit brauchen, wird eine Arbeitszeitreduzierung oft als Chance betrachtet, Pflege und Beruf im Alltag besser zu vereinbaren.

Hierbei werden oft vollzeitnahe Wochenstundenumfänge von 75 Prozent und mehr nachgefragt. Eine stärkere Reduzierung ist für viele Pflegenden nicht praktikabel, da dies zu finanziellen Engpässen führen kann.

Maßnahme



Die Einführung von Teilzeitmodellen unterschiedlichen Umfangs bietet sich für Mitarbeiter/innen an, die eine/n pflegebedürftigen Angehörige/n im eigenen Haus versorgen und von typischerweise mehreren Dienstleistern dabei unterstützt werden. Welcher Teilzeitumfang im konkreten Fall sinnvoll und geeignet ist, lässt sich am besten in einem individuellen Beratungsgespräch klären. Je nach Tätigkeit und Position muss auch entschieden werden, wie die Teilzeit gestaltet und die anfallende Mehrarbeit verteilt bzw. anders organisiert werden kann. Da das Durchschnittsalter pflegender Angehöriger bei rund 61 Jahren liegt,

kann auch die Altersteilzeit als Unterstützungsmaßnahme in Erwägung gezogen werden. Eine weitere attraktive Form der Teilzeitbeschäftigung ist Jobsharing, also die Aufteilung eines Arbeitsplatzes und einer Tätigkeit auf zumindest zwei Personen.

§§ § 14d AVRAG, § 27 Arbeitslosenversicherungsgesetz, §19d Arbeitszeitgesetz

Tipp Unternehmen stehen oft vor dem Problem, dass Teilzeitbeschäftigte am liebsten vormittags arbeiten, für den Nachmittag dagegen kaum Teilzeitkräfte zur Verfügung stehen und die Präsenz zum Beispiel im Kundenkontakt aus diesem Grund nicht gewährleistet werden kann. Insbesondere Eltern sind wegen der Kindergarten- und Schulzeiten auf die freien Nachmittage zur Betreuung ihrer Kinder angewiesen. Bei Pflegenden in Teilzeit, die weniger von starren Öffnungszeiten abhängen, bietet es sich an, gezielt nach der Möglichkeit für nachmittägliche Arbeitszeiten zu fragen und gegebenenfalls die Beschäftigten bei der Suche nach bzw. der Organisation einer Nachmittagsversorgung für den pflegebedürftigen Angehörigen zu unterstützen.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Billa AG

BILLA ist sich seiner Verantwortung und Vorbildwirkung als eines der größten Unternehmen Österreichs bewusst. Die langen Öffnungszeiten in den Filialen, die das Kundenbedürfnis spiegeln, sind eine große Herausforderung für alle Mitarbeiter/innen - vor allem für jene mit Betreuungspflichten. Genau deshalb setzt BILLA hier wichtige Schritte, unter anderem mit der Evaluierung von **Jobsharing** und **Teilzeitmodellen** - auch für Führungskräfte - sowie verschiedener Auszeitmodelle für familiäre Sondersituationen.



## Bundesrechenzentrum GmbH

Die **Altersteilzeit** gibt älteren Arbeitnehmer/innen (Frauen ab 53, Männer ab 58 Jahren) die Möglichkeit, ihre Arbeitszeit zu reduzieren, um einen besseren Übergang in die Pension zu schaffen. Ein Rechtsanspruch besteht nicht. Die Personalabteilung bemüht sich jedoch in Abstimmung mit der jeweiligen Linienführungskraft die individuellen Bedürfnisse ihrer älteren Mitarbeiter/innen zu berücksichtigen. Die Arbeitszeitreduktion kann 40, 50 oder 60 Prozent des vorigen Arbeitszeitausmaßes betragen.



## dm drogerie markt GmbH

Wir ermöglichen unseren Mitarbeiter/innen eine flexible Mischung aus verschiedenen Arbeitsmodellen, um pflegebedürftige Angehörige zu betreuen:

„**Arbeitszeit nach Maß**“ für jede/n Mitarbeiter/in. Die Teams stimmen ihre Arbeitszeiten untereinander ab, angepasst an die Bedürfnisse der einzelnen Mitarbeiter/innen sowie an die Rahmenbedingungen der Organisation. Pflegekarenz (bis 3 Monate) oder **Pflegeteilzeit** (bei Reduzierung der Arbeitszeit auf bis zu 10 Wochenstunden) können alle dm Mitarbeiter/innen mit erhöhtem Pflegebedarf vereinbaren. Um auf die Bedürfnisse der jeweiligen Mitarbeiter/in besser eingehen zu können, wird in manchen Fällen auch eine Mischung dieser Varianten vereinbart.



## GMS Gourmet

Mitarbeiter/innen von GOURMET können die Wochenarbeitszeit individuell auf ihre Familiensituation abstimmen. Es gibt eine Reihe von Teilzeitmodellen (insbesondere für 30, 25 und 20 Wochenstunden). Für Angestellte im Büro gilt eine Gleitzeitregelung. Mitarbeiter/innen in der Küche und in der Logistik können zwischen verschiedenen Arbeitsplätzen mit unterschiedlichen Schichtzeiten wählen. Bei den **Schichtzeiten** und der Personaleinsatzplanung wird auf Betreuungspflichten (Kinder, pflegebedürftige Angehörige) Rücksicht genommen.



## Hilfswerk Österreich

Mitarbeiter/innen mit pflegebedürftigen Angehörigen benötigen häufig zeitlichen Spielraum, um ihren Pflegeverpflichtungen nachzukommen. Das Hilfswerk bietet viele Möglichkeiten der Teilzeitarbeit an, mit welchen sich berufliche Anforderungen und familiäre Verpflichtungen grundsätzlich besser verbinden lassen. Nach Möglichkeit wird auch in der Planung der Einsätze bzw. der **Dienstplanung** auf die Abstimmung mit privaten Bedürfnissen der Mitarbeiter/innen eingegangen.

### 4.1.3 Komprimierte Arbeitszeit

**Situation** Nicht jeder kann und möchte pflege- und betreuungsbedürftige Eltern zu Hause versorgen. Unter Umständen liegen sogar mehrere Stunden Distanz zwischen den Wohnorten. Die Pflege wird in solchen Fällen in der Regel von Pflegeeinrichtungen oder anderen Angehörigen übernommen. Dennoch haben Beschäftigte, deren Eltern Betreuung oder Pflege benötigen, häufig das Bedürfnis, so viel wie möglich für diese da zu sein bzw. andere pflegende Angehörige zu entlasten.

**Maßnahme** Wenn die oder der Beschäftigte nicht die Hauptpflegeperson ist, jedoch gerne eine Teilverantwortung für den/die pflegebedürftige/n Angehörige/n übernehmen möchte, kann sich eine komprimierte Arbeitswoche anbieten. Einer Vollzeittätigkeit innerhalb vier statt wie regulär fünf Tagen nachzugehen, bietet den Beschäftigten flexible Möglichkeiten, um zum Beispiel den pflegebedürftigen Verwandten zu besuchen oder für ein verlängertes Wochenende zu sich zu holen, ohne dass das Unternehmen durch eine Reduzierung des Arbeitsumfangs finanzielle Einbußen hat.

§§ § 4 Abs. 8 Arbeitszeitgesetz

**Tip** Die Doppelbelastung von komprimierter Vollzeittätigkeit und Pflege kann

durchaus zu einer Überlastung des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin mit Folgen für den Gesundheitszustand und die Arbeitsleistung führen. Daher sollte in Mitarbeitergesprächen die Tragfähigkeit dieses Arbeitszeitmodells regelmäßig geprüft werden und gegebenenfalls alternative Modelle vorgeschlagen werden.



#### **4.1.4 Kurzfristig gewährte Freistellung/ Sonderurlaub**

Situation

Typischerweise möchten pflegende Angehörige ihre Berufstätigkeit nicht gänzlich

zugunsten der Pflege aufgeben. Sowohl finanzielle als auch soziale Gründe sprechen für die Pflegenden dafür, weiter im Beruf zu bleiben. Längere Arbeitsunterbrechungen können aber insbesondere zu Beginn und am Ende der Pflege sinnvoll oder sogar notwendig sein. Wenn die Pflegebedürftigkeit des Angehörigen plötzlich eintritt, benötigt ein in der Pflege noch unerfahrener Angehöriger in einer solchen Situation kurzfristig Zeit, um sich gut zu informieren und das Pflegearrangement zu organisieren. Auch bei einer unerwarteten Verschlechterung des Zustandes der pflegebedürftigen Person haben Beschäftigte häufig das Bedürfnis, sich in dieser Zeit intensiv um den betroffenen Angehörigen zu kümmern, ohne dabei den Verlust ihres Arbeitsplatzes zu riskieren. Wenn für diese belastenden Tätigkeiten reguläre Urlaubstage in Anspruch genommen werden, bleibt entsprechend weniger Freiraum für Erholungszeiten, worunter der Gesundheitszustand der Pflegenden leiden kann.

Maßnahme

Sowohl unbezahlte längerfristige Freistellungen als auch eine bestimmte Anzahl frei verfügbarer Sonderurlaubstage bieten sich für pflegende Angehörige in derartigen Ausnahmesituationen an. Wichtig sind dabei kurze Antragsfristen und eine flexible Handhabung der Freistellungen. Nicht nur

der Beginn, sondern auch der Verlauf und das Ende der Pflege Tätigkeit sind oft nicht vorhersehbar. Daher sollte nicht nur die Freistellung, sondern auch der Wiedereinstieg ins Unternehmen kurzfristig und flexibel ermöglicht werden.

§§ § 8 Abs. 3 Angestelltengesetz

**Tipp** Eine längerfristige Freistellung sollte nur als letzte Möglichkeit in Betracht gezogen werden. Stattdessen sollte nach Modellen gesucht werden, die einen Verbleib des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin im Unternehmen ermöglichen. Aus Sicht der Pflegenden ist eine Erwerbstätigkeit eher als Ausgleich und emotionale Entlastung von der Pflege Tätigkeit und keineswegs nur als zusätzliche Belastung zu sehen.

### **BEST PRACTICE BEISPIELE**



MINISTERIUM  
FÜR EIN  
LEBENSWERTES  
ÖSTERREICH

#### **Bundesministerium für Land und Forstwirtschaft, Umwelt- und Wasserwirtschaft**

Information im Intranet/Informationsveranstaltung über dienstrechtliche Möglichkeiten bei Pflege von (älteren) pflegebedürftigen Angehörigen, wenn Bedingungen für Rechtsanspruch nicht erfüllt sind (kein gemeinsamer Haushalt).

Möglichkeiten:

- Sonderurlaub
- Flexible Arbeitsorganisation durch mobile Telearbeit

## Diözeses Graz Seckau

Anders als eine Geburt, die Monate im Vorhinein bekannt ist und auf die sich der Arbeitgeber und der/die Arbeitnehmer/in einstellen kann, ist ein Pflegefall oft akut. Gerade in solchen Fällen ist es wichtig, dass der Arbeitgeber familienfreundlich ist. Als kirchlicher Arbeitgeber sieht sich die Diözese Graz-Seckau den Menschen in dieser Ausnahmesituation verpflichtet. Daher besteht ein Anspruch auf **Familienhospizkarenz** zur Begleitung sterbender oder schwerkranker Angehöriger, sowie die Möglichkeit, die Arbeitszeit herabzusetzen bzw. die Lage der Normalarbeitszeit zu verändern oder einen **Pflegekarenzurlaub** bis zu zwei Jahre in Anspruch zu nehmen, wobei die Wiedereinstellung in einer zumindest gleichwertigen Tätigkeit garantiert wird. Eine wesentliche Erweiterung ist, dass Mitarbeiter/innen die Möglichkeit haben, bis zu einem Tag **Sonderurlaub** für akut anfallenden Pflegebedarf von erkrankten Eltern zu nehmen. Die Angehörigen müssen dabei nicht im gleichen Haushalt leben.

## GMS Gourmet

GOURMET bietet seinen Mitarbeiter/innen die Möglichkeit, erworbene **Prämienansprüche in zusätzliche Urlaubstage** umzuwandeln. Die Mitarbeiter/innen können dies zusätzlichen Urlaubstage nützen, um mehr Freizeit mit ihrer Familie zu verbringen.

## MERKUR Warenhandels AG

Die Merkur Pflegebox (Broschüre mit Ansprechpartner/innen und Informationen rund um das Thema Pflege naher Angehöriger) und der Merkur Pflegebonus (2 **Sonderurlaubstage** für Organisatorisches bei Inanspruchnahme einer Pflegekarenz / -teilzeit) wurden geschaffen, kommuniziert und an die Märkte ausgeliefert. Die Rückmeldungen dazu sind allgemein sehr positiv, wenngleich es noch keine Inanspruchnahmen gegeben hat. Diese Aktivitäten wurden im November 2014 mit dem Pflegepreis „Luise“ ausgezeichnet.

## Oberösterreichische Landesbank Aktiengesellschaft

In der Hypo Oberösterreich wurden **Szenarien** zu unterschiedlichen Pflegeerfordernissen entwickelt. Der/die betroffene Mitarbeiter/in, die Führungskraft sowie der HR-Bereich entwickeln gemeinsam eine bedarfsorientierte kurz- bis langfristige Lösung.

### 4.1.5 Rücksichtnahme bei Urlaubsplanung

Situation	Durch die Doppelbelastung benötigen pflegende Berufstätige in besonderem Maße Urlaub – nicht nur von der Arbeit, sondern auch von der Pflege. Um eine Erholungsreise machen zu können, muss die Pflege entweder durch ein spezielles Arrangement mit ambulanten Diensten oder als Kurzzeitpflege in einer Einrichtung gewährleistet sein. Gerade bei der Kurzzeitpflege bestehen lange Wartezeiten, und Plätze sind nicht immer zu den bevorzugten Terminen verfügbar.
Maßnahme	Bei der Planung des Jahresurlaubs wird auf pflegende Mitarbeiter/innen besondere Rücksicht genommen. Um mögliche Störungen des Betriebsklimas wegen der Bevorzugung einzelner Beschäftigter bei Urlaubsanträgen vorzubeugen, ist es sinnvoll, die Belegschaft für die Doppelbelastungen durch Pflege und Beruf zu sensibilisieren.
Tipp	Generell sollten Vorgesetzte und Personalabteilung bei pflegenden Mitarbeiter/innen auch im Eigeninteresse des Unternehmens darauf achten, dass der Erholungsurlaub in Anspruch genommen wird, um damit der Gefahr von Erkrankungen und Unkonzentriertheit vorzubeugen.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Hammerschmied Hohenegger & Partner

Alle Mitarbeiter tragen ihren Wunsch-Urlaub in Haupturlaubszeiten, wie Sommer- und Weihnachtszeit in eine eigens hierfür am schwarzen Brett aufgehängte Liste ein. Bei der Genehmigung von Urlauben wird darauf ganz besonders geachtet, dass diese gerecht verteilt werden und nicht eine Mitarbeiter-Gruppe benachteiligt wird. Insbesondere auf Mitarbeiter/innen mit **Betreuungs- und Pflegepflichten** wird dabei Rücksicht genommen.





## 4.2 Arbeitsorganisation



### 4.2.1 Teamarbeit

Situation

Eine möglichst frei einteilbare, auch kurzfristig disponible Arbeitszeit trägt wesentlich dazu bei, Beschäftigten die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zu erleichtern. Den Beschäftigten ein hohes Maß an eigenständiger Arbeits- und Zeitplanung zu ermöglichen, ohne dass die Arbeitsabläufe oder die Servicequalität im Unternehmen beeinträchtigt werden, stellt für Unternehmen allerdings eine hohe Herausforderung dar.

Maßnahme



In teilautonomen Teams werden Arbeitsaufgaben arbeitsteilig innerhalb der Gruppe erbracht. Hier werden selbstverantwortlich Planung, Festlegung, Durchführung und Kontrolle der Arbeitsaufgaben abgestimmt. Die Arbeit ist so organisiert, dass die Mitarbeiterteams ihre Anwesenheits-

zeiten untereinander absprechen und sich gegebenenfalls gegenseitig vertreten können. Dabei können in Abstimmung von Arbeitsbedarf, Servicezeiten und persönlichen Wünschen für die Beschäftigten individuell zugeschnittene Einsatzpläne erstellt werden.

Tipp

Für eine funktionierende Teamarbeit ist es notwendig, gegenseitig laufend über den Arbeitsstand informiert zu sein, um in Abwesenheit von Kollegen/innen zum Beispiel Arbeiten weiterführen oder Kundenanfragen kompetent beantworten zu können. Hierfür sind klare und verbindliche Regeln zur Kommunikation, zur Dokumentation und zur Arbeitsübergabe notwendig.

Auf dieser Grundlage wird es auch möglich, Beschäftigte kurzfristig freizustellen, ohne dass durch den Know-how-Verlust die laufende Arbeit entscheidend beeinträchtigt wird.

Um die Bereitschaft zur Zusammenarbeit im Team nicht zu gefährden, ist darauf zu achten, dass alle Teammitglieder die Vorteile der flexibleren Arbeitsgestaltung nutzen können und die Arbeit gerecht verteilt wird.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Hammerschmied Hohenegger & Partner

Es wurden **familienorientierte Vertretungsregelungen** getroffen, die es den Mitarbeiter/innen mit Kindern und/oder pflegebedürftigen Angehörigen ermöglichen, den Arbeitsplatz jederzeit zu verlassen, um im Bedarfs- und Notfall ihren familiären Pflichten nachgehen zu können.

## 4.2.2 Rücksichtnahme bei Überstunden und Geschäftsreisen

Situation

Die Pflege des/der Angehörigen schränkt die Flexibilität des Mitarbeiters bzw. der Mitarbeiterin in Hinblick auf die anfallende Arbeit im Unternehmen ein. Insbesondere das Ableisten von Überstunden oder Geschäftsreisen sind nicht uneingeschränkt und ohne Absprachen möglich.

Maßnahme

Von pflegenden Angehörigen sollten nur nach vorheriger Anfrage Mehrarbeitsstunden oder längere Dienstreisen erwartet werden. Da dies bei Kolleg/innen stärkere Flexibilität und höheren Einsatz erfordert, ist eine Sensibilisierung für das Thema „Pflege“ auf breiter Basis notwendig, um Missstimmungen vorzubeugen.

### 4.2.3 Pflegeerleichternde Arbeitsplatzausstattung

Situation	Am Arbeitsplatz kann es Beschäftigten, die neben der Berufstätigkeit gleichzeitig eine Pflegetätigkeit ausüben, oft an einfachen Infrastrukturangeboten dringend fehlen. Zum Beispiel ist für Beschäftigte in der Produktion oder für Reinigungskräfte der einfache Zugang zu Telefon oder Computer, Drucker und Intra- bzw. Internet nicht überall selbstverständlich. Dabei ist es für Angehörige von Pflegebedürftigen oft wichtig, für Notfälle ständig erreichbar zu sein. Auch sind viele Informationen am schnellsten über Intra- und Internet verfügbar.
Maßnahme	Die Einrichtung von zentral aufgestellten Computer-Terminals und Telefontzugängen für alle Beschäftigten trägt dem erhöhten privaten Organisationsbedarf der Pflegenden Rechnung. Bei Bürotätigkeiten ist diese Ausstattung ohnehin Standard, wobei auch hier den pflegenden Beschäftigten der private Gebrauch ausdrücklich zugestanden werden sollte.

#### BEST PRACTICE BEISPIELE

##### GMS Gourmet GmbH

Im firmeninternen Intranet gibt es einen eigenen Informationsbereich über die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, z.B. zu den Themen Kinder- und Ferienbetreuung, Karenz und Pflege. Mitarbeiter/innen, die keinen eigenen PC am Arbeitsplatz haben, können auch über **Terminals** am Standort Wien und St. Pölten sowie über den privaten PC auf die Informationen im Intranet zugreifen.





## Lidl Österreich

Das Lidl-Intranet ist für alle Mitarbeiter/innen zugänglich. Mitarbeiter/innen in den Büros haben über den PC-Arbeitsplatz Zugang zum Lidl-Intranet. Besonders wichtig ist uns, dass auch die Kolleg/innen aus dem Filialbereich und in unseren Logistikzentren das Lidl-Intranet nutzen können. Daher haben wir in jeder Filiale sowie in unseren Logistikzentren **Terminals** mit Intranetzugang eingerichtet.

Wir werden in unserem Lidl-Intranet eine Rubrik zum Thema „Vereinbarkeit von Beruf, Familie & Privatleben“ einrichten und hier unter anderem, wichtige Informationen rund um das Thema „Pflege“ bereitstellen.

Darüber hinaus werden wir das Thema „Pflege“ auch über alle anderen internen Kommunikationskanäle begleiten.





## 4.3 Arbeitsort



### 4.3.1 Alternierende Telearbeit

Situation

Ein/e Mitarbeiter/in mit einem/r pflege- bzw. betreuungsbedürftigen Angehörigen möchte gerne an zwei Tagen in der Woche zu Hause arbeiten, um für diese/n ansprechbar zu sein. Auch möchten sie die Arbeit zum Beispiel gelegentlich für Arzt- und Behördengänge unterbrechen können.

Maßnahme



An den anderen Tagen findet eine Betreuung durch Arrangements mit Unterstützungsdienstleistern statt.

Alternierende Telearbeit heißt, dass der/die Beschäftigte die Arbeit teilweise zu Hause erledigt, er oder sie jedoch weiterhin an einigen Ta-

gen am Arbeitsplatz im Unternehmen ist. Voraussetzung ist selbstverständlich, dass die Tätigkeit des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin telearbeitsfähig ist, d. h. er/sie nicht oder nicht ständig an einen bestimmten Ort gebunden ist. Durch die Einführung der alternierenden Telearbeit ermöglicht der Arbeitgeber seinen Mitarbeiter/innen eine eigenverantwortliche Einteilung von Arbeitsort und Arbeitszeit und stellt gleichzeitig die Präsenz und die Abstimmung der Arbeitsabläufe im Unternehmen sicher.

Tipp

Ob Telearbeit zur besseren Vereinbarkeit von Pflege und Beruf beitragen kann und ob die Beschäftigten zu Hause ungestört arbeiten können, hängt stark von der Schwere des Pflegefalls ab. Dies sollte von Unternehmensseite sorgfältig geprüft werden. In der Regel ist eine alternierende Telearbeit nur bei leichten Pflegefällen bzw. am Anfang der Pflege sinnvoll. Die Anfahrtszeiten zum Arbeitsplatz werden reduziert und die Arbeitszeit kann leichter unterbrochen werden, um zwischendurch andere Dinge, wie

zum Beispiel Arztbesuche, zu erledigen. Zum Teil ist es auch nur notwendig, dass jemand für alle Fälle in der Nähe des Pflegebedürftigen ist, was ein weitgehend ungestörtes Arbeiten ermöglicht. In vielen Fällen braucht der/die Pflegebedürftige jedoch mehr Aufmerksamkeit als zunächst erwartet.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



MINISTERIUM  
FÜR EIN  
LEBENSWEERTES  
ÖSTERREICH

### Bundesministerium für Land und Forstwirtschaft, Umwelt- und Wasserwirtschaft

Nach Rücksprache mit dem/der Vorgesetzten sowie der Dienstbehörde (PR/1) und der IKT-Abteilung (PR/6) kann kurzfristig gelegentliche (mobile) **Telearbeit für einen temporären Zeitraum** - z.B. Pflege (älterer) naher Angehöriger (ev. Vorlage eines entsprechenden Nachweises) - ermöglicht werden.

### Rail Cargo Austria AG

Die Flexibilisierung des Arbeitsplatzes kann für Mitarbeiter/innen mit Betreuung- und Pflegepflichten eine bedeutende Erleichterung der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf bedeuten. Eine von mehreren Möglichkeiten, eine solche Flexibilisierung zu erreichen, stellt **Telearbeit** dar. Eine effektive Nutzung von Telearbeit setzt aber eine klare und transparente Regelung voraus. Deshalb werden die im ÖBB-Konzern geltenden Rahmenbedingungen für die Home Office Lösung in einer eigenen Betriebsvereinbarung definiert.

**Rail Cargo Austria**  
Ein Unternehmen der ÖBB





## 4.4 Informations- und Kommunikationspolitik



#### 4.4.1 Evaluierung des aktuellen Bedarfs

Situation

Während viele Unternehmen bereits eine gute Übersicht über den Kinderbetreuungsbedarf ihrer Mitarbeiter/innen haben und die Unterstützungsmaßnahmen zielgerecht an den Bedürfnissen ausrichten können, ist die Informationslage bezüglich pflegebedürftiger Angehöriger sehr häufig mangelhaft. Das liegt zu einem großen Teil an der Tabuisierung des Themas „Pflege“ und der meistens sehr zögerlichen Kommunikation beim Auftreten einer Pflegeverpflichtung.

Maßnahme



Bevor Unternehmen konkrete Unterstützungsmaßnahmen für pflegende Angehörige entwickeln und anbieten, sollte erhoben

werden, wie viele pflegebedürftige Angehörige es gibt, wie hoch der Pflegebedarf ist und wie sich der Umfang des Pflege- und Betreuungsbedarfs in Zukunft entwickeln wird. Zur ungefähren Erhebung kann auf statistische Daten zurückgegriffen werden (z.B. Alter und Geschlecht der Mitarbeiter/innen), um den ungefähren Bedarf zu ermessen. Konkrete Zahlen können über Mitarbeiterbefragungen erhoben werden oder über freiwillige Sozialleistungen, die nur bei Bekanntgabe eines Pflegefalles geleistet werden können.

Tipp

Das Pflegethema ist nach wie vor tabubehaftet, weshalb die Erhebung des Bedarfs zurückhaltend und respektvoll stattfinden muss. Nicht jede/r Mitarbeiter/in will über seine Pflegeverpflichtungen reden. Häufig wird aus diesem Grund auf Erhebungen verzichtet und es werden Rückschlüsse über den Bedarf nach einer Auswertung der Inanspruchnahme von pflegeunterstützenden Leistungen gezogen, z.B. Zugriffszahlen im Intranet auf Informationen zur Pflege.

## 4.4.2 Kommunikation des Themas „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“

Situation

Pflegende Beschäftigte wissen oft nicht, dass ihr Unternehmen Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf anbietet. Das liegt zu einem guten Teil daran, dass das Interesse der Beschäftigten an entsprechenden Maßnahmen in der Regel gering ist, solange sie noch nicht selbst mit einem Pflegefall in der Familie konfrontiert sind. Die Folge: Wird ein/e Angehörige/r plötzlich pflegebedürftig, wissen Beschäftigte nicht, dass, wo und wie sie Unterstützung im Unternehmen bekommen können. Damit die angebotenen Leistungen effektiv genutzt werden, ist daher eine regelmäßige und nachdrückliche Information, die auch (noch) nicht Betroffene erreicht, unverzichtbar.

Maßnahme

Eine kontinuierliche Kommunikation des Themas „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ und der eingeführten betrieblichen Maßnahmen führt dazu, dass die Beschäftigten sich bei Eintritt einer Pflegebedürftigkeit im Angehörigenkreis zumindest vage daran erinnern, dass das Unternehmen in diesem Bereich etwas anbietet. Dies ist eine erste Grundlage, um weitere Informationen im Bedarfsfall selbstständig einzuholen. Die offensive Kommunikation trägt zudem dazu bei, die Angehörigenpflege im Vergleich zur Kinderbetreuung zu enttabuisieren und die Beschäftigten zur Inanspruchnahme der Angebote zu ermutigen. Besonders erfolgreich ist die Kommunikation des Themas „Pflege und Beruf“, wenn sie den (noch) nicht Betroffenen bewusst macht, dass die Maßnahmen auch für sie relevant werden könnten.

Unternehmen verfügen in der Regel über eine Reihe von Kommunikationskanälen, über die auf das Thema und die betrieblichen Regelungen zur Vereinbarkeit von Beruf und Angehörigenpflege aufmerksam gemacht werden kann. Geeignete Maßnahmen sind zum Beispiel Artikel in der Mitarbeiterzeitschrift und im Intranet oder Aushänge am Schwarzen Brett. Besondere Aufmerksamkeit kann erreicht werden, wenn Informationen zum Thema „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ als Tagesordnungspunkt

bei Mitarbeiterinformationen oder als Anlage zu schriftlichen Quartalsinformationen der Geschäftsführung platziert werden können. Eine weitere Möglichkeit ist, zum Beispiel im Rahmen von betrieblichen Gesundheitstagen an Infoständen oder durch Vorträge auf das Thema „Angehörigenpflege“ aufmerksam zu machen. Bei der Kommunikation bietet sich auch eine Einbettung des Themas in einen größeren Zusammenhang wie familienbewusste Personalpolitik oder Diversity-Management an.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### dm drogerie markt GmbH

In unserem **Intranet** gibt es eine eigene Rubrik „Familie und Beruf“, in der die Themen Life-Balance und Pflege als eigener Bereich abgebildet sind.

Je nach Gesetzesänderungen oder Änderung im Ablauf werden die Inhalte laufend aktualisiert. Bei Bedarf bieten wir den Mitarbeitern selbstverständlich weiterführende Informationen und gezielte Beratungen an. Über die **Mitarbeiterzeitung** und verschiedene **Newsletter** erhalten unsere Mitarbeiter ebenfalls wichtige Informationen zum Thema „Pflege und Beruf“.

Unsere Führenden sensibilisieren und befähigen wir durch Arbeitsrechts-**Workshops** und Inputs bei verschiedenen Seminaren gezielt auf familien- und lebensphasenorientiertes Führen.

### Energie AG Oberösterreich

Unsere **Pflegeplattform** bietet neben bestehenden Angeboten für Eltern umfassende Infos für Mitarbeiter/innen, die Angehörige pflegen und betreuen. Diese wird jährlich aktualisiert und erweitert. Die Pflegeplattform bietet über das Intranet umfangreiche Informationsmodule zu arbeitsrechtlichen Fragen, Pflegegeld, mobiler Hilfe und Betreuung, Demenz,



Wir denken an morgen



Angebote für Angehörige usw. So kann in einer akut auftretenden Pflegesituation schnell und anonym das richtige Angebot gefunden werden. Die Frage, ob ihr Vorgesetzter im Bedarfsfall bereit wäre, eine gemeinsame Lösung für eine vorübergehende Entlastung bei Pflegebedarf zu finden, schätzen laut Mitarbeiterbefragung 80 Prozent unserer Mitarbeiter/innen positiv ein.

In den Gesprächsleitfaden des **Mitarbeitergesprächs** wurde die Frage über eine etwaige benötigte Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Beruf und einer Pflege- bzw. Betreuungsaufgabe (z.B. vorübergehende Entlastung betreffend Arbeitszeit, Arbeitsumfang etc.) aufgenommen.

### ÖAMTC

Die Zahl pflegebedürftiger Menschen steigt stetig. Da von dieser Entwicklung auch unsere Belegschaft eventuell bereits betroffen ist bzw. künftig betroffen sein könnte, hat das Personalmanagement im Auftrag der Geschäftsleitung im Intranet eine **Informationsplattform** geschaffen, die die wichtigsten Informationen rund um das Thema „Pflege“ beinhaltet. Diese Plattform wird regelmäßig aktualisiert, um relevante Themen erweitert und beinhaltet dzt. folgende Schwerpunkte:

- Arbeitsrechtliche Rahmenbedingungen: Familienhospizkarenz/-teilzeit, Pflegekarenz/-teilzeit, Pflegeurlaub/-freistellung, Pflegegeld
- Unterstützungsangebote/-leistungen für pflegebedürftige Menschen: Mobile Dienste (z.B. Hauskrankenpflege, mobile Betreuung/Heimhilfe), Notruftelefon, Tagespflege, Tages- und 24-Stunden Betreuung, Mobile Hospiz-/ Palliativdienste
- Sachwalterschaft
- Diagnose Demenz/Diagnose Krebs: Hilfe für Betroffene und Angehörige
- Angebote/Unterstützung für pflegende Angehörige
- Informationen, Tipps, Links: Beratungsangebote beim ÖAMTC, Anlaufstellen bundesweit

### 4.4.3 Sensibilisierung der Belegschaft

Situation

Das Thema „Pflege“ stößt oft auf Desinteresse oder Ablehnung. Es kann passieren, dass ein/e pflegende/r Mitarbeiter/in von seinen/ihren Kolleg/innen nur wenig Anteilnahme oder Verständnis für seine besondere Belastung erfährt. Als Folge nimmt er/sie vom Unternehmen angebotene Maßnahmen nur selten – und wenn, dann nur mit schlechtem Gewissen und dem Gefühl, sich rechtfertigen zu müssen – in Anspruch. Im Gegenteil: Er/Sie befürchtet, dass seine/ihre Kolleg/innen lediglich zur Kenntnis nehmen,

dass er/sie anscheinend nie zu Überstunden bereit ist, seine/ihre Situation aber ignorieren.

Maßnahme



Eine Unternehmenskultur, in der die Pflege von Angehörigen ernst genommen wird und Anerkennung findet, kann

systematisch gefördert werden. Hierzu trägt die kontinuierliche Kommunikation des Themas bei. Ein besonders deutliches Signal ist es, wenn sich Mitglieder der Unternehmensleitung des Themas persönlich annehmen, bei Veranstaltungen oder Mitarbeiterinformationen entsprechend darauf eingehen oder Maßnahmen selbst in Anspruch nehmen. Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf sollten zudem nicht als Sozialleistungen, sondern als moderne Personalstrategie mit Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg kommuniziert werden.

Fazit

Der Erfolg der Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf hängt wesentlich von einer Unternehmenskultur ab, die Rücksicht auf Probleme der Beschäftigten mit der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben nimmt. Gerade bei Maßnahmen, die direkte Auswirkungen auf Arbeitsabläufe und

damit auf Vorgesetzte und Kollegen haben, ist es wichtig, dass den pflegenden Angehörigen Anerkennung entgegengebracht wird. Hinzu kommt, dass – anders als die Pflege, Betreuung und Erziehung von Kindern – die Pflege von Angehörigen, an deren Ende der Tod des Pflegebedürftigen steht, zumindest in der Tendenz stigmatisiert oder tabuisiert wird. Nur in einer offenen Unternehmenskultur werden pflegende Angehörige überhaupt bereit sein, auf ihre persönliche Situation aufmerksam zu machen, Bedarfe zu äußern und Maßnahmen in Anspruch zu nehmen.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Mondelez Österreich Production GmbH

In regelmäßigen Abständen bieten wir im Rahmen unserer Lernwochen, die wir 2-mal im Jahr anbieten, Veranstaltungen für Führungskräfte und auch allgemein für unsere Mitarbeiter/innen an, um das Bewusstsein für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu stärken. Die Themen sind sehr unterschiedlich und hängen immer davon ab, was gerade im Unternehmen aktuell ist. Beispielsweise gab es eine **Veranstaltung** zum Thema „Pflege“. Die Inhalte waren allgemeine Informationen rund um das Thema „Pflege“, d.h. was bedeutet es, jemanden zu pflegen, wie sind die Zahlen für die Zukunft (d.h. Wie viele pflegebedürftige Personen wird es 2050 geben), wie gehen wir als Unternehmen mit dem Thema um und wie sollen die Vorgesetzten reagieren. Zusätzlich informierte unser Betriebsarzt über die Arbeit von pflegebedürftigen Angehörigen. Es gab auch ein Training für die Mitarbeiter/innen mit ähnlichem Inhalt, d.h. Informationen über die organisatorische Unterstützung in der Pflege, eine Dame hat von ihren Erfahrungen in der Pflege erzählt und es wurde beschrieben, wie wir als Unternehmen mit Pflege umgehen.

#### 4.4.4 Bereitstellung von Informationsmaterial

Situation	Die Pflegebedürftigkeit eines Elternteils trifft Angehörige oft gänzlich unvorbereitet. Zunächst benötigen die Angehörigen möglichst schnell umfassende Informationen über Betreuungsmöglichkeiten, finanzielle und rechtliche Aspekte, aber auch über kompetente Anlaufstellen für eine Beratung, da in kürzester Zeit weitreichende Entscheidungen getroffen werden müssen.
Maßnahme	Unternehmen können Informationsmaterial zu den organisatorischen, finanziellen und rechtlichen Aspekten der Pflege und zu Unterstützungsmöglichkeiten zusammenstellen und den Mitarbeiter/innen bei Bedarf als Flyer, Broschüren oder im Intranet zugänglich machen. Gut und gezielt informierte Mitarbeiter/innen werden unter anderem schneller die notwendigen Arrangements treffen können, als wenn sie erst selbst die Informationen recherchieren müssen. Siehe hierzu den Baukasten im Anhang des Praxisleitfadens.

#### BEST PRACTICE BEISPIELE

**NOVOMATIC**  
Gemeinsam erfolgreich. Weltweit.

##### Novomatic AG

NOVOMATIC bietet den Mitarbeiter/innen seit 2016 zur Unterstützung ein detailliertes **Informationspaket** zum immer wichtiger werdenden Thema „Pflegemanagement“ an. Die Lebenserwartung der Menschen steigt und wenn ein/e nahe/r Angehörige/r hilfs- und pflegebedürftig wird, möchte er meist dennoch in seiner vertrauten Umgebung bleiben.

Für die Angehörigen entsteht die Herausforderung, die Pflege des/r Angehörigen zu organisieren und die Mehrfachbelastung zu bewältigen. NOVOMATIC führt in ihrer Broschüre einfache und schnelle Wege zur professionellen Hilfestellung in der nächsten Umgebung österreichweit mit



bundesländerspezifischen Informationen an; diese werden jährlich auf den aktuellen Stand gebracht. Zu den einzelnen Schwerpunkten (Pflegegeld, mobile Dienste, Kurzzeitpflege, Palliativdienste, ...) werden die entsprechenden Ansprech- und Servicepartnern sowie Fördermöglichkeiten angeführt, um so schnell und übersichtlich die nächsten Schritte einleiten zu können.

### Simacek Facility Management Group GmbH

Durch die in Kooperation mit CM-Consulting zur Verfügung gestellten Informationen erhalten Betroffene über das Intranet kompetente und nützliche Informationen zur großen Palette an Unterstützungsangeboten auf den unterschiedlichen Ebenen (Bund/Land). Die Themen reichen von arbeitsrechtlichen Informationen über Pflegegeld bis zu mobilen Diensten, Spezialthemen wie Demenz und Krebs bis zu Kursangeboten und Services für pflegende Angehörige.

## 4.4.5 Ansprechpartner/in "Vereinbarkeit von Pflege und Beruf"

Situation	Pflegesituationen treten oftmals unvorhergesehen ein oder ändern sich plötzlich, zum Beispiel durch eine Verschlechterung der Gesundheit des Pflegebedürftigen. Pflegende Mitarbeiter/innen müssen sich zusätzlich zu der psychischen und emotionalen Belastung in kurzer Zeit mit einer Fülle von Informationen auseinandersetzen und tragfähige Lösungen für die neue Situation finden.
Maßnahme	Ein/e unternehmensinterne/r Ansprechpartner/in, bei dem/der die Informationen über betriebliche Angebote und externe Ansprechstellen gebündelt vorliegen und der/die mit den Problemen von pflegenden Angehörigen vertraut ist, kann die betroffenen Beschäftigten kompetent und effektiv unterstützen. Im persönlichen, auf den konkreten Fall abgestimmten Ge-

spräch, können Informationen und Hinweise zielgerichteter gegeben werden, als dies über Infomaterial oder Intranetangebote möglich ist. Der/die Ansprechpartner/in sollte vor allem eine Lotsenfunktion einnehmen, d. h. den Ratsuchenden an die zuständigen Personen und Stellen innerhalb und außerhalb des Unternehmens vermitteln. Als Ansprechpartner/in kommen die Personalabteilung, der Betriebsrat, aber auch engagierte Mitarbeiter(gruppen) infrage.

**Tipp** Die Namen und Kontaktdaten der Ansprechpartner/innen sollten bei sämtlichen Informationsmedien und -veranstaltungen zum Thema „Pflege“ stets angeführt werden. Nur so ist sichergestellt, dass die Mitarbeiter /innen im Notfall wissen, an wen sie sich wenden können.

**Fazit** Gerade weil der Beginn oder wesentliche Veränderungen bei der Pflege oft unvorhergesehen eintreten, besteht die Gefahr, dass Mitarbeiter/innen von der Situation überfordert werden. Eine unvermeidliche Folge ist ein Einbruch der Leistungsfähigkeit des Mitarbeiters, der Mitarbeiterin. Es liegt daher durchaus im Eigeninteresse des Unternehmens, dass der/die Beschäftigte schnell zu einer tragfähigen Lösung findet, wobei ein/e Ansprechpartner/in in Lotsenfunktion entscheidende Hilfe leisten kann. Die persönlichen Empfehlungen geben den Ratsuchenden zusätzlich Sicherheit.

## **BEST PRACTICE BEISPIELE**



### **Österreichisches Verkehrsbüro AG**

Pflegefälle treten häufig überraschend und unvorbereitet ein. In diesen Fällen ist es besonders wichtig, dass die Mitarbeiter/innen des Österreichischen Verkehrsbüros wissen, an wen Sie sich wenden können. Deshalb wurde ein/e fixe/r Ansprechpartner/in für Anliegen rund um das Thema Pflege im Unternehmen etabliert. Auf diese Weise können Fragen rasch und unkompliziert besprochen werden.



## 4.5 Führungskultur



### 4.5.1 Vorträge/Trainings für Führungskräfte

Situation

Führungskräfte im Unternehmen, die nicht selbst Pflegebedürftige in der Familie haben, haben oft keine oder gar unzutreffende Vorstellungen von der Problematik pflegender Beschäftigter. Umso schwerer ist es, im Gespräch mit dem/r Mitarbeiter/in realistische und für beide Seiten tragfähige Arbeitsmodelle zu finden. Zudem stoßen die Betroffenen nicht immer auf Offenheit und Verständnis, wenn sie ihre Doppelbelastung zur Sprache bringen.



Maßnahme

Vorträge zum Thema „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ bzw. Diversity-Trainings für Führungskräfte erfüllen einen doppelten Zweck: Zum einen erfolgt eine Sensibilisierung für die Herausforderung Pflege, zum anderen werden praktische Kompetenzen für die Führung durch Pflege und Beruf doppelt belasteter Beschäftigter vermittelt. Führungskräfte bekommen einen Eindruck von typischen Anforderungen im Alltag der Pflegenden und können so deren Anliegen und deren Situation besser beurteilen. Anhand von Beispielen aus dem Alltag bzw. typischen Fällen können innerhalb der Trainings Probleme verdeutlicht und passende Lösungsmodelle für den Arbeitsalltag entwickelt werden.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Allianz Elementar Versicherungs- Aktiengesellschaft

Um betroffene Mitarbeiter/innen der Allianz bei einer Pflegesituation bestmöglich zu begleiten, ist die Unterstützung der jeweiligen Führungskräfte wichtig. Diese erhalten deshalb umfassende **Informationsmaterialien** zum Umgang und zur Organisation von Pflegesituationen. Ein Beispiel hierfür ist etwa der Informationsfolder „Zwischen Pflege und Beruf“, der unter anderem Tipps und Möglichkeiten zur Erleichterung der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf sowie ausführliche Hinweise zur Organisation einer Pflegesituation enthält. Im konkreten Pflegefall erhalten Führungskräfte außerdem einen **Sideletter** zum Umgang mit betroffenen Mitarbeiter/innen. Zusätzlich wird ein Informationsblatt zum Thema Pflege- und Familienhospizkarenz mit einem Überblick über diesbezügliche Möglichkeiten und Voraussetzungen zugesandt. Während des gesamten Prozesses steht den Führungskräften sowie den Mitarbeiter/innen die Personalabteilung unterstützend zur Verfügung.

Um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie optimal zu gestalten, werden zusätzlich auf Anfrage **Seminare** zu Vereinbarkeitsthemen für Mitarbeiter/innen sowie Führungskräfte angeboten.

Auch **Informationsveranstaltungen** sind ein wichtiges Instrument: Gemeinsam mit der Familie & Beruf Management GmbH war die Allianz Elementar Versicherungs-AG etwa im Sommer 2016 Gastgeber für eine Informationsveranstaltung zum Thema „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“. Dazu wurden Gemeinden und andere Unternehmen, Führungskräfte sowie Mitarbeiter/innen eingeladen, um sich über das in Zukunft immer wichtiger werdende Thema zu informieren und auszutauschen. Jährlich findet für die Führungskräfte der Allianz ein „Business Lunch“ statt. Die Sensibilisierung der Führungskräfte zu diversen Themen, darunter auch Vereinbarkeit, erfolgt bei einem Vortrag mit anschließendem Mittagessen.



Wir schaffen mehr Wert.



## Oberösterreichische Landesbank Aktiengesellschaft

Im HR Bereich wurde ein solides Basiswissen rund um das Themengebiet Pflege aufgebaut. Führungskräfte sowie Mitarbeiter/innen erhalten bei Bedarf seitens des HR-Bereiches eine **Erstberatung**. Weiters steht den Mitarbeiter/innen eine Intranetplattform zum Thema Krankenpflege und Betreuung zur Erstinformation zur Verfügung. Ein Informationsabend mit einem externen Referenten wurde für alle betroffenen sowie interessierten Mitarbeiter/innen angeboten.

## Verantwortung und Kompetenz für besondere Kinder und Jugendliche (VKKJ)

Um Führungskräfte rund um das Thema Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zu sensibilisieren und informieren, bietet VKKJ den betroffenen Personen **Schulungen** zum Umgang mit derartigen Problemstellungen an.

### 4.5.2 Mitarbeitergespräche

Situation

Häufig ist im alltäglichen Betriebsablauf wenig Zeit, um die persönliche bzw. familiäre Situation gegenüber Vorgesetzten zur Sprache zu bringen und entsprechende Veränderungen, etwa zur besseren Vereinbarkeit von Pflege und Beruf, einzuleiten.

Maßnahme

Individuelle Problemlagen wie die Verantwortung für einen pflegebedürftigen Angehörigen werden am besten im Rahmen eines Mitarbeitergesprächs zwischen Vorgesetzten und Mitarbeiter/innen in vertraulicher Atmosphäre erörtert.

Um zu verhindern, dass Probleme mit der Vereinbarkeit von Familie und Beruf bzw. Pflege unausgesprochen bleiben, ist es zweckmäßig, Fragen zur Pflegeverantwortung verbindlich in den Ablauf von regelmäßigen Mitarbeitergesprächen zu integrieren. Bei Mitarbeiter/innen, mit denen



Tipp

bereits Absprachen zur besseren Vereinbarkeit von Pflege und Beruf getroffen wurden, kann im Rahmen der Mitarbeitergespräche regelmäßig geprüft werden, ob die vereinbarten Lösungen aus Sicht von Unternehmen und Mitarbeiter/in noch tragfähig sind.

Durch die Integration von Fragen in einen betrieblichen Standardprozess wie Mitarbeitergespräche wird erreicht, dass sich Führungskräfte mit dem Thema „Pflege“ auseinandersetzen müssen, was wiederum maßgeblich zur Sensibilisierung für das Thema beitragen kann.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Allianz Elementar Versicherungs- Aktiengesellschaft

Eine Pflegesituation lässt sich schlecht im Voraus planen und kann sehr kurzfristig eintreten, deshalb ist es besonders wichtig, dass dieses Thema im konkreten Bedarfsfall jederzeit mit der Führungskraft und den Verantwortlichen aus der Personalabteilung besprochen werden kann.

Darüber hinaus können und sollen Vereinbarkeitsthemen auch im Rahmen der **Zielevereinbarung** zur Sprache kommen. Die Führungskraft kann direkt darauf angesprochen werden und sich selbst gezielt auf das Thema Vereinbarkeit im Zielegespräch vorbereiten.

Um die aktive Ansprache von Vereinbarkeitsthemen durch die Führungskräfte zu forcieren, wurde das Thema mit Jänner 2015 verbindlich in das jährliche Zielegespräch für alle Mitarbeiter/innen integriert. Bei Bedarf

sprechen in diesem Fall die Führungskräfte auch eine mögliche Pflegesituation ihrer Teammitglieder an.

Wir bieten unseren Mitarbeiter/innen somit eine umfassende Karenzbetreuung, welche über die Begleitung einer tatsächlichen Pflegesituation hinausgeht.

### Wirtschaftskammer Österreich

In der Wirtschaftskammer Österreich ist das jährlich stattfindende **Mitarbeitergespräch** ein strukturierter Dialog zwischen der Führungskraft und der/dem Mitarbeiter/in. Dabei geht es nicht nur um Strategien und Ziele, die mit den Beschäftigten gemeinsam definiert werden, sondern auch um individuelle Entwicklungspläne, die der fachlichen Kompetenz aber auch der aktuellen Lebensphase entsprechen.

Im Mitarbeitergespräch wird konkret auf die Frage „Wie steht es um die Balance zwischen Beruf, Privatleben und Familie“ eingegangen. Sensible Themen, wie beispielsweise die Pflege im familiären Umfeld, können hier auf unkomplizierte Weise thematisiert und Maßnahmen für eine bessere Vereinbarkeit definiert werden. Im Rahmen des Audits wurden viele Maßnahmen dafür entwickelt, u.a. kann die Arbeitszeit kurzfristig an die Bedürfnisse angepasst oder für eine vorübergehende Telearbeit mobiles Arbeiten für Pflegende rasch ermöglicht werden.



## 4.6 Personalentwicklung



### 4.6.1 Abstimmung bei Fort- und Weiterbildungen

Situation	Die eingeschränkte zeitliche Flexibilität Pflegender verringert oft die Möglichkeiten sowie die Bereitschaft und Motivation, an betrieblichen Fort- und Weiterbildungen teilzunehmen. Dies ist insbesondere wahrscheinlich, wenn die Qualifizierungsmaßnahmen außerhalb der üblichen Arbeitszeiten bzw. an einem anderen Ort stattfinden.
Maßnahme	Termin, Ort und Dauer von Qualifizierungsmaßnahmen sollten im Vorfeld mit den Mitarbeiter/innen abgestimmt werden, wobei auf Beschäftigte mit Verantwortung für Pflege oder Familie besondere Rücksicht genommen werden sollte.
Tipp	Bei Beschäftigten, die Angehörige pflegen, sollte besonders darauf geachtet werden, dass Weiterbildungsangebote in Anspruch genommen werden können, etwa durch besser zeitlich abgestimmte Angebote. Werden wegen der hohen privaten Belastung mehrfach Weiterbildungen ausgelassen, droht dem Beschäftigten eine massive Dequalifikation, was letztlich zulasten der Produktivität geht.

#### BEST PRACTICE BEISPIELE



#### Allianz Elementar Versicherungs- Aktiengesellschaft

Fort- und Weiterbildungen in der Allianz werden meist in einem bestimmten Rhythmus angeboten oder individuell zwischen Führungskraft und deren Teammitgliedern vereinbart. Hierbei wird auf die persönlichen Bedürfnisse der Mitarbeiter/innen Rücksicht genommen. Da eine Pflegesituation nur schwierig im Vorhinein zu planen ist, gehen Pflegeverpflichtungen bei Weiterbildungen vor. Die betroffenen Mitarbeiter/innen können somit ihre **Weiterbildungen** zu einem späteren für sie passenden Zeitpunkt **nachholen**.



## Hilfswerk Österreich

Bei der Erstellung der **Fort- und Weiterbildungspläne** der Mitarbeiter/innen wird beim Hilfswerk auf deren persönliche Situation eingegangen. Wenn Betreuungs- oder Pflegeverpflichtungen bestehen, werden diese selbstverständlich berücksichtigt. Es wird versucht, Lösungen zu finden, sodass auch diese betroffenen Personen an Fort- und Weiterbildungen teilnehmen können.

### 4.6.2 Kontakthalteangebote während längerer Freistellungen

Situation

Ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin, die sich für einen längeren Zeitraum freistellen lässt, um einen pflegebedürftigen Angehörigen zu versorgen, gerät im Unternehmen leicht in Vergessenheit. Wenn er oder sie nicht über die aktuellen Entwicklungen informiert wird und keine Möglichkeit

hat, sich mit Kolleg/innen auszutauschen, wird der Wiedereinstieg erschwert und es sind mitunter längere Einarbeitungszeiten erforderlich.

Maßnahme



Je nach Tätigkeitsbereich lässt sich der Kontakt zu freigestellten Mitarbeiter/innen mit unterschiedlichen Methoden aufrechterhalten.

Zu den einfachsten Beispielen gehört es, den Namen der freigestellten Beschäftigten in regulären Post- oder E-Mail-Verteilern beizubehalten, sodass die Mitarbeiterinformationen oder gegebenenfalls Mitarbeiterzeitschriften weiter zugestellt werden.

Einladungen zu Betriebsfeiern bieten sich ebenfalls an, um zu vermeiden, dass die freigestellte Person in Vergessenheit gerät. Durch Kontakthaltemaßnahmen wird auch die Bindung der freigestellten Beschäftigten an das Unternehmen erhöht.

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Allianz Elementar Versicherungs- Aktiengesellschaft

Stetiges Kontakthalten während der Karenz, wie z.B. im Rahmen einer häuslichen Pflegesituation oder einer Schwangerschaft, ist die Basis für einen erfolgreichen Wiedereinstieg. Um den Mitarbeiter/innen dieses Kontakthalten zu erleichtern, behalten sie in der Phase ihrer Abwesenheit, mit regelmäßigen arbeits- und personalbezogenen Informationen, den Überblick über aktuelle Entwicklungen in der Allianz. Dies erfolgt z.B. durch **Mailings** oder durch das Angebot zur Teilnahme an **Veranstaltungen**.



### Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG Erste Group Bank AG

Auch während längerer Freistellungen, wie etwa einer Pflegekarenz, bleiben die Mitarbeiter/innen der Erste Bank in den Kommunikationsfluss eingebunden. Sie werden weiterhin zu firmeninternen **Veranstaltungen** eingeladen und können nach wie vor von zu Hause aus auf das **Intranet** zugreifen.

### 4.6.3 Know-how-Erhalt während längerer Freistellungen

Situation	Eine längere Freistellung kann nicht nur dazu führen, dass der oder die Pflegende den Bezug zum Unternehmen und den Kolleg/innen verliert. Durch das längere Pausieren können mitunter auch fachliche Kenntnisse verloren gehen oder veralten. Gerade die rasanten Entwicklungen im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie führen zu der Notwendigkeit, sich kontinuierlich weiterzubilden.
Maßnahme	Um den häufig mit einer Unterbrechung der Berufstätigkeit einhergehenden Know-how-Verlust zu vermeiden, ist es sinnvoll, auch während der Freistellung in Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen der betroffenen Person zu investieren. Voraussetzung ist auch hier, dass Thema und Termin mit der oder dem Beschäftigten abgestimmt werden. Durch Maßnahmen zum Know-how-Erhalt verhindert das Unternehmen Dequalifikationseffekte bei freigestellten Beschäftigten und ermöglicht damit einen reibungsloseren Wiedereinstieg und geringeren Aufwand für Nachschulungen.

#### BEST PRACTICE BEISPIELE



##### IT-Services der Sozialversicherung GmbH

Mitarbeiter/innen in Karenz, gleich ob Elternkarenz oder Pflegekarenz, können weiterhin die Firmeninfrastruktur nutzen und auf das Intranet zugreifen, werden zu Firmenevents eingeladen und haben die Möglichkeit zur **Weiterbildung**.

## Österreichisches Verkehrsbüro AG

Es ist dem Österreichischen Verkehrsbüro ein Anliegen, auch karenzierten Mitarbeiter/innen **Weiterbildungen** zu ermöglichen. Deshalb steht ihnen das gesamte Bildungsangebot der Verkehrsbüro Group zur Verfügung. Dieses Angebot steht neben Mitarbeiter/innen in Elternkarenz natürlich auch Mitarbeiter/innen in Pflegekarenz offen.



## 4.7 Entgeltbestandteile und geldwerte Leistungen



## 4.7.1 Zuschuss für hauswirtschaftliche Leistungen

Situation	Mitarbeiter/innen mit Pflegeverantwortung stehen auch zeitlich unter einer besonderen Belastung. Neben dem Berufsalltag müssen auch Erledigungen für die zu pflegende Angehörigen gemacht werden. Haushaltsnahe Dienstleistungen wie Haushaltshilfen, Einkaufsservice, Wäschedienste, Essen auf Rädern und Ähnliches stellen eine wichtige Entlastung für pflegende Angehörige dar, sind aber in aller Regel privat zu finanzieren und sind damit oft eine hohe Belastung.
Maßnahme	Pflegende Beschäftigte können durch haushaltsnahe Dienstleistungen wirkungsvoll entlastet werden. Statt zusätzlicher Arbeit kann die gewonnene Zeit zur intensiveren Zuwendung zum Pflegebedürftigen oder zur eigenen Erholung genutzt werden.

### BEST PRACTICE BEISPIEL

#### GMS Gourmet GmbH

Wenn in den Großküchen zu viel gekocht wird, können die Mitarbeiter/innen auch Speisen gratis für ihre Familien mit nach Hause nehmen. In diesem Rahmen können die Mitarbeiter/innen bei Bedarf auch Breikostartikel als **Überproduktion** kostenlos beziehen.





## 4.8 Service für Familien



## 4.8.1 Seminare und Schulungen für pflegende Angehörige

Situation



Um einen pflegebedürftigen Menschen neben einer Berufstätigkeit gut zu versorgen, ist eine Vielzahl an Kenntnissen erforderlich. Dies reicht von organisatorischen Fragen der Vereinbarkeit mit der Berufstätigkeit über psychosoziale Fragen zum Umgang mit einem kranken Menschen bis hin zu Kenntnissen des Verlaufs der jeweiligen Krankheit und unmittelbar praktischen Handgriffen in der Pflege. Praxisnahe, komprimierte Schulungen bieten den Pflegenden hinsichtlich der sehr begrenzten zeitlichen Ressourcen eine wertvolle Unterstützung.

Maßnahme

Praxisnahe Schulungen können einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, dass die Beschäftigten die Doppelbelastung durch Pflege und Beruf besser bewältigen, erkennen, wann zusätzliche Hilfen erforderlich sind, und lernen, sich physisch und psychisch zu schonen. Zentrale Themen der Schulungen können etwa sein:

- Pflegebedürftigkeit und Pflege – welche Anforderungen werden an mich gestellt, was verändert sich bezüglich meines Arbeitsplatzes und meiner Familie? Hilfen zur Selbstpflege, Erkennen der eigenen Grenzen.
- Finanzielle und rechtliche Aspekte der Pflegekarenz, Pfl egeteilzeit, der Pflegestufen etc.
- Krankheitsbild Demenz – Diagnose, Behandlung und Umgangsmöglichkeiten bei demenziellen Erkrankungen.

- Praktische Hilfen im Pflegealltag – Pflegehilfsmittel, praktische Übungen zum besseren Umgang mit körperlich belastenden Tätigkeiten.
- Depressionen im Alter erkennen und behandeln – Umgangsformen mit depressiven Menschen bei Pflegebedürftigkeit, die Erschöpfungsdepressionen vermeiden.
- Das soziale Netz bei Pflegebedürftigkeit – alle Unterstützungsmöglichkeiten bei Pflegebedürftigkeit. Wie erkenne ich ein gutes Heim bzw. eine gute Sozialstation? Anlaufstellen im Unternehmen.
- Fallplanung und individuelle Beratung.

#### Tipp

Nach Erfahrungen von Unternehmen fällt die Nachfrage bei erstmaliger Durchführung von Schulungsangeboten oft sehr verhalten aus, steigt aber deutlich bei wiederholter Durchführung der Schulungen. Durch eine offensive Informations- und Kommunikationspolitik des Unternehmens kann gewährleistet werden, dass alle Beschäftigten, die dieses Angebot interessieren könnte, auch Kenntnis davon bekommen.

### BEST PRACTICE BEISPIELE

#### Krankenhaus Göttlicher Heiland GmbH

Das Krankenhaus Göttlicher Heiland hat sich seit vielen Jahren zur Aufgabe gemacht, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu stärken. Dabei wird der Familienbegriff weiter als üblich gefasst: Nicht nur ein Leben mit Kindern ist gemeint, sondern auch die Berücksichtigung der Betreuungspflichten für Angehörige. Denn etwa 80 Prozent der pflegebedürftigen Menschen in Österreich werden zu Hause durch Angehörige gepflegt. Zu einem Großteil wird diese oft schwierige Aufgabe von Frauen geleistet. Da der Frauenanteil im Krankenhaus bei etwa 75 Prozent liegt, kommt diesem Thema besondere Bedeutung zu.



### Schulungen und persönliche Beratung aus erster Hand

Unterstützung bekommen Betroffene im Krankenhaus Göttlicher Heiland einerseits durch ein vielfältiges Angebot von **Seminaren**, die nicht nur informativ sind, sondern auch die emotionale Belastung mindern können. Im Rahmen der Akademie St. Vinzenz Stiftung können Mitarbeiter/innen in **Workshops** wie „Die mentale Balance sichern“, oder „Gelassenheit auch in hektischen Zeiten“ wieder Kraft tanken. Andererseits profitieren sie auch direkt davon, dass im Krankenhaus bzw. in der Vinzenz Gruppe Pflegeexpert/innen und -experten persönlich beratend zur Seite stehen, um ganz spezifische Probleme zu lösen. Eine nützliche Linksammlung im Intranet bündelt alle wichtigen Informationen rund um das Thema „Pflege“.

## 4.8.2 Psychosoziale Beratung

Situation



Die Pflege eines/r Angehörigen führt zu einer zusätzlichen psychischen Belastung für die pflegenden Berufstätigen. Sie stehen unter einem hohen Erwartungsdruck von der Seite des Unternehmens, der Familie, des Pflegebedürftigen und sich selbst. Meistens können sie diesen An-

sprüchen nicht gerecht werden und haben leicht das Gefühl, dass ihre Arbeit nicht ausreichend ist. Gleichzeitig wollen sie sich jedoch nicht eingestehen, dass sie Hilfe brauchen. Auch der mit einer Pflegetätigkeit verbundene Rollenwechsel belastet über die alltägliche Pflegearbeit hinaus emotional: Die pflegebedürftige Mutter, die die Tochter großgezogen hat, muss nun von ihr wie ein Kind versorgt werden. Gefühle wie starke Wut

auf die pflegebedürftigen Angehörigen sind typisch und belasten zusätzlich. Hinzu kommt die psychische Auseinandersetzung mit den Themen „Krankheit“ und „Sterben einer nahestehenden Person“ sowie auch die Konfrontation mit dem eigenen Alterungsprozess. Häufig sind gesundheitliche Symptome wie Migräne oder Rückenschmerzen Ausdruck einer psychischen Belastung.

#### Maßnahme

Das Angebot einer psychosozialen Beratung für Pflegende kann die Betroffenen entlasten und dadurch Einschränkungen bei der beruflichen Tätigkeit bis hin zu Ausfällen durch psychosomatisch bedingte Krankheiten vermeiden. Nach Einschätzung von Expert/innen hilft es den meisten Betroffenen bereits sehr, sich umfassend aussprechen zu können und das Gefühl zu bekommen, dass sie die Hilfe anderer annehmen dürfen. Die Sozialberatungen, die typischerweise zu diversen persönlichen Problemen beraten, haben allerdings meist keine spezifischen Kenntnisse der Situation Pflegender und können daher nicht gezielt auf die Problematik eingehen.

Für die Durchführung der psychosozialen Beratung eignen sich speziell qualifizierte externe Berater, die Einzelgespräche oder Gruppenworkshops durchführen. Offene Gesprächskreise nach dem Vorbild der Selbsthilfegruppen werden angesichts der ohnehin hohen zeitlichen Belastung von den Pflegenden eher selten angenommen.

### BEST PRACTICE BEISPIELE

#### dm drogerie markt GmbH

Alle Mitarbeiter/innen von dm können „Unterstützung und Beratung in Lebensfragen“ in Anspruch nehmen: dm stellt kostenlose Gutscheine für **anonyme Beratungseinheiten** bei Experten/innen außerhalb des Unternehmens zur Verfügung, wenn sich Mitarbeiter/innen beruflich oder privat in einer schwierigen Situation befinden.



## Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG Erste Group Bank AG

Das **interne Gesundheitszentrum** der Erste Bank bietet psychologische Beratung für Mitarbeiter/innen zu unterschiedlichen Fragestellungen u.a. zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie an. Im Rahmen des „Keep Balance“ Programms erhalten Mitarbeiter/innen des Unternehmens konkrete Hilfe und Unterstützung rund um die Themen

- Pflege und Betreuung von älteren Angehörigen
- Familie und Partnerschaft
- Stress und Probleme im Privatleben
- Kinder, Erziehung und Kinderbetreuung

Bei „Keep Balance“ steht ein Expertenteam des Hilfswerks an drei Tagen in der Woche exklusiv mit unkomplizierter, rascher und kompetenter Hilfe den Mitarbeiter/innen der Erste Bank zur Verfügung. Die Beratung erfolgt telefonisch oder persönlich und ist anonym und kostenlos.

## Hammerschmied Hohenegger & Partner

Laufende Pflege von Angehörigen ist auch ein sehr belastendes Thema für jede/n Mitarbeiter/in. Daher bieten wir auch psychosoziale/psychologische Beratungen/Coachings durch **externe Psychologen** an, welche jederzeit von jedem/jeder Mitarbeiter/in ohne Ankündigung und anonym in Anspruch genommen werden kann und von HHP vollständig bezahlt wird.

## Novomatic AG

Zur Abfederung der bei Pflegefällen auftretenden Zusatzbelastungen bietet NOVOMATIC auch ihr **Employee Assistance Program NOVOHELP** an, das durch externe Gesundheitsexpert/innen betrieben wird. Hier werden Mitarbeiter/innen professionell kostenlos und anonym bei den unterschiedlichsten Schwierigkeiten in herausfordernden Lebenssituationen unterstützt.

## Österreichische Nationalbibliothek

Mitarbeiter/innen der Österreichischen Nationalbibliothek und deren Angehörige können in schwierigen privaten oder beruflichen Lebenssituationen schnell und unbürokratisch professionelle Hilfe in Anspruch nehmen. Auf Basis einer Kooperationsvereinbarung kann, unter Angabe eines Codes, sofort eine **anonyme telefonische Beratung** in Anspruch genommen werden. Mitarbeiter/innen können darauf folgend auch eine persönliche Einzelberatung mit bis zu fünf Beratungseinheiten erhalten. Ein Expertenteam des Kriseninterventionszentrums (KIZ) begleitet Betroffene mit psychologischer, sozialer sowie psychotherapeutischer Beratung und erarbeitet in gemeinsamen Gesprächen erste Lösungsansätze.

### 4.8.3 Beratung zum Pflegearrangement und Vermittlung externer Unterstützungsdienste

#### Situation

Die meisten Mitarbeiter/innen machen durch das plötzliche Eintreten von Krankheit und Pflegebedürftigkeit im engeren Familienkreis die ersten Erfahrungen mit dem Thema „Pflege“. Ihre Kenntnisse der regionalen Pflege- und Betreuungsangebote sind in den meisten Fällen gering. Ebenso haben sie sich noch nicht mit finanziellen und rechtlichen Fragen auseinandergesetzt. Plätze in Pflegeeinrichtungen sind zudem nicht jederzeit überall zu bekommen – und die Qualität der Einrichtungen können die Angehörigen in der Regel nicht beurteilen. Jede Pflegekonstellation ist zudem an sehr individuelle Rahmenbedingungen gekoppelt. Gerade für die Vereinbarkeit von Beruf und häuslicher Pflege ist ein durchdachtes und passgenau abgestimmtes Arrangement nötig, welches umfangreiche Informationen und einen erheblichen Koordinationsaufwand erfordert. Berufstätige fühlen sich in einer solchen Situation schnell überfordert und haben Sorge vor den persönlichen und finanziellen Belastungen, die auf sie zukommen werden.

Maßnahme

Eine bedarfsgerechte Beratung und Vermittlung der Angebote der regionalen Pflege und Betreuungsdienste durch kompetente Fachleute ist eine wichtige Unterstützung für pflegende Angehörige. Die Zusammenstellung eines geeigneten Pflegearrangements kann am besten in einem persönlichen Beratungsgespräch mit dem Betroffenen erarbeitet werden. Der passende Zuschnitt auf die individuellen Rahmenbedingungen ist einer der wichtigsten Punkte, um Pflege und Beruf zu vereinbaren.

Für Unternehmen ist es in der Regel nicht sinnvoll, das erforderliche Know-how selbst aufzubauen und den Beratungs- und Vermittlungsservice unternehmensintern anzubieten. Mittlerweile bieten verschiedene private Dienstleister eine umfassende Beratung und die Vermittlung von Pflegeleistungen an.

## BEST PRACTICE BEISPIELE

Österreichische  
Nationalbibliothek

### Österreichische Nationalbibliothek

Die Österreichische Nationalbibliothek stellt durch den Partner „KibisCare“ ein umfassendes Service für Mitarbeiter/innen mit Betreuungs- oder Pflegeaufgaben zur Verfügung. Die Mitarbeiter/innen setzen sich direkt mit KibisCare in Verbindung und erhalten dort eine individuelle Beratung, die auf ihren geäußerten Vorstellungen und Wünschen aufbaut; z.B. wird eine **konkrete Betreuungslösung** sowie eine Pflege- und Unterbringungsmöglichkeit ausgearbeitet. Für Mitarbeiter/innen sind sämtliche Informations-, Beratungs-, und Recherchetätigkeiten von KibisCare kostenlos, die Auswahl der recherchierten Betreuungsmöglichkeiten und die Bezahlung der gewählten Betreuung (z.B. Kosten für 24h-Pflege) erfolgt durch die Mitarbeiter/innen selbst.



## SHELL Austria GmbH

Im Sinne einer ausgewogenen Work-Life-Balance bietet Shell Austria seinen Mitarbeiter/innen auch Unterstützung bei der Bewältigung von speziellen Herausforderungen im privaten Bereich an.

Während die Unterstützung in Bezug auf Kinderbetreuung und die Förderung berufstätiger Mütter heute erfreulicherweise bereits in vielen Unternehmen gelebt wird, bekommen die Fragen am anderen Ende des Spektrums, wenn es um die Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger geht, noch recht wenig Beachtung.

In Zusammenarbeit mit einem Company & Employee Assistance Unternehmen bietet Shell Austria eine kostenlose und streng vertrauliche **Elder-Care-Beratung** an. Die Themen reichen dabei von finanziellen über praktische bis hin zu rechtlichen Fragestellungen (z.B. Pflegekarenz, Pflegegeld, soziale Hilfsdienste, Heimaufenthalt, Vertretungsbefugnisse). Auf den konkreten Fall bezogen wird abgeklärt, welche Hilfsmaßnahmen in Betracht kommen und wo die richtigen Kontaktstellen zu finden sind.

### 4.8.4 Belegplätze für die Kurzzeitpflege

Situation



Immer wieder kommt es vor, dass Pflegende die pflegebedürftigen Angehörigen, die sie eigentlich zu Hause versorgen, für kurze Zeit in einem Pflegeheim unterbringen müssen oder möchten. Dies ist bei Geschäftsreisen ebenso notwendig wie bei Urlaubs- und Wochenendreisen bzw. eigener Krankheit. Kurzzeitplätze in Pflegeheimen

men sind jedoch häufig nicht ohne Weiteres zu bekommen, da stationäre Einrichtungen mit Blick auf eine bessere Auslastung in der Regel eine Dauerbelegung bevorzugen.

Maßnahme

Unternehmen können mit Pflegeeinrichtungen einen Vertrag über Belegplätze aushandeln. Den Mitarbeiter/innen wird die Sicherheit gegeben, dass ein Kurzzeitplatz zur Verfügung steht, wenn sie ihn benötigen. Die Kosten der Maßnahme hängen von der konkreten Vereinbarung zwischen Unternehmen und Pflegeeinrichtung sowie von der tatsächlichen Belegung ab.

#### **4.8.5 Plattform und Vernetzung**

Situation

Gerade Personen, die erstmals und häufig überraschend Pflegeverantwortung übernehmen müssen, fühlen ein Bedürfnis, sich mit anderen pflegenden Angehörigen auszutauschen. Hierbei geht es in erster Linie nicht nur um das Einholen wichtiger Informationen, sondern um das gegenseitige Bestärken und Verständnis, was von Personen ohne Pflegeerfahrung unter Umständen nicht geleistet werden kann.

Maßnahme

Unternehmen können ihren pflegenden Mitarbeiter/innen die unternehmensinterne Infrastruktur zu Verfügung stellen, um eigeninitiativ Plattformen zum Erfahrungsaustausch zu organisieren. Solche Netzwerke können auch auf aktives Betreiben des Unternehmens initiiert und unterstützt werden, um den betroffenen Mitarbeiter/innen die Möglichkeit zum Austausch zu bieten.

## BEST PRACTICE BEISPIELE

### BKS Bank AG

Durch die demographische Entwicklung haben immer mehr Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen pflegebedürftige Angehörige. In vielen Fällen tritt die Pflegebedürftigkeit oft aus heiterem Himmel ein und Maßnahmen müssen von den Angehörigen daraufhin oft sehr rasch getroffen werden. Um unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine solche Situation zu erleichtern, haben wir im Intranet eine **Informationsplattform** mit vielen Links und Tipps geschaffen. Nach einer Umfrage über das Intranet, wer Interesse hat, an einem Infotreff mit Experten teilzunehmen, wurde ein **Stammtisch** in Kärnten organisiert. Experten des Hilfswerks beantworteten dabei die Fragen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und gaben konkrete Tipps z.B. zu Förderstellen. Besonders wertvoll für die Teilnehmer ist auch die Möglichkeit, sich mit anderen Betroffenen auszutauschen und zu vernetzen.





## 4.9 Karenz & Berufsrückkehr



## 4.9.1 Karenzmanagement

**Situation** In vielen Unternehmen liegt der Fokus des Karenzmanagements auf der Elternkarenz bzw. Elternteilzeit. Im Vergleich zur Pflegekarenz ist hingegen die Elternkarenz „einfacher“ planbar. Im Laufe einer Schwangerschaft können Vorkehrungen für den Antritt des Mutterschutzes bzw. der Karenz getroffen werden, während der Pflegefall häufig plötzlich und unerwartet eintritt. Zudem ist die Dauer einer Pflegebedürftigkeit oft nicht abschätzbar. Umso wichtiger ist es daher, dass es für solche Fälle klare Abläufe gibt.

**Maßnahme** Aktives Karenzmanagement seitens des Unternehmens gründet auf einem klar definierten Ablauf bei Eintritt eines Pflegefalles. Ausgangspunkt ist die Meldung des Pflegefalles im Familienumfeld beim Vorgesetzten. Wegen des häufig plötzlichen Auftretens eines Pflegefalles kann es geboten sein, dem/r betroffenen Mitarbeiter/in noch vor dem gemeinsamen Planungsgespräch einige Tage (Sonder-)Urlaub zu gewähren. Sobald die Umstände es erlauben, kann im Planungsgespräch der weitere Verlauf der Pflegeverpflichtungen und die Möglichkeit einer Pflegekarenz bzw. Pflegeteilzeit besprochen werden. Bereits im Vorfeld sollten seitens des Arbeitgebers Vorkehrungen für Vertretungen getroffen werden. Während der pflegebedingten Auszeit sollten der Kontakt und der berufliche Austausch, sofern das seitens des/der Mitarbeiters/Mitarbeiterin gewünscht ist, nicht abbrechen. Im Rahmen eines Wiedereintrittsgesprächs kann die Wiedereingliederung in das Unternehmen besprochen und vorbereitet werden.

§§ § 14c AVRAG Pflegekarenz, § 14d AVRAG Pflegeteilzeit

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Allianz Elementar Versicherungs- Aktiengesellschaft

Unser **Karenzmanagement** zielt auf umfassende Begleitung aller Mitarbeiter/innen ab, die eine familienbedingte Auszeit in Anspruch nehmen (dazu zählt auch die Übernahme privater Pflege- oder Betreuungsaufgaben). Je nach Art der familienbedingten Auszeit gibt es ausgearbeitete **Prozesse** und unternehmensspezifische Modelle sowie Unterlagen, die eine bestmögliche individuelle Begleitung und Unterstützung der jeweiligen Mitarbeiter/innen gewährleisten.

Im konkreten Fall einer Pflegesituation können sich Mitarbeiter/innen an ihre Führungskraft und die zuständigen Ansprechpersonen der Personalabteilung wenden. Anschließend wird ein Erstgespräch mit der betroffenen Person geführt, in welchem die Möglichkeiten im Unternehmen rund um das Thema „Pflege“ erläutert werden. Nicht nur den Führungskräften wird weiteres Informationsmaterial zugesandt, sondern auch die betroffenen Mitarbeiter/innen erhalten den Allianz Pflegefolder und ein Infoblatt. Es steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern frei zu wählen, ob sie Pflegekarenz oder Pflegezeit in Anspruch nehmen möchten. Jeder Fall wird individuell, unter Rücksichtnahme der gesetzlichen Rahmenbedingungen, geprüft.

Wenn sich die betroffene Person dazu entschließt, Pflege-, Familienhospizkarenz oder Teilzeit zu beantragen, wird ein persönliches bzw. telefonisches Gespräch gemeinsam mit dem/r zuständigen Personalverantwortlichen und der Führungskraft geführt. Anschließend werden die benötigten Formulare für den Antrag zugesendet. Diese werden nach der Einreichung von der Führungskraft und weiteren Zuständigen gegengezeichnet. Der genehmigte Karenzantrag wird im System erfasst und der/die Antragstellende hat in weiterer Folge Anspruch auf Karenz. Neben Pflege- und Hospizkarenz gibt es noch weitere Möglichkeiten, um eine Pflegesituation vereinbaren zu können. Dazu zählen Pflegezeit, die Vier-Tage-Woche, Führungskräfte-Teilzeit sowie Sabbaticals und Teleworking.



## MAM Babyartikel GmbH

Das Audit *berufundfamilie* startete bei MAM Babyartikel im Jahr 2014. Unser Unternehmen entwickelt, produziert und verkauft Babyprodukte, alleine schon aus diesem Grund ist das Thema Vereinbarkeit von Beruf und Familie bei uns sehr wichtig. Ganz besonders im Mittelpunkt stehen daher auch die Mitarbeiter/innen als Eltern. Im Zuge des Audits wurde evaluiert, was MAM bereits im Bereich Vereinbarkeit leistet und welche neuen Ideen und Maßnahmen es noch geben könnte. Auch das Thema „Pflege“ ist für uns ein wichtiges, da oft nicht nur die Betreuung der Kinder eine Rolle spielt, sondern immer öfter auch die der zu pflegenden Eltern. Daher haben wir auch dieses Thema in den Maßnahmen-Katalog aufgenommen. Dabei geht es den Mitarbeiter/innen in erster Linie um das Thema Information – um diese möglichst einfach und immer aktuell zu erhalten, wurde bei MAM im Herbst 2015 das **Karenz-Management-Tool** „roadmap“ von abz Austria eingeführt. Hier können sich die Mitarbeiter/innen alle Informationen zum Thema Eltern-, Väter- und Pflegekarenz holen. Es gibt hier nicht nur aktuelle, rechtliche Informationen, sondern auch Checklisten für Mitarbeiter/innen und Leitfäden für Führungskräfte.

## 4.9.2 Pflegekarenz und Pflgeteilzeit

Situation

Seit dem 1. Jänner 2014 gibt es die sogenannte Pflegekarenz (gegen Entfall des Entgeltes) oder Pflgeteilzeit (gegen aliquoten Entfall des Entgeltes). Pflegekarenz und Pflgeteilzeit dienen als Überbrückungsmaßnahmen und können daher nur zeitlich begrenzt für eine Dauer von ein bis maximal drei Monaten in Anspruch genommen werden. Die Arbeitszeit kann im Rahmen der Pflgeteilzeit bis auf 10 Stunden pro Woche gesenkt werden. Eine Aufteilung der Pflegekarenz in mehrere Teile ist nicht möglich. Nach Antritt der Pflegekarenz ist eine weitere Vereinbarung von Pflgeteilzeit unzulässig. Außerdem besteht keine Möglichkeit, eine Pflegekarenz in eine Pflgeteilzeit umzuwandeln. Für die vereinbarte Dauer der Pflegekarenz bzw. -teilzeit bestehen ein Rechtsanspruch auf das Pflegekarenzgeld und eine sozialversicherungsrechtliche Absicherung in Form einer beitragsfreien Kranken- und Pensionsversicherung sowie ein Motivkündigungsschutz.

Maßnahme

Es besteht kein gesetzlicher Anspruch auf Pflegekarenz bzw. Pflgeteilzeit. Diese muss im Einvernehmen zwischen Mitarbeiter/in und Dienstgeber vereinbart werden. Unternehmen, die ihren Mitarbeiter/innen diese Möglichkeit bieten wollen, können dies offen über die unternehmensinternen Kommunikationswege kommunizieren. Es ist darauf zu achten, dass die Führungskräfte entsprechend geschult und sensibilisiert werden.

§§

§ 14c AVRAG Pflegekarenz, § 14d AVRAG Pflgeteilzeit

## BEST PRACTICE BEISPIELE



### Allianz Elementar Versicherungs- Aktiengesellschaft

Es steht den Mitarbeiter/innen frei zu wählen, ob sie **Pflegekarenz** oder **Pflegezeit** in Anspruch nehmen möchten. Jeder Fall wird individuell, unter Rücksichtnahme der gesetzlichen Rahmenbedingungen, geprüft. Wenn sich die betroffene Person dazu entschließt, Pflege-, Familienhospizkarenz oder Teilzeit zu beantragen, wird ein persönliches bzw. telefonisches Gespräch gemeinsam mit dem/r zuständigen Personalverantwortlichen und der Führungskraft geführt. Anschließend werden die benötigten Formulare für den Antrag zugesendet. Diese werden nach der Einreichung von der Führungskraft und weiteren Zuständigen gegengezeichnet. Der genehmigte Karenzantrag wird im System erfasst und der/die Antragstellende hat in weiterer Folge Anspruch auf Karenz.

### dm drogerie markt GmbH



**Pflegekarenz** (bis 3 Monate) oder **Pflegezeit** (bei Reduzierung der Arbeitszeit auf bis zu 10 Wochenstunden) können alle dm Mitarbeiter/innen mit erhöhtem Pflegebedarf vereinbaren. Um auf die Bedürfnisse der/des jeweiligen Mitarbeiter/in besser eingehen zu können, wird in manchen Fällen auch eine Mischung dieser Varianten vereinbart.



## 4.10 Gesundheitsfördernde Maßnahmen



## 4.10.1 Gesundheitsfördernde Maßnahmen

Situation	Psychische und physische Doppel- und Mehrfachbelastungen durch Beruf und Pflegeverantwortung können einen negativen Einfluss auf die Gesundheit der betroffenen Mitarbeiter/innen haben. Häufig fehlt ihnen wegen der zahlreichen Verpflichtungen der zeitliche Spielraum, um einen Ausgleich in sportlichen Tätigkeiten zu finden bzw. sich ärztlichen Rat zu holen.
Maßnahme	Unternehmensinterne Gesundheits-, Sport- und Freizeitangebote können vor allem für Mitarbeiter/innen mit Pflegeverpflichtung eine Möglichkeit sein, in das eigene Wohlbefinden und ihre Gesundheit zu investieren, ohne zu viel Zeit in Anspruch nehmen zu müssen. Beispiele hierfür wären Yoga und Gymnastikkurse, Massagen, Fitnesscenter, Impfungen, Arzt-sprechstunden, etc.

### BEST PRACTICE BEISPIELE

#### GMS GOURMET GmbH

Informationen von Expert/innen, praktische Anleitungen und Tipps für ein gesünderes Leben stehen im Mittelpunkt der Gesundheitsförderung von GOURMET für seine Mitarbeiter/innen. Die **Palette an Angeboten** ist groß: firmeninterne Raucherentwöhnungsseminare, Rückenscreening, Rückenschule, Venencheck, Impfaktionen, Gesundenuntersuchungen im Haus und Vorträge sowie individuelle Beratung durch einen Ernährungs-coach. Die Mitarbeiter/innen können sich spezielle Ernährungstipps z.B. für pflegebedürftige Angehörige von unseren internen Ernährungsexpert/innen holen.



# Wissenswertes für pflegende Angehörige



Der folgende Inhalt wurde in Kooperation mit dem Hilfswerk  
Österreich auf Grundlage des Pflegekompasses erstellt

## Richtige Information und gute Beratung sind entscheidend!



Ganz gleich, ob sich der Bedarf an Betreuung und Pflege allmählich abzeichnet oder ob sich die Situation plötzlich einstellt: Es gibt fast niemanden, der mit diesem Thema nicht überfordert wäre.

Welche Möglichkeiten der Unterstützung gibt es? Welche davon ist für mich bzw. uns geeignet? Können wir uns das leisten? Was muss ich bei der Entlassung aus dem Spital beachten? Wie gehen wir mit der neu-

en Situation am besten um? Muss die Wohnung adaptiert werden? Wer hilft beim Pflegegeldantrag? Wo bekomme ich gute Beratung?

Das Hilfswerk genießt als einer der bewährtesten und erfolgreichsten Dienstleister rund um Pflege und Betreuung in Österreich seit Jahrzehnten das Vertrauen zahlreicher Ratsuchender sowie vieler zufriedener Kundinnen und Kunden und deren Angehörigen.

Wenn Sie Fragen rund um Pflege und Betreuung haben, wenden Sie sich an das Hilfswerk. Gute Beratung eröffnet neue Möglichkeiten und hilft, Fehler zu vermeiden.



**ABENTEUER ÄLTERWERDEN**  
Älterwerden | Gesundheit | Seele



## Seit ich älter bin, macht nichts mehr so recht Freude. Was kann ich tun?

Mit diesem Problem sind Sie nicht alleine. Und es ist auch verständlich. Man hat einiges erlebt, musste Verluste verkraften oder Schicksalsschläge hinnehmen. Körper und (manchmal auch) Geist wollen nicht mehr wie früher. Aber es ist auch ein Geschenk, alt werden zu dürfen, vielleicht die Enkel aufwachsen zu sehen, Zeit für sich zu haben, neue Entwicklungen zu verfolgen. Das beste Mittel gegen trübe Stimmung ist Austausch mit anderen Menschen, etwas Bewegung oder frische Luft, das Pflegen von Interessen, ein schönes Zuhause. Richten Sie sich eine Tagesstruktur nach Ihren Bedürfnissen ein, essen und trinken Sie regelmäßig, pflegen Sie wohltuende Routinen, genießen Sie schöne Erinnerungen – am besten in lieber Gesellschaft. Sollten Sie aus Ihrem Stimmungstief gar nicht herausfinden, suchen Sie ärztlichen Rat. Sie könnten an einer Altersdepression leiden. Sie ist häufig, kann aber gut behandelt werden.

## Meine Mutter ist in letzter Zeit so vergesslich. Steckt Alzheimer dahinter?



Eine gewisse „Vergesslichkeit“ im Alter ist „normal“, insbesondere weil die Verarbeitung von neuen Informationen und Wahrnehmungen bei älteren Menschen langsamer vonstattengeht und mehr Anstrengung kostet. Auch Faktoren wie Aufmerksamkeit, Flexibilität und Konzentrationsfähigkeit spielen eine Rolle. Bereits erworbenes Wissen, lebenspraktische und soziale Routinen bleiben hingegen auch im

höheren Lebensalter weitgehend erhalten und kompensieren oft Defizite im erstgenannten Bereich.

Anders bei Demenz: Hier kommt es zum Abbau in beiden Bereichen und damit zur Verminderung der Alltagsfähigkeiten. Gewohnte Tätigkeiten machen Schwierigkei-

ten, der Wortschatz schrumpft, die Sätze werden einfacher, Namen und Termine werden laufend vergessen, die Orientierung fällt schwer. Später verlassen Betroffene zunehmend ungern das Haus, ziehen sich zurück, haben keine Freude mehr an Hobbies, leiden unter Schlafstörungen, lehnen jegliche Veränderung ab, leben mehr in der Vergangenheit als in der Gegenwart. Auch die Persönlichkeit verändert sich. Betroffene können unruhig, ängstlich, misstrauisch, traurig, aggressiv werden. Sollten Sie verdächtige Symptome bei Ihrer Mutter beobachten, suchen Sie jedenfalls dringend professionellen Rat. Wenn Demenz früh erkannt und richtig behandelt wird, kann man ihren Verlauf dämpfen. Eine gute Beratung kann Ihnen helfen, dieses schwierige Thema anzusprechen und geeignete nächste Schritte und Möglichkeiten aufzeigen.

### **Was sind die Gründe für Pflegebedarf? Entsteht er überraschend oder allmählich?**

Bei vielen hochbetagten Menschen nimmt die körperliche und/oder geistige Leistungsfähigkeit mit den Jahren ab, was meist auf mehrere, auch unspezifische Ursachen zurückzuführen ist. Einige Menschen brauchen auch im hohen Alter keine Hilfe oder nicht mehr als haushalterische Unterstützung, andere benötigen auf Grund von Einschränkungen und Erkrankungen mehr Hilfe. Grundsätzlich können sowohl chronische Geschehnisse als auch plötzliche Ereignisse dazu führen, dass man Unterstützung braucht. Eine bekannte Gruppe von Erkrankungen betrifft etwa den Bewegungsapparat. Hier können Gelenksabnutzungen/Arthrosen und chronische Gelenksentzündungen/Rheuma zu einem allmählich sich entwickelnden Unterstützungsbedarf führen. Andererseits können bspw. Stürze Folgen haben, die sehr rasch (oft auch vorübergehend) Betreuung notwendig machen. Eine andere Gruppe an Erkrankungen, durch welche ein Pflegebedarf sich langsam, nicht selten aber auch sehr plötzlich einstellen kann, betrifft das Herz-Kreislauf-System (Arteriosklerose, Herzmuskelschwäche, Herzmuskelentzündungen, Schlaganfall, Herzinfarkt). Erkrankungen der Psyche und des Nervensystems wie etwa Demenz oder Parkinson erzeugen üblicherweise einen sich allmählich entwickelnden Pflegebedarf. Ähnliches gilt für die Folgen von Diabetes. Auch Krebserkrankungen können zu Pflegebedarf führen. In jedem Fall aber gilt: Mit der richtigen Therapie und Unterstützung ist trotz Einschränkungen viel Lebensqualität möglich. Lassen Sie sich unbedingt beraten!

## Was eine gute Pflegeberatung für Sie tun kann ...

Hilfswerk-Pflege-Experte Roland Nagel erläutert, wieso Sie von einer guten Pflegeberatung nur profitieren können.

### Wieso empfehlen Sie eine Pflegeberatung?

Im Laufe meiner langjährigen Erfahrung habe ich immer wieder festgestellt, dass sogar Menschen, die anfänglich skeptisch waren, nach einem Beratungsgespräch erleichtert und positiv eingestellt waren, weil sie viel Neues erfahren haben, wesentlich besser informiert waren, und erkannt haben, wie viele Möglichkeiten an individuell abgestimmter Unterstützung es auch für ihre persönliche Situation gibt. Diese Möglichkeiten werden meist unterschätzt. Ich kenne eigentlich niemanden, der nicht von einer solchen Beratung profitiert hätte.

### Wem bzw. wann empfehlen Sie eine Pflegeberatung?



Der Begriff Pflegeberatung ist vielleicht etwas irreführend, weil Pflegeberatung viel früher und viel breiter ansetzt, als es der Name vermuten lässt. Ich empfehle eine Pflegeberatung eigentlich jedem Menschen, der sich mit der Frage auseinandersetzt, wie er im fortgeschrittenen Alter oder bei krankheitsbedingtem Unterstützungsbedarf leben möchte, und

sich über die unterschiedlichen Möglichkeiten der Lebensführung und Unterstützung rechtzeitig und umfassend informieren möchte. Das gilt selbstverständlich auch für Angehörige. Es macht absolut Sinn, eine Pflegeberatung gemeinsam in Anspruch zu nehmen, wenn man das möchte.

## **Was beinhaltet eine Pflegeberatung?**

Eine Pflegeberatung hilft, die konkrete Situation zu ordnen und zu bewerten. Sie bietet eine nützliche Entscheidungshilfe, um zu klären, ob und welche Unterstützung sinnvoll ist, was man jedenfalls noch alleine schaffen kann, und was man gegebenenfalls als Angehörige/r tun kann. Sie gibt Überblick über unterschiedliche Unterstützungsangebote und hilft abzuklären, welche Art der Unterstützung für die individuelle Situation passen könnte. Natürlich bietet sie auch konkrete Hilfe bei der Beantragung des Pflegegeldes oder einer Erhöhung des Pflegegeldes. Aber auch Lösungen für mehr Komfort und Sicherheit zuhause können Teil einer Pflegeberatung sein. Das kann von Angeboten wie bspw. Notruftelefon, Schlüsselsafe und Brandmelder über Medikamentenspender und diverse Hilfsmittel bis hin zur Wohnraumanpassung reichen. Eine altersgerecht angepasste Wohnung ohne „Stolperfallen“, ausgestattet mit entsprechenden Hilfsmitteln, kann entscheidend sein für die Frage, ob und wie gut man zu Hause leben kann.

## **Woran erkenne ich eine gute Pflegeberatung?**

Was eine gute Pflegeberatung jedenfalls auszeichnet ist, dass sie bestmöglich auf die Bedürfnisse und Möglichkeiten der Interessierten eingeht und gemeinsam mit ihnen individuell angepasste Vorschläge und praktikable Lösungen entwickelt. In einer guten Pflegeberatung hört man Ihnen daher gut zu, man stellt eine Reihe von Fragen, bringt Erfahrung und Wissen sowie die notwendigen Informationen ein. Nach einer guten Pflegeberatung sollten Sie sich gut informiert und sicher fühlen und Sie sollten einen guten Überblick und eine Entscheidungsgrundlage bzw. einen Plan zur weiteren Vorgangsweise haben.

## **Kann ich eine Pflegeberatung auch zu Hause in Anspruch nehmen?**

Selbstverständlich können Sie eine Pflegeberatung auch zu Hause in Anspruch nehmen. Das ist gerade dann, wenn man zu Hause leben möchte oder eine/n Angehörige/n im gewohnten Lebensumfeld belassen bzw. zu sich nehmen möchte, eine gute Möglichkeit, die Beratung bestmöglich an die konkrete Situation vor Ort und die individuellen Voraussetzungen anzupassen.

### **Wo bekomme ich eine gute Pflegeberatung und was kostet sie?**

Es gibt verschiedene Anlaufstellen für Pflegeberatung. Eine gute Möglichkeit, die ich natürlich gerne empfehle, ist die Pflegeberatung des Hilfswerks. Bzgl. der Kosten ist es am besten, Sie erkundigen sich vorab am Telefon. Denn je nach konkreter Situation und Bundesland kann die Beratung kostenlos für Sie sein. Aber auch dann, wenn Sie einen Beitrag erübrigen müssen, lohnt sich das auf jeden Fall, weil Sie im Gefolge viel Zeit sparen und Fehler vermeiden können.



## **HEIMKOMMEN**

**Spital | Therapie | Entlassung**



## Die Entlassung aus dem Krankenhaus steht an. Worauf sollte ich jedenfalls achten?

Am Ende Ihrer Behandlung im Krankenhaus führt insbesondere Ihre behandelnde Spitalsärztin/Ihr behandelnder Spitalsarzt ein abschließendes Gespräch mit Ihnen, in dem Sie alle wichtigen Fragen klären sollten. Sie können auch Angehörige



beiziehen. Klären Sie jedenfalls den Entlassungstermin. Fragen Sie, wie Ihre Prognose aussieht, mit welchen Einschränkungen Sie (vorübergehend) rechnen müssen, welche Kontrolluntersuchungen und Therapien anstehen, welche Medikamente, Rezepte, Hilfsmittel und Unterstützung Sie brauchen, an wen Sie sich wenden können, wenn Beschwerden auftreten. Am Tag der Entlassung erhalten

Sie Ihren Patientenbrief (auf Wunsch auch eine Aufenthaltsbestätigung). Ob der Transport im Rettungswagen nach Hause kostenpflichtig ist, hängt von der medizinischen Notwendigkeit ab. Fragen Sie bei Ihrer Krankenkasse nach. Den Verpflegskostenbeitrag bezahlen Sie im Spital (bar, Bankomat) oder mit Zahlschein.

## Was steht im Patienten- bzw. Entlassungsbrief? Wer soll ihn bekommen?

Der Entlassungsbrief (auch Patientenbrief) enthält wichtige Informationen und Empfehlungen für die weitere Behandlung nach einem Krankenhausaufenthalt. Er richtet sich vor allem an die einweisenden oder weiterbehandelnden Ärzt/innen sowie an andere Gesundheitsdienste wie bspw. Physiotherapeut/innen oder Pflegedienste, die bei Bedarf die anschließende Betreuung übernehmen. Sie als Pati-

ent/in entscheiden, wer Ihren Entlassungsbrief erhalten soll. In der Regel wird dies die einweisende Ärztin/der einweisende Arzt bzw. Ihre Hausärztin/Ihr Hausarzt oder Fachärztin/Facharzt sein. Sie können für sich eine Kopie Ihres Entlassungsbriefs verlangen. Sollte der endgültige Entlassungsbrief am Tag Ihrer Entlassung noch nicht fertig sein, bekommen Sie einen vorläufigen Patientenbrief. Der endgültige Patientenbrief wird Ihnen in den nächsten Tagen per Post oder elektronisch zugestellt. Der Entlassungsbrief enthält folgende Angaben:

Aufnahmegrund, Untersuchungen und deren Ergebnisse, Diagnosen, Therapien, erhobene Befunde (z.B. Röntgen, Ultraschall), empfohlene Medikation. Falls Kontrolluntersuchungen vorgesehen sind, werden im Entlassungsbrief bereits die Termine dafür festgehalten. Patient/innen, die nach ihrem Aufenthalt im Krankenhaus noch pflegerische Betreuung benötigen, erhalten zusätzlich einen pflegerischen Entlassungsbrief. Er enthält Informationen über einen eventuell bestehenden Pflegebedarf, wie beispielweise Verbandswechsel, Katheterpflege, Unterstützung beim Waschen und Ankleiden.

### **Wofür ist das Entlassungsmanagement im Spital zuständig? Was kann ich erwarten?**

Das Entlassungsmanagement kommt ins Spiel, wenn nach Ihrem Krankenhausaufenthalt ein weiterführender aufwändiger Betreuungsbedarf besteht. Der/die Entlassungsmanager/in des Krankenhauses hilft bei der Zusammenstellung Ihres individuellen Versorgungspaketes und lotst Sie im Idealfall im Zuge der Entlassung durch das Gesundheits- und Sozialsystem. Insbesondere geht es um das Einholen von Bewilligungen für Kur- oder Rehabilitationsaufenthalte, Ausstellen von Anträgen für Rezeptgebührenbefreiung oder Pflegegeld, das Besorgen von Hilfsmitteln wie Rollstuhl, Rollator oder Badewannenlift, die Organisation von mobilen Diensten (insbesondere von Heimhilfe, Hauskrankenpflege, Menüservices), die Kontaktaufnahme zu Hilfsorganisationen, zum Sozialministeriumsservice, dem Magistrat, der Bezirkshauptmannschaft oder zu Selbsthilfegruppen und das Klären allgemeiner finanzieller Fragen. Haben Sie keine Angst, wenn Sie nicht alles sofort verstehen oder nach der Entlassung feststellen, dass noch Fragen offen sind. Sie können jederzeit nochmals nachfragen oder offene Fragen auch mit einem Pflege-

dienst klären. Das Hilfswerk steht Ihnen sehr gerne begleitend bei und hilft Ihnen gerne bei der Organisation. Am besten nutzen Sie eine Pflegeberatung (siehe Seiten 97 bis 99).

## Unser Tipp für Sie

**Entlassung und Heimkommen – gut organisiert!**

- Bestehen Sie auf ein ausführliches Abschlussgespräch mit Ihrer behandelnden Ärztin/Ihrem behandelnden Arzt im Spital bzw. in der Rehabilitation.
- Stellen Sie im Gespräch alle wichtigen Fragen und bringen Sie Ihre Anliegen vor (machen Sie sich im Vorfeld Notizen).
- Ziehen Sie bei Bedarf eine/n Angehörige/n bei.
- Klären Sie den konkreten Entlassungstermin samt Uhrzeit ab.
- Lassen Sie sich die Prognose für den weiteren Verlauf beschreiben.
- Lassen Sie sich weiterführende Therapien sowie Medikamente und Rezepte erklären.
- Fragen Sie, mit welchen Einschränkungen Sie (vorübergehend) rechnen müssen.
- Erkundigen Sie sich bezüglich notwendiger Kontrolluntersuchungen.
- Informieren Sie sich, an wen Sie sich wenden können, wenn Beschwerden auftreten.
- Entscheiden Sie, wer den Patienten- bzw. Entlassungsbrief bekommen soll.
- Verlangen Sie für sich eine Kopie des Patienten- bzw. Entlassungsbriefes.
- Informieren Sie Ihre Hausärztin/Ihren Hausarzt im Vorfeld über die Entlassung und den Entlassungstermin.
- Vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrer Hausärztin/Ihrem Hausarzt, um den Patientenbrief zu besprechen.

- **Organisieren Sie rechtzeitig alle erforderlichen Rezepte, Medikamente und Verordnungen sowie ggf. einen Pflegedienst, um die Versorgung und Betreuung zu Hause von Anfang an sicher zu stellen.**
- Klären Sie, ob und zu welchen Bedingungen Sie einen Transport nach Hause in Anspruch nehmen können.
- Fragen Sie bei Ihrer Krankenkasse, ob sie die Transportkosten übernimmt. (Die Organisation des Transportes übernimmt das Krankenhaus.)
- Erkundigen Sie sich, ob und welche Hilfsmittel oder Unterstützung Sie zu Hause brauchen und wie Sie dazu kommen.
- **Nehmen Sie jedenfalls frühzeitig Kontakt zu einem Pflegedienst auf! Je früher Sie mit einem Pflegedienst ins Gespräch kommen, umso besser kann der Pflegedienst die Betreuung zu Hause mit Ihnen organisieren und vorbereiten.** Ein guter Pflegedienst wird Sie auch gerne individuell beraten und Ihnen bei der konkreten Organisation behilflich sein.



## **ZURECHTFINDEN**

**Selbständigkeit | Abhängigkeit | Angehörige**





### **Ich wollte nie ein „Pflegefall“ werden und abhängig sein. Wie gehe ich damit um?**

Viele Menschen empfinden es als Belastung, in diese Situation zu kommen. Das ist verständlich. Wer möchte schon mit Einschränkungen leben und abhängig sein? Aber dem Thema „Älterwerden und Pflege“ müssen wir uns fast alle früher oder später stellen. Und Sie werden sehen, was viele Betroffene schon wissen: So sehr man es sich auch nicht gewünscht hat, und so schwierig es auch sein mag – mit der richtigen Unterstützung kann man sehr viel Lebensqualität im Alter haben, auch wenn man Hilfe benötigt. Es gibt eine Fülle von Angeboten für Komfort und Sicherheit zu Hause, eine Reihe von professionellen Diensten rund um Ihre Gesundheit, Ihren Haushalt und Ihr Wohlbefinden. Auch Besuchsdienste oder der Austausch mit anderen Betroffenen sind eine gute Sache. Lassen Sie sich unbedingt beraten. Ein Beratungsgespräch eröffnet neue Möglichkeiten und entlastet Sie und Ihre Angehörigen.

## **Meine Mutter möchte keine fremden Menschen im Haus haben. Was kann ich tun?**

Hier kommen zwei Dinge zusammen, die in der Realität tatsächlich oft zu Konflikten führen. Einerseits möchten viele ältere Menschen nachvollziehbarerweise zu Hause, in der vertrauten Umgebung leben. Andererseits können sie manchmal nicht realisieren, dass sie Unterstützung brauchen, oder – falls sie es doch sehen – lehnen sie fremde Menschen im Haus ab. Viele Angehörige können – sei es aus fachlichen, zeitlichen oder persönlichen Gründen – nicht alles übernehmen, was an Unterstützung notwendig ist. Das ist ganz normal und sollte Ihnen kein schlechtes Gewissen verursachen. In diesem Fall macht es absolut Sinn, mit einem Pflege- und Betreuungsdienst zusammenzuarbeiten. Auch wenn es eventuell anfänglich Vorbehalte gibt. Sie und Ihre Mutter müssen keinesfalls Angst haben: Mitarbeiter/innen von guten Pflege- und Betreuungsdiensten sind ausgebildete Profis mit klaren Verpflichtungen bzw. Richtlinien. Diskretion, Verschwiegenheit und Respekt hinsichtlich der persönlichen Sphäre der Kundin/des Kunden sind oberstes Gebot. Ebenso wichtig ist eine klare Service- und Kundenorientierung. Ein guter Pflege- und Betreuungsdienst wird jedenfalls auf Ihre Situation, Ihre Wünsche und Ihre Bedürfnisse bzw. die Ihrer Mutter bestmöglich eingehen und sich laufend entsprechend mit Ihnen abstimmen.

Nutzen Sie die Möglichkeit eines Beratungsgespräches vor Ort, bei Ihrer Mutter zu Hause. Versuchen Sie, Ihre Mutter dafür zu gewinnen. Ein Gespräch mit einem erfahrenen Profi kann helfen, Vertrauen zu schaffen und neue Lösungsansätze zu finden.

## **Ich tue alles für meinen pflegebedürftigen Mann, trotzdem ist er ungut zu mir. Warum?**

Sie sprechen ein Problem an, das viele Angehörige betrifft. Verständlicherweise ist es so, dass Menschen, die mit Einschränkungen umgehen müssen und auf Unterstützung angewiesen sind, oft nur schwer mit dieser Situation umgehen können. Besonders schlimm empfinden viele Betroffene die Abhängigkeit von anderen. Leider macht sich gerade deshalb die schlechte Laune oft ausgerechnet an jenen

fest, die einem besonders nahe stehen, die alles für einen tun. Manchmal kommt es sogar vor, dass je mehr der eine tut, der andere seine Abhängigkeit umso stärker empfindet. In einer solchen Situation ist auch die Veränderung gewohnter Rollen eine große Herausforderung – ganz gleich, ob es sich um Ehepartner oder Eltern und Kinder handelt. Unter derartigen Umständen kann der Austausch mit anderen pflegenden Angehörigen hilfreich sein oder auch das Gespräch mit einem Profi (beispielsweise aus dem psychologischen oder Pflegebereich). Enorm hilfreich und entlastend ist oft das Hinzuziehen von Pflege- und Betreuungsdiensten. Wenn die eine Seite nicht mehr alles an notwendiger Unterstützung leisten muss, und die andere Seite nicht in allem und jedem von einer einzigen Person abhängig ist, kann das wohlthuende Entspannung und neuen Freiraum für weniger belastete Beziehungen schaffen.

**Ich betreue meine zunehmend pflegebedürftige Mutter.  
Wie kann ich ihr sagen, dass mir manches zu viel wird, ohne sie zu kränken?**

Es ist fast immer schwierig, jemandem, dem man nahe steht, zu sagen, dass einem die Herausforderungen der Pflege zu viel werden. Doch seien es nun zeitliche, fachliche oder persönliche Gründe: Es ist völlig normal und legitim, dass Sie als Angehörige/r nicht alles, was die Pflege erfordert, übernehmen können und wollen. Sie haben eine besondere Beziehung zu Ihrer Mutter. Und Sie haben verständlicherweise nicht die Sicht eines Profis auf die Dinge. Völlig klar also, dass vieles für Sie schwer oder gar unmöglich ist. Versuchen Sie, Ihre Mutter zu überzeugen, dass eine Pflegeberatung Sinn macht, um die Situation für Sie beide bestmöglich zu gestalten. Eine neutrale, erfahrene Fachkraft kann im Gespräch vieles leichter machen, kann manches unterstützend erklären und helfen, das Vertrauen und die Akzeptanz für das Hinzuziehen professioneller Unterstützung wie bspw. mobiler Dienste zu gewinnen.

## **Meine Frau bekommt Medikamente gegen Alzheimer, dennoch ist sie sehr schwierig. Was mache ich falsch?**

Wahrscheinlich machen Sie gar nichts falsch. Es ist jedenfalls gut und wichtig, dass Ihre Frau Medikamente auf Basis einer Diagnose bekommt. Demenz kann in ihrem Verlauf durch die richtigen Medikamente entsprechend gebremst werden. Dennoch ist und bleibt der Umgang mit Erkrankten eine große Herausforderung – gerade für Angehörige. Je nach Stadium der Erkrankung stellen sich die Herausforderungen anders dar und der Umgang damit muss, ebenso wie die Betreuungssituation, neu durchdacht werden. In jedem Fall aber gilt: Je besser Sie informiert sind, umso eher finden Sie einen guten Umgang mit Ihrer Frau und eine tragfähige Lösung für die konkrete Situation. Bestellen Sie sich gutes Informationsmaterial und lesen Sie insbesondere auch über die geeignete Gesprächsführung mit Betroffenen nach. Und lassen Sie sich unbedingt beraten! Auch gute Pflegedienste haben speziell ausgebildete Fachkräfte, die Ihnen helfen können.





## **LEBEN DAHEIM**

**Wohnen | Leben | Haushalt**





**Meine Mutter möchte meinen Vater  
nach der Rehabilitation daheim pflegen.  
Was sollten wir im Haus anpassen?**

Das hängt davon ab, mit welchen Einschränkungen bei Ihrem Vater zu rechnen ist. Es gibt jedoch Vorkehrungen, die jedenfalls zielführend und jedem nützlich sind. Dazu gehört etwa die Beseitigung von „Stolperfallen“, um das Sturzrisiko einzudämmen. Die Gefahr, die von Stolperfallen ausgeht, wird oft unterschätzt. Ihre Beseitigung erfordert wenig Aufwand. Die Folgen von Stürzen aber sind oft verheerend. Anpassungen in Bad und WC sind ebenfalls hilfreiche Maßnahmen. Hier geht es um Haltegriffe und rutschfeste Matten. Sollte Ihr Vater Hilfsmittel zum Gehen benötigen, muss im Haushalt Ihrer Eltern auf entsprechend breite Durchgänge bei Türen und zwischen Möbeln geachtet werden. Für die Hilfsmittel sollten rechtzeitig Verordnungen von der behandelnden Ärztin/vom behandelnden Arzt organisiert werden, damit sie beschafft werden können, bevor Ihr Vater nach Hause kommt.



### **Welche Hilfsmittel im Alltag Sinn machen ...**

Hilfswerk-Pflege-Expertin Karin Fürst erläutert, welche Hilfsmittel sinnvoll sind und wie Sie dazu kommen.

### **Welche Hilfsmittel bewähren sich in der Praxis?**

Unverzichtbar für viele Menschen sind Hilfsmittel zur Fortbewegung wie Gehstöcke, Rollatoren und verschiedene Rollstühle. In der Praxis bewährt haben sich auch Hilfsmittel für Bad und WC, wie Badewannensitz, Duschhocker oder Toilettenhöhen. Aber auch praktische Alltagshelfer wie Anziehhilfen, Greifhilfen, Griffadapter, Trinkbecher oder Warmhalteteller sind nützlich. Im Bereich Schlafen und Lagern sind Sitzkissen, Auflagen, Matratzen, Lagerungshilfen und Pflegebetten bewährte Artikel. Schließlich gibt es noch Pflege-Hilfsmittel wie Verbandsmaterial, Desinfektions- und Hautpflegemittel, Inkontinenzvorlagen, Stützstrümpfe, aber auch spezielle Kleidung und Schuhe.

**Was muss im Haushalt außerdem beachtet werden?**

Ganz entscheidend ist die Behebung von „Stolperfallen“ (siehe Seite 116 bis 117). Sehr hilfreich sind auch Betten und Sitzmöbel, die ausreichend hoch oder höhenverstellbar sind. Für stark bewegungseingeschränkte Menschen kann ein barrierefreier Zugang zum Haus wichtig sein. In der Küche ist entscheidend, dass Küchengeräte, Geschirr und Lebensmittel leicht zugänglich sind. Und weil man manchmal zerstreut ist – und erst recht für den Fall, dass Demenz im Spiel ist – gibt es Schutzvorrichtungen für Herdplatten, die selbige nach einer bestimmten Zeitspanne selbst abschalten. Im Übrigen wird die Wartung von elektrischen Anlagen und Heizanlagen im Haus manchmal übersehen und vernachlässigt.

**Wie komme ich zum richtigen Hilfsmittel bzw. Heilbehelf?**

Die Krankenkassen unterstützen die Anschaffung bestimmter Hilfsmittel. Dafür ist eine Verordnung der/des behandelnden Ärztin/Arztes erforderlich. Mit dieser Verordnung kann das Hilfsmittel beim zuständigen Vertragspartner der Krankenkassen, wie zum Beispiel beim Bandagisten, bezogen werden. Für manche Artikel ist eine vorherige Genehmigung der Krankenkassen notwendig. Wenn Sie sich grundsätzlich beraten lassen möchten, können Sie bei Ihrem Bandagisten/Ihrer Bandagistin oder Fachverkäufer/in nachfragen oder Sie fragen einen Gesundheits- oder Pflegedienst wie das Hilfswerk.

Unser Tipp für Sie

## Die häufigsten Stolperfallen und ihre Behebung

### Rutschiges Badezimmer

Hier helfen Haltegriffe und Anti-Rutsch-Matten in Dusche und Badewanne, kipp-sichere Sitzgelegenheiten, ein Haltegriff bei der Toilette. Heizstrahler am besten an der Wand montieren lassen!

### Dunkle Gänge, nächtliche Wege

Lichtschalter und Telefon sollten unbedingt vom Bett aus erreichbar sein. Stecken Sie Nachtlichter in die Steckdosen auf notwendigen Wegen (etwa zur Toilette), oder lassen Sie Leuchten montieren, die nicht blenden und bei Bewegung angehen.

### Gefährliche Treppen

Stiegen unbedingt frei halten, mit rutschfesten Belägen oder Gleitschutzstreifen versehen, gut beleuchten (Lichtschalter oben und unten), auf sichere Handläufe achten. Gehen Sie niemals voll beladen oder in Eile über Stiegen!

### Rutschende Teppiche

sollten Sie entweder entfernen oder mit beidseitig klebenden, für den Untergrund geeigneten Anti-Rutsch-Belägen sichern, hochstehende Ecken nicht vergessen!

### Defekte Böden

Lose Fliesen oder hochstehende Bretter sind gefährlich und sollten erneuert bzw. repariert werden.

### **Erhöhte Türschwellen**

sollten entfernt, in der Höhe angepasst oder mit einer Farbe gestrichen werden, die sich vom umgebenden Fußboden abhebt.

### **Eng gestellte Möbel**

Achten Sie auf einen Abstand bzw. eine Durchgangsbreite von etwa 1,20 Metern, sonst wird sicheres Durchkommen schwierig.

### **Ungeeignete Hausschuhe**

Hausschuhe sollten flach sein, eine rutschfeste Profilsohle haben und dem Fuß (auch an der Ferse) festen Halt bieten. Abgetragene Schuhe rechtzeitig ersetzen!

### **Sessel als Aufstiegshilfe**

Nutzen Sie niemals einen Sessel als Aufstiegshilfe! Bewahren Sie (Tritt-)Leitern so auf, dass sie schnell zur Hand sind (nicht in Garage, Keller, Dachboden). Ersetzen Sie beschädigte Leitern!

### **Glühlampen, Vorhänge**

Wenn Ihnen Arbeiten wie Glühlampen wechseln oder Vorhänge aufhängen schwer fallen, bitten Sie Verwandte oder Nachbarn um Hilfe oder lassen Sie Profis ran.

### **Kabel am Boden**

Verlängerungskabel mit Paketklebeband über die ganze Länge am Fußboden festkleben. Besser zusätzliche Steckdosen montieren lassen. Telefonkabel sollten keinesfalls zu lang sein. Auch gut: Ein schnurloses Telefon. (Laden nicht vergessen!)



**UNTERSTÜTZUNG NUTZEN**  
Betreuung | Pflege | Hilfe



## **Ich lebe alleine und bin seit meinem Spitalsaufenthalt ziemlich eingeschränkt.**

### **Kann ich trotzdem weiter zu Hause leben?**

Ob und wie Sie am besten zu Hause leben können, hängt von mehreren Faktoren ab. Entscheidend ist, dass Sie überlegen, welche Alltagsaktivitäten Sie alleine schaffen, bei welchen Sie Hilfe benötigen und wer die notwendige Unterstützung leisten kann und soll. Bei manchen Tätigkeiten können vielleicht in der Nähe wohnende Angehörige oder Nachbarn einspringen, bei anderen werden Sie evtl. professionelle Unterstützung brauchen. Machen Sie sich eine Liste der notwendigen Aktivitäten und überlegen Sie in Ruhe. Sehr hilfreich kann in Ihrer Situation eine professionelle Beratung sein. Ein Profi weiß,



welche Fragen erfahrungsgemäß zu klären sind und gibt Ihnen einen Überblick über mögliche Lösungswege. Sie erhalten eine gute Entscheidungsgrundlage und können die für Ihre Situation bestgeeignete Lösung finden.

welche Fragen erfahrungsgemäß zu klären sind und gibt Ihnen einen Überblick über mögliche Lösungswege. Sie erhalten eine gute Entscheidungsgrundlage und können die für Ihre Situation bestgeeignete Lösung finden.

## **Mein Mann hatte einen Schlaganfall.**

### **Soll und kann ich ihn daheim betreuen?**

Natürlich ist es grundsätzlich möglich, dass Sie Ihren Mann, wenn er aus dem Krankenhaus nach Hause kommt, daheim betreuen. Ausschlaggebend für die Entscheidung im konkreten Fall ist jedoch, dass Sie abklären, mit welchen Einschränkungen Ihr Mann tatsächlich zu rechnen hat, welche Auswirkungen diese auf die Alltagsaktivitäten haben und wie die weitere Prognose und Therapie aussieht (siehe Seite 104 bis 105). Außerdem müssen Sie sich fragen, wie es um die Voraussetzungen zu Hause bestellt ist. Muss die Wohnung an die neue Situation

angepasst werden? Welche Hilfsmittel sind gegebenenfalls von Nöten? Wie steht es um Ihre persönlichen Möglichkeiten? Wie belastbar sind Sie? Was schaffen Sie alleine? Wobei ist Hilfe von außen sinnvoll und notwendig? Welche Unterstützungsmöglichkeiten passen für Sie und Ihren Mann? Eine gute Beratung hilft Ihnen, Ihre Überlegungen zu ordnen und bietet Ihnen die notwendigen Informationen, die Sie für eine gute Entscheidung und Vorbereitung brauchen.

### **Ich bin berufstätig und muss mich um meinen Vater kümmern. Kann man Pflege und Beruf miteinander vereinbaren?**

Viele Unternehmen bieten Ihren Mitarbeiter/innen bereits Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Manche richten sich direkt an pflegende Angehörige. Im ersten Teil dieses Leitfadens werden einige dieser Maßnahmen beschrieben. Erkundigen Sie sich in Ihrem Unternehmen, ob es Unterstützungsangebote gibt und sprechen Sie mit einer Person Ihres Vertrauens. Sie können mit Ihrem Arbeitgeber beispielsweise eine Pflegekarenz oder Pflegezeit vereinbaren. Häufig kann man auch darüber hinaus Arbeitszeitverkürzungen oder Home Office in Anspruch nehmen.

### **Was Betroffene und Angehörige sich jedenfalls fragen sollten:**

**Was davon geht alleine? Wobei wird Hilfe gebraucht?  
Wer kann helfen?**

- Einkaufen, Kochen
- Reinigen der Wohnung
- Beheizen der Wohnung
- Waschen von Wäsche, Kleidung
- Körperpflege (Waschen, Frisieren, Rasieren, Mundpflege)
- Ankleiden, Auskleiden
- Gehen, Treppensteigen
- Aufstehen, Zubettgehen
- Gang zur Toilette
- Essen und Trinken
- Einnehmen von Medikamenten
- Blutdruckmessen, Injektionen
- Versorgung von Wunden, Inkontinenz, Katheter, Stoma
- Kontakt zu Freunden, Besuche

Unser Tipp für Sie

## Welche Angebote und Dienste für Sie richtig sind

### **Wenn Sie sich über Unterstützungsmöglichkeiten informieren wollen: Pflegerberatung.**

Eine gute Pflegerberatung bietet Information, Unterstützung und Entscheidungshilfe, damit Sie die bestmögliche Lösung für Ihre persönliche Situation oder die Ihrer Angehörigen finden (siehe auch Seiten 97 bis 99). Sie unterstützt bei Fragen zu Pflege und Pflegegeld, bei organisatorischen Fragen und Formalitäten. Selbstverständlich können Sie in der Pflegerberatung auch persönliche Fragen ansprechen, die Sie eventuell belasten. Eine Pflegerberatung kann bei Ihnen bzw. Ihren Angehörigen zu Hause stattfinden. Je nach Voraussetzung und weiterer Vorgangsweise ist sie kostenlos für Sie. Erkundigen Sie sich unverbindlich!

### **Wenn Sie das entscheidende Plus an Sicherheit zu Hause suchen: Notruftelefon, Rauchmelder, Schlüsselsafe.**

Das Notruftelefon bietet rasche Hilfe im Notfall – in den eigenen vier Wänden, rund um die Uhr, einfach, zuverlässig. Ein Druck auf den mobilen Sender – und die Notrufzentrale wird alarmiert und organisiert rasch die nötige Hilfe. Als Zusatzleistungen gibt es die Organisation von Arztterminen, Taxibestellungen oder Erinnerungsalarme. Der Rauchmelder ist mit dem Notruftelefon gekoppelt und löst bei Rauchbildung einen Feueralarm in der Notrufzentrale aus. Der Schlüsselsafe schafft sicheren und optimalen Zutritt bspw. für Rettungsdienste.

### **Wenn Sie gut essen möchten, aber nicht kochen können oder wollen: Mobiler Menüservice bzw. Essen auf Rädern.**

Mit einem Menüservice bekommen Sie Ihre Mahlzeiten direkt ins Haus geliefert. Die Speisen werden nach bewährten Rezepten frisch zubereitet, fachgerecht verpackt und warm oder (tief)gekühlt zugestellt – Vitamine und Nährstoffe bleiben

optimal erhalten. Sie brauchen die Speisen zu Hause nur noch genießen! Zur Auswahl stehen auch Diabetiker- und Leichtkost, cholesterinarme, vegetarische, glutenfreie und laktosefreie Speisen.



**Wenn Sie professionelle, stundenweise Unterstützung zu Hause brauchen: Heimhilfe, Hauskrankenpflege.**

Die Heimhilfe hilft im Haushalt, beim Aufräumen und Putzen, beim Einkaufen und Kochen, und unterstützt Sie bei der Körperpflege, beim An- und Auskleiden, beim Essen und Trinken, bei Erledigungen und Wegen. Die Hauskrankenpflege ist zuständig für medizinische

und pflegerische Versorgung wie Verbandwechsel, Injektionen, Medikamente, aufwendige Körperpflege, Aktivierung, Mobilisation, Vorbeugung, für Information und Anleitung, Hilfestellung bei der Entlassung aus Krankenhaus oder Rehabilitation, Beratung und Unterstützung bei Pflegegeld- und Förderanträgen sowie bei der Auswahl und Organisation von Pflegehilfsmitteln.

**Wenn Sie nicht alleine leben können und jemanden bei sich im Haus brauchen: 24-Stunden-Betreuung.**

Personenbetreuer/innen (meist aus Ost-/Südeuropa) wohnen mit Ihnen bzw. Ihren Angehörigen im Haushalt und wechseln sich in einem meist 14-tägigen Turnus bei der Betreuung ab. Sie unterstützen bei der Lebensführung und bei Alltagsaktivitäten, leisten Hilfe im Haushalt, unterstützen beim Essen und Trinken, bei der Körperpflege, beim An- und Ausziehen, übernehmen nach Bedarf medizinisch-pflegerische Tätigkeiten, erledigen Besorgungen, leisten Gesellschaft.

**Wenn Sie als pflegende/r Angehörige/r eine Auszeit brauchen:****Kurzzeit- und Urlaubspflege.**

Sie können die 24-Stunden-Betreuung auch nur für einen begrenzten Zeitraum von zwei, drei oder vier Wochen in Anspruch zu nehmen – für eine Urlaubsbetreuung, zur Entlastung oder zur Überbrückungsbetreuung, wenn Sie auf einen Heimplatz warten. Auch Seniorenpensionen/heime bieten diese Möglichkeiten an.

**Wenn Sie nicht mehr zu Hause leben können oder wollen:****Betreutes Wohnen, Seniorenpensionen/-heime.**

Gut geführte Seniorenpensionen/-heime bieten professionelle Pflege und Betreuung sowie Service, Komfort und Sicherheit rund um die Uhr, eine angenehme und anregende Atmosphäre, soziale Einbindung und Aktivitäten, eine weitreichende Entlastung der Angehörigen. Betreutes Wohnen bietet Privatsphäre in der eigenen, barrierefreien Wohnung. Gleichzeitig sind Sicherheit und optimale Betreuung durch professionelle Service- und Unterstützungsangebote garantiert.

**Wenn Sie Hilfsmittel und Pflegehilfsmittel benötigen:****Beratung zu und Organisation von geeigneten Produkten.**

Es gibt eine Fülle nützlicher Produkte für Ihre Gesundheit, Ihre Sicherheit und Ihr Wohlbefinden: Produkte zur Hautpflege, Desinfektionsmittel, Hygieneartikel, Inkontinenzversorgung, Trink- und Ergänzungsnahrungen, Pflegebetten, Hilfen für Bad und Toilette, und vieles mehr. Nutzen Sie unsere fachkundigen Beratungs- und Unterstützungsangebote.

## **Wir denken über ein Pflegeheim nach. Wann ist ein Heim die richtige Lösung?**

Die meisten älteren Menschen möchten verständlicherweise so lange wie möglich zu Hause leben, in ihrer gewohnten Umgebung, in ihrem vertrauten Lebensumfeld. Dennoch gibt es Situationen und Voraussetzungen, in denen die Pflege und Betreuung in einem Pflegeheim die bessere Lösung ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Pflegebedürftigkeit zu schwer und zu belastend ist, die Anwesenheit von pflegenden Angehörigen erforderlich und aus verschiedenen Gründen nicht möglich ist, wenn Mängel im Wohnumfeld und in der Hilfsmittelversorgung bestehen und diese nicht veränderbar sind, wenn ein zu großes Risiko besteht (beispielsweise bei hohem Unfallrisiko oder hochgradiger Demenz), wenn kein soziales Umfeld existiert und damit Vereinsamung droht. Ein gut geführtes Pflegeheim bietet professionelle Pflege und Betreuung sowie Service, Komfort und Sicherheit rund um die Uhr, eine angenehme, entspannte und anregende Atmosphäre, soziale Einbindung, Kontakte und Aktivitäten, eine weitreichende Entlastung der Angehörigen.

## **Ich pflege meinen Mann und brauche tagsüber ein paar Stunden für mich selbst.**

### **Welche Möglichkeit gibt es für mich?**

Eine Möglichkeit, die für Ihren Bedarf in Frage kommt, wäre ein Tageszentrum. In einem Tageszentrum werden ältere Menschen tagsüber individuell betreut. Ein strukturierter Tagesablauf, bedarfsgerechte Betreuung, individuell abgestimmte Pflege und Therapie, Unterstützung und Beratung, soziale Kontakte und Gemeinschaftsleben, Gruppen- und Einzelangebote – wie beispielsweise Musik, Bewegung, Ausflüge, Veranstaltungen – bieten Sicherheit und Komfort, sorgen für ein anregendes Umfeld und fördern persönliche Fähigkeiten und Fertigkeiten. Lassen Sie sich beraten, ob ein Tageszentrum für Sie in Frage kommt und wo ein Tageszentrum in Ihrer Nähe ist.





## **GELD UND RECHT**

**Finanzen | Absicherung | Rechtsfragen**



## Was kostet gute Pflege und Betreuung? Können wir uns das überhaupt leisten?

Die Frage, was Pflege und Betreuung kosten, ist gar nicht so leicht zu beantworten. Und das hat letztlich gute Gründe. Denn in den meisten Fällen richten sich die Kosten nach Ihren Möglichkeiten, d.h. sie sind sozial gestaffelt und/oder werden entsprechend gefördert. So können beispielsweise mobile Dienste - regional un-



terschiedlich - teilweise schon um wenige Euro pro Stunde bezogen werden. Auch die Kosten eines Heims hängen von einer ganzen Reihe Faktoren ab. Am besten ist es, Sie lassen sich beraten und Preisinformationen für Ihre persönliche Situation berechnen bzw. vorlegen. Zu den Kosten von Hilfsmitteln und Heilbehelfen, bekommen Sie ausführliche Infor-

mation bei Ihrer Krankenkasse. Aber auch hier helfen Ihnen gute Berater/innen weiter. Machen Sie sich mit Hilfe der Beratung ein konkretes Bild und entscheiden Sie dann nach Ihren Bedürfnissen und Möglichkeiten.

## Wie komme ich zu Pflegegeld? Wie funktionieren Antrag und Begutachtung?

Der Antrag auf Pflegegeld kann von der/dem Betroffenen selbst, von Angehörigen oder von gesetzlichen Vertretern bei der zuständigen Stelle eingebracht werden. Wenn Sie als Betroffene/r eine Pension/Rente beziehen, ist Ihre zuständige Stelle der Versicherungsträger, der Ihre Pension/ Rente auszahlt. Sie erhalten ein Formular, in dem Sie angeben, welche Tätigkeiten nicht mehr selbstständig durchgeführt werden können. In der Folge werden Sie zu Hause oder im Pflegeheim (notfalls im Krankenhaus) von einer/m Sachverständigen (Ärztin/Arzt/diplomierte Pflegefachkraft) besucht. Der Besuch wird vorher angekündigt. Die/der Sachverständige

untersucht die/den Betroffene/n, erhebt die Anamnese, erkundigt sich über den Hilfsbedarf (falls anwesend auch bei der Hauptbetreuungsperson). Im Gutachten werden Ergebnisse und Pflegebedarf beschrieben. Die Entscheidung über die zu-erkannte Pflegestufe trifft der Versicherungsträger bzw. das Gericht. Auf Wunsch kann bei der Untersuchung eine Vertrauensperson (z.B. Pflegeperson) anwesend sein, um Angaben zur Pflegesituation zu machen. Bei der Begutachtung in stationären Einrichtungen sind Informationen des Pflegepersonals und die Pflegedokumentation zu berücksichtigen. Letzteres gilt auch bei der Betreuung durch mobile Dienste.

### **Zuständige Versicherungsträger**

Für ASVG-Pensionistinnen und Pensionisten:  
Pensionsversicherungsanstalt

Für GSVG-Pensionistinnen und Pensionisten:  
Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft (SVA)

Für BSVG-Pensionistinnen und Pensionisten:  
Sozialversicherungsanstalt der Bauern

Für Bezieher/innen einer Beamtenpension:  
Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter (BVA)

Für Bezieher/innen von Versorgungsrenten:  
Pensionsversicherungsanstalt

Für Bezieher/innen einer Unfallrente:  
der jeweilige Unfallversicherungsträger (bei AUVA-Rente ist die Pensionsversicherungsanstalt zuständig)

Für Personen, die keine eigene Pension beziehen (mitversicherte Angehörige):  
Pensionsversicherungsanstalt

## Wer bekommt Pflegegeld? Wovon hängt die Höhe des Pflegegeldes ab?

Pflegegeld bekommt jede/r, die/ der über mindestens 6 Monate einen anerkannten Pflegebedarf von durchschnittlich mehr als 65 Stunden im Monat auf Grund von Behinderung bzw. Einschränkungen und den gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich hat (unter bestimmten Voraussetzungen auch bei Aufenthalt im EWR-Raum und der Schweiz). Das Pflegegeld ist in 7 Stufen gegliedert. Es wird monatlich ausbezahlt (12 mal im Jahr). Die Einstufung richtet sich nach dem Umfang des Pflegebedarfs.

Stufe	Pflegebedarf pro Monat	ab 2016
1	mehr als 65 Stunden	157,30 €
2	mehr als 95 Stunden	290,00 €
3	mehr als 120 Stunden	451,80 €
4	mehr als 160 Stunden	677,60 €
5	mehr als 180 Stunden + dauernde Bereitschaft der Pflege/Betreuung	920,30 €
6	mehr als 180 Stunden + Pflege/Betreuung nicht planbar bzw. ständig notwendig	1.285,30 €
7	mehr als 180 Stunden + gegebene Bewegungsunfähigkeit	1.688,90 €

## Meine Mutter bräuchte eine 24-Stunden Betreuung. Gibt es dafür eine staatliche Unterstützung?

24-Stunden Betreuungen werden mit bis zu 550,- EUR pro Monat und Betreuungskraft gefördert, abhängig vom Beschäftigungsverhältnis (selbstständig oder unselbstständig). Voraussetzung ist hierfür die Pflegestufe 3 (Ausnahme Niederösterreich ab Pflegestufe 1 bei Demenz) und der Nachweis der Notwendigkeit einer 24-Stunden Betreuung durch eine ärztliche Bestätigung. Stellen Sie den Antrag beim Sozialministeriumsservice.

**Nach langem Leiden liegt meine Mutter im Sterben.  
Habe ich Anspruch auf eine berufliche Auszeit, um Sie zu  
begleiten?**

Im Rahmen der Familienhospizkarenz haben unselbstständig Beschäftigte Anspruch auf die Begleitung ihrer sterbenden Angehörigen (kein gemeinsamer Haushalt notwendig) oder im gleichen Haushalt lebenden schwerstkranken Kinder. Es kann zwischen einer Herabsetzung der Arbeitszeit, einer Änderung der Lage oder einer gänzlichen Freistellung gewählt werden. Zudem besteht ein Anspruch auf Pflegekarenzgeld. Die Dauer der Sterbebegleitung beträgt bis zu drei Monate (Verlängerung bis zu sechs Monate) und bei Kindern bis zu fünf Monate (Verlängerung bis zu neun Monate). Bei besonderen Härten kann ein Zuschuss im Rahmen des Familienhospizkarenz-Härteausgleichs beantragt werden.

**Mein Vater hat eine Behinderung.  
Welche Begünstigungen stehen ihm zu?**



Bei Bezug des Pflegegeldes kann ein Antrag auf Befreiung von den Rundfunkgebühren bei der GIS gestellt werden. Es kann auch ein Behindertenpass beantragt werden. Dieser ist ein amtlicher Lichtbildausweis und dient als Nachweis einer Behinderung. Bei bestimmten Zusatzeintragen berechtigt der Vorweis des Behindertenpasses zu Begünstigungen. Bei Behinderungen ab 70% entfallen beispielsweise bei der ÖBB 50 Prozent der Fahrpreiskosten. Beim

Vermerk „Bedarf einer Begleitperson“ darf diese kostenlos mitfahren. Weitere Informationen erhalten Sie beim Sozialministeriumsservice.

**Ich muss meinen Vater häufig chauffieren.**

**Wozu berechtigt der Parkausweis für Menschen mit Behinderungen?**

Bei Vorliegen eines Behindertenpasses mit dem Eintrag „Unzumutbarkeit der Benützung öffentlicher Verkehrsmittel wegen dauerhafter Mobilitätseinschränkung aufgrund einer Behinderung“ kann beim Sozialministeriumsservice ein Antrag auf einen Parkausweis für Menschen mit Behinderungen gestellt werden. Dieser berechtigt unter anderem zum Parken in Kurzparkzonen ohne zeitliche Beschränkung sowie auf Behindertenparkplätzen. Außerdem berechtigt der Ausweis zur Befreiung der motorbezogenen Versicherungssteuer.

**Oft sind die barrierefreien Toiletten oder Lifte verschlossen.**

**Wo bekommt man Schlüssel für diese?**

Es gibt mehrere Einrichtungen, die nur für Menschen mit Behinderungen gedacht sind. Damit diese vor einer übermäßigen Verschmutzung oder Vandalismus geschützt sind, werden sie häufig durch den Euro-Key (Euro-Schlüssel) versperrt. Diesen Schlüssel können Sie bei der Österreichischen Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation beantragen.

**Ich trage die Kosten, die durch die Pflegebedürftigkeit meiner Ehefrau entstehen.**

**Kann man diese Kosten von der Steuer absetzen?**

Im Rahmen der Arbeitnehmerveranlagung bzw. der Einkommensteuererklärung können Aufwendungen, die durch eine Betreuungs- oder Pflegebedürftigkeit entstehen als außerordentliche Belastung abgesetzt werden. Auch pflegende Angehörige können ihre Kosten absetzen, allerdings unter Berücksichtigung eines Selbstbehaltes. Bei Kosten, die die pflegebedürftige Person selber trägt, fällt bei Bezug des Pflegegeldes oder bei einer Behinderung ab 25 Prozent kein Selbstbehalt mehr an.

## **Ich bin mit der Pflege meines schwer kranken Mannes ausgelastet.**

### **Wie kann ich mich absichern bzw. versichern?**

Als pflegende Angehörige steht Ihnen die Möglichkeit einer begünstigten Selbst- oder Weiterversicherung zu. Diese Möglichkeit besteht, wenn Ihr Mann mindestens in Pflegestufe 3 eingestuft ist, seine Pflege und Betreuung im häuslichen



Bereich stattfindet und Ihre Arbeitskraft entsprechend in Anspruch nimmt. Der Bund übernimmt in diesem Fall unbefristet die Pensionsbeiträge für Sie. Wenn Sie Vorversicherungszeiten haben und aus Ihrem Beruf ausscheiden, weil Ihre Arbeitskraft gänzlich von der Pflege in Anspruch genommen wird, kommt die begünstigte Weiterversicherung für Sie in Frage. Sollten Sie Ihre Erwerbstätigkeit nur reduzieren wollen, weil die Betreuung Sie zwar erheblich, aber nicht gänzlich in Anspruch nimmt, oder wenn Sie bisher über keine Versicherung verfügen, dann ist die begünstigte Selbstversicherung das Richtige für Sie. Nähere Informationen bekommen Sie bei Ihrer Pensionsversicherung.

## **Meine pflegebedürftige Frau ist bei mir mitversichert. Habe ich Anspruch auf eine Reduktion der Beiträge?**

Ab der Pflegestufe 3 können pflegebedürftige Personen bei ihrem pflegenden Angehörigen beitragsfrei mitversichert sein. Auch umgekehrt kann der Angehörige bei der gepflegten Person mitversichert sein. Das gilt für maximal eine Person im Haushalt. Die Ansprechstelle ist die Krankenkassa der versicherten Person.

## **Ich will einen Antrag auf Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung stellen.**

### **Wird die Zeit der Pflege meiner Frau in die Frist miteinberechnet?**

Grundsätzlich ist für den Bezug von Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung eine Mindestbeschäftigungsdauer von 52 Wochen in den vergangenen letzten zwei Jahren nötig. Diese Frist verlängert sich allerdings um den Zeitraum, den Sie für die Pflege eines Angehörigen mit mindestens der Pflegestufe 3 aufgebracht haben. Wenden Sie sich diesbezüglich an das AMS.

## **Ich muss die Betreuung meiner schwer gestürzten Mutter neu organisieren.**

### **Kann ich Pflegekarenz oder -teilzeit beantragen?**

Wenn Ihre Mutter in Pflegestufe 3 eingestuft ist (bei Demenz ab Pflegestufe 1) bzw. Sie in den nächsten Wochen überwiegend für die Pflege und Betreuung Ihrer Mutter zuständig sind, können Sie mit Ihrem Arbeitgeber eine Pflegekarenz oder Pflegezeit vereinbaren. Die Vereinbarung muss schriftlich erfolgen. Bei der Pflegezeit ist eine Reduktion der Arbeitszeit auf bis zu 10 Wochenstunden möglich. Es können auch mehrere Personen (bspw. Sie und ggf. Ihre Schwester) für unterschiedliche Zeiträume eine Pflegekarenz/-zeit vereinbaren. Bei einer Erhöhung des Pflegebedarfs um mindestens eine Pflegestufe ist eine neuerliche Vereinbarung möglich. Für weitere Details über die Voraussetzungen und Höhe des Pflegekarenzgelds informiert auch das Pflegetelefon des Sozialministeriums unter 0800 20 16 22.

## **Vertretungsbefugnis, Vorsorgevollmacht, Sachwalterschaft. Was ist der Unterschied?**

Wenn aufgrund psychischer oder geistiger Beeinträchtigungen Rechtsgeschäfte nicht mehr selbst besorgt werden können, können nahe Angehörige (z.B. Ehegatten, Kinder) die gesetzliche Vertretung der/des Betroffenen übernehmen. Dabei geht es um Angelegenheiten wie Kontobehebungen, die Organisation von Pflege oder die Zustimmung zu einfachen Behandlungen und Untersuchungen. Die Vertretungsbefugnis muss von einer Notarin/einem Notar im Österreichischen Zentralen Vertretungsverzeichnis registriert werden. Mit einer Vorsorgevollmacht kann schon vor Eintritt des Verlustes der Geschäftsfähigkeit, Einsichts- und Urteilsfähigkeit oder Äußerungsfähigkeit bestimmt werden, wer die Vertretung übernehmen soll. Wenn pflegebedürftige Menschen ihre Angelegenheiten, ohne Nachteil für sich selbst, nicht mehr regeln können, und alle anderen Möglichkeiten der Vertretung ausgeschöpft sind, kann bei Gericht eine Sachwalterschaft beantragt werden. Sachwalter/innen übernehmen die Besorgung aller oder einzelner Angelegenheiten der/des Betroffenen. Die Sachwalterverfügung kann gegen Gebühr im Österreichischen Zentralen Vertretungsverzeichnis registriert werden. Wenden Sie sich dazu an eine/n Notar/in oder eine Rechtsanwältin/einen Rechtsanwalt.

## **Ich denke über eine Patientenverfügung nach. Was muss ich beachten?**

Bei einer Patientenverfügung handelt es sich um eine schriftliche Willenserklärung, mit der Sie festhalten, dass im Fall einer zum Tod führenden Erkrankung, Verletzung oder Bewusstlosigkeit auf künstliche lebensverlängernde Maßnahmen verzichtet und alle Möglichkeiten der Schmerzlinderung genutzt werden sollen. Eine verbindliche Patientenverfügung müssen Sie schriftlich mit Datum vor einer Rechtsanwältin/einem Rechtsanwalt, einer Notarin/einem Notar oder vor einer/m rechtskundigen Mitarbeiter/in der Patientenvertretung errichten. Davor muss eine umfassende ärztliche Aufklärung mit medizinischen Informationen über das Wesen und die Folgen der Patientenverfügung erfolgen und dokumentiert werden. Die Verfügung gilt jeweils für fünf Jahre und muss dann wieder bestätigt werden.

## Ich bräuchte auch einmal Urlaub.

### Bekomme ich finanzielle Unterstützung für die Ersatzpflege?

Wenn Sie als Angehöriger und Hauptpflegeperson wegen Urlaub oder Krankheit verhindert sind und sich Ihr pflegebedürftiger Angehöriger zumindest in der Pflegestufe 3 befindet, können Sie beim Sozialministeriumsservice einen Antrag auf Unterstützung zur Finanzierung von Ersatzpflege stellen.

Das Ausmaß der geförderten Ersatzpflege beträgt zumindest sieben Tage, maximal aber vier Wochen jährlich. Bei Demenzkranken und minderjährigen pflegebedürftigen Personen sinkt die Untergrenze auf vier Tage.

Jährliche Höchstzuwendungen (für 4 Wochen)

PG-Stufe 1, 2 oder 3 .....	max. € 1.200,00
PG-Stufe 4.....	max. € 1.400,00
PG-Stufe 5.....	max. € 1.600,00
PG-Stufe 6.....	max. € 2.000,00
PG-Stufe 7.....	max. € 2.200,00

## Ich muss meinen Wohnraum adaptieren.

### Unter welchen Umständen erhalte ich dafür eine Förderung?

Wenn auf Grund von Behinderungen einmalige Aufwendungen für die Wohnraumadaptierung anfallen und dafür finanzielle Unterstützung nötig ist, können Sie sich an den „Unterstützungsfonds für Menschen mit Behinderungen“ wenden. Es sollen vor allem Kinder und Pensionisten unterstützt werden oder Personen, die wegen des hohen Behinderungsgrades nicht ins Erwerbsleben integriert werden können. Die maximale Förderhöhe beträgt EUR 5.800,- und ist vom Familieneinkommen abhängig. Stellen Sie den Antrag beim Sozialministeriumsservice bevor Sie die Anschaffungen getätigt haben!



**IHR HILFSWERK**  
Adressen | Kontakte | Überblick



**IN WIEN****Wiener Hilfswerk****Schottenfeldgasse 29, 1072 Wien****Tel. 01/512 36 61 Fax DW 33****E-Mail: [info@wiener.hilfswerk.at](mailto:info@wiener.hilfswerk.at)**

Heimhilfe ▪ Hauskrankenpflege ▪ Kinderhauskrankenpflege ▪ Besuchsdienst ▪ Tageszentren für Senioren/innen ▪ Angehörigenberatung ▪ Mobiles Palliativ-Team - Mobiles Hospiz ▪ Notruftelefon ▪ Essen auf Rädern ▪ 24-Stunden Betreuung ▪ Haus- und Heimservice ▪ Senioren-Wohngemeinschaften mit mobiler Betreuung ▪ Sonnengarten Schreibersdorf – Erholungseinrichtung für Menschen mit Behinderung und Hilfebedarf ▪ 10 Nachbarschaftszentren (u.a. Gesundheitsberatung, Selbsthilfegruppen, generationenübergreifende Gruppenangebote) ▪ Freiwilligen-Management ▪ Wissensbörse ▪ Sozialberatung ▪ Rechtsberatung ▪ SOMA-Sozialmarkt Neubau und SOMA-Sozialmarkt Ottakring ▪ Karitative Hilfe ▪ Freizeiteinrichtungen für Menschen mit Behinderung – u.a. Club 21 - Freizeitclub für Menschen mit Behinderung (ab 18 Jahren), VAKÖ (Verband aller Körperbehinderten Österreichs) mit Club Sonnenstrahl für Menschen mit Behinderung (50plus-Generation)

**IM BURGENLAND****Burgenländisches Hilfswerk****Robert-Graf-Platz 1, 7000 Eisenstadt****Tel. 02682/651 50 Fax DW 10****E-Mail: [office@burgenland.hilfswerk.at](mailto:office@burgenland.hilfswerk.at)**

Mobile Hauskrankenpflege ▪ Alten- und Heimhilfe ▪ Seniorenpensionen ▪ Seniorentagesbetreuung ▪ Kurzzeit- und Urlaubspflege ▪ Wundmanagement ▪ Schmerzmanagement ▪ Palliativpflege ▪ Kunden- und Angehörigenbegleitung ▪ Beratungen, Schulungen und Stammtische für pflegende Angehörige ▪ Notruftelefon ▪ Familien- und Sozialberatung

**IN NIEDERÖSTERREICH****Hilfswerk Niederösterreich****Ferstlergasse 4, 3100 St. Pölten****Tel. 02742/249****E-Mail: [office@noe.hilfswerk.at](mailto:office@noe.hilfswerk.at)**

Mobile Pflege- und Therapieberatung ▪ Hauskrankenpflege ▪ Beratung zu speziellen Pflegefeldern (Demenz, Schmerz, Palliativpflege, Mobilität, Haut- und Wundpflege, Diabetes, Inkontinenz) ▪ Heimhilfe ▪ Mobile Therapie (Ergo- & Physiotherapie/ Logopädie) ▪ Produkte rund um Gesundheit, Wohlbefinden und Sicherheit ▪ Notruftelefon ▪ Hilfswerk Menüservice ▪ Beratungen, Schulungen für pflegende Angehörige ▪ Wohnraumberatung ▪ Betreutes Wohnen ▪ Ehrenamtliche Angebote (u.a. Besuchsdienst, Plaudertelefon, mobile HILFSWERKstätte) ▪ Familien-, Partner- und Jugendberatung ▪ Mobile Frühförderung ▪ NÖ Frauentelefon 0800 800 810 ▪ NÖ Krisentelefon 0800 20 20 16

**IN DER STEIERMARK****Hilfswerk Steiermark****Paula-Wallisich-Straße 9, 8055 Graz****Tel. 0316/81 31 81-0 Fax DW 4098****E-Mail: [office@hilfswerk-steiermark.at](mailto:office@hilfswerk-steiermark.at)**

Hilfe und Pflege daheim mit Hauskrankenpflege, Pflegehilfe und Heimhilfe ▪ 24-Stunden Betreuung ▪ Notruftelefon ▪ Palliativ-Betreuung ▪ Betreutes Wohnen für Senioren ▪ Psychosoziale Beratungsstellen ▪ Mobile sozialpsychiatrische Wohnbetreuung ▪ Übergangswohnungen ▪ Trainingswohnungen ▪ MOKIDI Mobiler Kinderkrankenpflagedienst ▪ Tagesstätten ▪ Behindertenbetreuung

**IN KÄRNTEN****Hilfswerk Kärnten****8.-Mai-Straße 47, 9020 Klagenfurt am Wörthersee****Tel. 05 0544-00 Fax DW 5099****E-Mail: [office@hilfswerk.co.at](mailto:office@hilfswerk.co.at)**

Hauskrankenpflege ▪ Heimhilfe ▪ Altenhilfe ▪ Unterstützung und Beratung von pflegenden Angehörigen ▪ Essen auf Rädern ▪ Mobiles Sanitätshaus ▪ Notruftelefon ▪ 24-Stunden Betreuung ▪ Betreubares Wohnen ▪ Behindertentagesstätte ▪ Sozialservicestelle ▪ Ehrenamtliche Projekte

### **IN OBERÖSTERREICH**

#### **Oberösterreichisches Hilfswerk**

**Dametzstraße 6, 4010 Linz**

**Tel. 0732/77 51 11 Fax DW 200**

**E-Mail: [office@ooe.hilfswerk.at](mailto:office@ooe.hilfswerk.at)**

Hauskrankenpflege ▪ Mobile Betreuung und Hilfe ▪ Begleitung pflegender Angehöriger ▪ Notruftelefon ▪ 24-Stunden Betreuung ▪ Mobile Therapie (Logo/Ergo/Physio/Psycho) ▪ Tageszentrum Steyr ▪ Tageszentrum Oberneukirchen ▪ Tageszentrum Leumühle ▪ „Mahlzeit“ Tiefkühlmenüservice ▪ Haus- und Heimservice ▪ Betreubares Wohnen ▪ Sozialberatung ▪ Case Management bedarfsorientierte Mindestsicherung ▪ Mobile Kinderkrankenpflege ▪ Mobile Frühförderung

### **IN SALZBURG**

#### **Hilfswerk Salzburg**

**Kleßheimer Allee 45, 5020 Salzburg**

**Tel. 0662/43 47 02-0 Fax DW 9022**

**E-Mail: [office@salzburger.hilfswerk.at](mailto:office@salzburger.hilfswerk.at)**

Hauskrankenpflege ▪ Haushaltshilfe ▪ Essen auf Rädern ▪ Notruftelefon ▪ 24-Stunden Betreuung ▪ Pflegetelefon ▪ Betreutes Wohnen ▪ Seniorentageszentren ▪ Seniorenheime ▪ Unterstützung für pflegende Angehörige (Beratung, Schulung, Anleitung) ▪ Sozialberatung vor Ort in den Familien- und Sozialzentren ▪ Vermittlung von Pflegehilfsmitteln ▪ Beratung in Sachwalterschaftsfragen ▪ Mobile Kinderkrankenpflege

Das Hilfswerk bietet regional abgestimmt eine Fülle von weiteren Dienstleistungen rund um **Kinderbetreuung**, **Lernen**, **Jugend** und **Familie** sowie **Beratung**, **Soziales** und **Krisen** an.

Erkundigen Sie sich Ihrem Bundesland! Oder rufen Sie gebührenfrei aus ganz Österreich 0800 800 820. Oder besuchen Sie uns einfach unter [www.hilfswerk.at](http://www.hilfswerk.at)

### **24-STUNDEN-BETREUUNG**

Hilfswerk Personaldienstleistungs-GmbH  
Schönbrunner Straße 297-307/4. OG, Top 3, 1120 Wien  
Tel. 01/522 48 47 Fax DW 25  
E-Mail: [24stunden@hilfswerk.at](mailto:24stunden@hilfswerk.at)

### **BUNDESGESCHÄFTSSTELLE**

Hilfswerk Österreich  
Grünbergstraße 15/2/5, 1120 Wien  
Tel. 01/40 57 500 Fax DW 60  
E-Mail: [office@hilfswerk.at](mailto:office@hilfswerk.at)





**SERVICE UND INFORMATION**  
Anlaufstellen | Adressen | Kontakte





**Hilfswerk Servicehotline**

**0800 800 820**

(gebührenfrei aus ganz Österreich) Information und Beratung rund um Pflege und Betreuung, Pflegegeld und Organisatorisches, Service und Bestellungen (Broschüren)

**Servicehotline Hilfswerk**

**Notruftelefon 0800 800 408**

(gebührenfrei aus ganz Österreich) Notruftelefon und Produkte für Sicherheit und Komfort zuhause

**Servicehotline Hilfswerk 24-Stunden-Betreuung 0810 820 024**

24-Stunden-Betreuung sowie Urlaubs- und Kurzzeitpflege

**Hilfswerk Pflegekompass  
im Internet**

**[www.pflegekompass.hilfswerk.at](http://www.pflegekompass.hilfswerk.at)**

weiterführende und vertiefende Information insbesondere über Unterstützungsmöglichkeiten, Dienstleistungen, Anlaufstellen in Ihrer Region, Pflegegeld und finanzielle Unterstützungsleistungen, Spitäler und Anlaufstellen für Ihre Gesundheit, Demenz, Depression, Schmerz, Mobilität, wertvolle Buchtipps, Checklisten, Tests

**Serviceline des BürgerInnen Service des Sozialministeriums**

**01/71100 86 22 86**

(gebührenfrei aus ganz Österreich)  
Pflegegeld, Förderungen, begünstigte Pensionsversicherung für pflegende Angehörige, Betreuungsmöglichkeiten, Pflegekarenz, Pfl egeteilzeit, Familienhospizkarenz

**Website des Sozialministeriums**

**[www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)**

(Soziales/Pflege und Betreuung)

**Plattform des Sozialministeriums für pflegende Angehörige**

**[www.pflegedaheim.at](http://www.pflegedaheim.at)**

**Website [www.help.gv.at](http://www.help.gv.at)**

Amtswege leicht gemacht! Amtshelfer rund um Rechtliches und Organisatorisches insbes. zu Pension, Mindestsicherung, Vorsorgevollmacht, Sachwalterschaft, Alten- und Pflegeheimen, Pflege- und Betreuungsdiensten, Testament

**Sozialministerium Servicestellen**

Information und Service u.a. zur finanziellen Unterstützung beim Ankauf von Hilfsmitteln **Telefon 05 99 88** (aus ganz Österreich zum Ortstarif)  
**[www.sozialministeriumservice.at](http://www.sozialministeriumservice.at)**

**Website der Österreichischen Sozialversicherung**

**[www.sozialversicherung.at](http://www.sozialversicherung.at)**

mit den Kontaktdaten aller Sozialversicherungsträger und Informationen zu Gesundheit und Krankheit, Hilfsmitteln und Heilbehelfen, Pension und Pflege

## Anlaufstellen in Ihrem Bundesland

**Information und Service rund um Gesundheit und Soziales, Pflege und Betreuung, finanzielle Unterstützung und Förderungen, Anlaufstellen in Ihrer Region u.v.m.**

### Wien

Fonds Soziales Wien | Guglgasse 7-9 | 1030 Wien | FSW-KundInnentelefon 01/24 5 24, Fax 05 05 379-999 | E-Mail: kontakt@fsw.at | www.fsw.at

### Niederösterreich

Pflege-Hotline des Landes Niederösterreich Tel. 02742/90 05-90 95, Fax 16760  
E-Mail: post.pflegehotline@noel.gv.at | www.noe.gv.at

### Burgenland

Burgenländische Landesregierung  
Abteilung 6 - Soziales, Gesundheit, Familie, Sport Europaplatz 1 | 7000 Eisenstadt  
Tel. 05 76 00/2285, Fax 2040  
E-Mail: post.abteilung6@bgld.gv.at | www.burgenland.at

### Steiermark

Amt der Steiermärkischen Landesregierung  
Referat Pflegemanagement | Friedrichgasse 9 | 8010 Graz Tel. 0316/877-4475,  
Fax 5589  
E-Mail: pflegemanagement@stmk.gv.at www.gesundheit.steiermark.at

### Kärnten

Pflegeanwaltschaft Kärnten | Adlerg. 18 | 9020 Klagenfurt Servicetelefon 0800 20  
13 19  
E-Mail: pflegeanwaltschaft@ktn.gv.at www.pflegeanwaltschaft.ktn.gv.at

### **Oberösterreich**

Amt der OÖ Landesregierung | Direktion Soziales und Gesundheit | Bahnhofplatz  
1, 4021 Linz

Tel. 0732/7720-152 21, Fax 215619

Email: [so.post@ooe.gv.at](mailto:so.post@ooe.gv.at) [www.land-oberoesterreich.gv.at](http://www.land-oberoesterreich.gv.at)

### **Salzburg**

Pflegeberatung des Landes Salzburg Zentralraum Salzburg | Fanny-von-Lehnert-  
Str.1 Tel. 0662/80 42-35 33, Fax 38 83

Lungau/Pongau | Tamsweg | Kapuzinerplatz 1 Tel. 0662/80 42-36 96

Pinzgau | Zell am See | Schillerstraße 8a Tel. 0662/80 42-30 33

[www.salzburg.gv.at](http://www.salzburg.gv.at)

### **Tirol**

Land Tirol | Abteilung Soziales

Eduard-Wallnöfer-Platz 3 | 6020 Innsbruck

Tel. 0512/508 2592, Fax 742595

E-Mail: [soziales@tirol.gv.at](mailto:soziales@tirol.gv.at) | [www.tirol.gv.at](http://www.tirol.gv.at)

### **Vorarlberg**

Amt der Vorarlberger Landesregierung Abteilung Soziales/Betreuung und Pflege  
Römerstraße 15 | 6901 Bregenz

Tel. 05574/511 24117, Fax 920095

E-Mail: [land@vorarlberg.at](mailto:land@vorarlberg.at) | [www.vorarlberg.at](http://www.vorarlberg.at)



Beispiel aus der Praxis



## Schlaganfall: Plötzlich und unerwartet

Frau Hedwig Hortig ist 71 Jahre alt, lebt alleine in ihrer Wohnung und erfreut sich einer robusten Gesundheit. Sie genießt ihren wohlverdienten Ruhestand und übernimmt häufig die Betreuung Ihrer Enkelkinder. Eines Tages hat Hedwig Hortig plötzlich eintretende Ausfallserscheinungen, nämlich Taubheit und Lähmungserscheinungen auf der linken Körperseite, eine Sehstörung und starke Kopfschmerzen. Sie ruft ihre Tochter Lena Feichtner an, die sofort die Rettungskräfte alarmiert. Im Krankenhaus wird ein Schlaganfall diagnostiziert. Nach einem längeren Aufenthalt in einer Rehabilitationsklinik scheinen die erlittenen Beeinträchtigungen dauerhaft zu sein. Hedwig Hortig ist fortan pflegebedürftig und kann Aufgaben des Alltags, wie Aufstehen, Waschen, Kochen oder Einkaufen nicht mehr ohne fremde Hilfe bewältigen.

Seite 134

Lena Feichtner hat die plötzliche Pflegebedürftigkeit ihrer Mutter nicht völlig unvorbereitet getroffen. Glücklicherweise hat Hedwig Hortig ihrer Tochter bereits vor einigen Jahren eine **Vorsorgevollmacht** ausgestellt und sie somit in Notfällen zu stellvertretenden Rechtshandlungen bevollmächtigt. Als einziges Kind fällt ihr nun die Aufgabe zu, das passende Pflegearrangement für ihre Mutter zu treffen. Da sie berufstätig ist und zwei Kinder hat, ist sie nun dreifach belastet. Zunächst informiert sie ihre Vorgesetzte vom Unglücksfall in ihrer Familie. Diese erweist sich als sehr verständnisvoll und gewährt ihr sofort einige Tage **Sonderurlaub**. Das ist ein Entgegenkommen des Unternehmens, da man nur bei im selben Haushalt lebenden erkrankten Familienmitgliedern Anspruch auf Pflegefreistellung hat. Zudem verweist sie Lena Feichtner an die Personalabteilung, wo sie sich bei der Familienbeauftragten über die Angebote des Unternehmens zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf informieren kann.

Seite 32

Seite 136 ff

Lena Feichtners erster Weg während ihres Sonderurlaubs führt sie zur **Beratungsstelle des Hilfswerks**, wo ihr die ersten notwendigen Schritte erklärt und die möglichen Optionen von Pflegelösungen dargelegt werden. Zudem beantragt Lena Feichtner das **Pflegegeld** für ihre Mutter. Nach

Seite 127

Seite 129	einer Untersuchung stellt ein Sachverständiger das genaue Ausmaß des Pflegebedarfs und die <b>Pflegegeldstufe</b> fest.
Seite 56	Da Lena Feichtner ihre Mutter zumindest in den ersten Monaten gerne selber betreuen würde, trifft sie sich mit der <b>Familienbeauftragten</b> ihres Unternehmens, um mit ihr eine mögliche Auszeit zu besprechen. Die Familienbeauftragte legt ihr die im Rahmen des <b>Audit berufundfamilie</b> getroffenen Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf dar. Zum Beispiel besteht für Frau Feichtner die Möglichkeit, <b>Pflegekarenz</b> oder <b>Pflegeteilzeit</b> in Anspruch zu nehmen. Auf diese besteht nämlich kein Anspruch, sondern sie muss einvernehmlich mit dem Arbeitgeber vereinbart werden. Außerdem bietet das Unternehmen allen Karenzrückkehrern die Möglichkeit eines <b>schrittweisen Wiedereinstiegs</b> als Teilzeitbeschäftigte an. Lena Feichtner vereinbart daraufhin mit ihrem Arbeitgeber eine Pflegekarenz von drei Monaten und beantragt das <b>Pflegekarenz-geld</b> beim Sozialministeriumsservice.
Seite 173	
Seite 133	
Seite 133	
Seite 85	
Seite 133	
Seite 135	Da Hedwig Hortig weiterhin in ihrer Wohnung leben soll, muss diese behindertengerecht adaptiert werden. Deshalb beantragt Lena Feichtner beim Sozialministeriumsservice einen <b>Zuschuss für Pflegehilfsmittel und Wohnraumadaptierung</b> . Außerdem lässt sie ihre Mutter von den <b>GIS Rundfunkgebühren befreien</b> . Da es ihr wichtig ist, dass ihre Mutter weiterhin soziale Kontakte auch außerhalb des engsten Familienkreises pflegen kann, erkundigt sie sich bei der Wohnsitzgemeinde ihrer Mutter nach Angeboten für Senioren. Die Gemeinde verweist auf das Generationenprojekt, das sie im Zuge des <b>Audit familienfreundliche-gemeinde</b> eingeführt hat. In dem neu eingerichteten Tageszentrum haben auch Senioren mit Beeinträchtigungen die Möglichkeit, aktiv am Leben der Gemeinde teilzunehmen.
Seite 130	
Seite 179	
Seite 121ff	Bereits nach einigen Wochen wird Lena Feichtner klar, dass sie professionelle Unterstützung bei der Pflege ihrer Mutter benötigen wird, falls sie weiterhin berufstätig sein will. Deshalb hat sie sich dazu entschlossen, die Leistung <b>Mobiler Dienste</b> in Anspruch zu nehmen, die die Pflege im

gewohnten und familiären Umfeld erleichtern.

Ein Monat vor Ablauf ihrer Pflegekarenz trifft sich Lena Feichtner zu einem Wiedereinstiegsgespräch in ihrem Unternehmen. Nachdem alle notwendigen administrativen Schritte gesetzt worden sind und sie den Aufwand der Pflege gut abschätzen kann, vereinbart sie eine unbefristete Teilzeittätigkeit von 20 Stunden die Woche.

Seite 135

Nach beinahe zwei Jahren empfindet Lena Feichtner das starke Bedürfnis endlich einmal wieder Urlaub zu nehmen und zu verreisen, wozu sie wegen der Pflege ihrer Mutter bisher nicht in der Lage war. Sie beantragt beim Sozialministerium eine **Finanzierung von Ersatzpflege**, die ihr im Ausmaß von zwei Wochen gewährt wird.

Seite 121ff

Leider verschlechtert sich der Gesundheitszustand von Hedwig Hortig laufend, sodass der Pflegebedarf um eine Pflegestufe angehoben wird. Somit besteht erneuter Anspruch auf Pflegekarenz oder Pflegezeit. Eine **24-Stunden Betreuung** scheint unausweichlich. Auf Vermittlung des Hilfswerks übernehmen zwei Betreuungskräfte abwechselnd die Betreuung von Hedwig Hortig. Lena Feichtner beantragt zudem beim Sozialministeriumsservice eine **Förderung der 24-Stunden Betreuung**. Die darüber hinaus anfallenden Kosten werden von Frau Feichtner im Rahmen der Außergewöhnlichen Belastungen in ihrer **Arbeitnehmerveranlagung** steuerlich abgesetzt. Nachdem die 24-Stunden Betreuung durch die Betreuungskräfte sichergestellt werden konnte, kehrt Lena Feichtner als Vollzeitkraft in ihr Unternehmen zurück.

Seite 129

Seite 131

Seite 130

Trotz der professionellen Pflege hat Hedwig Hortigs Gesundheitszustand einen lebensgefährlichen Zustand erreicht und ihre Ärzte prognostizieren einen nahen Tod. Nach einem Gespräch mit der Familienbeauftragten und ihrer Vorgesetzten teilt Lena Feichtner ihrem Arbeitgeber mit, dass sie drei Monate **Familienhospizkarenz** zur Sterbebegleitung ihrer Mutter in Anspruch nehmen werde. Zudem beantragt sie wieder das Pflegekarenzgeld. Sie nutzt diese Monate, um mit Ihrer Mutter wertvolle Zeit zu verbringen und um von ihr ohne Hast Abschied nehmen zu können.

Tools für Arbeitgeber



### Testen Sie die Relevanz der Vereinbarkeit von Pflege und Beruf in Ihrem Unternehmen.

Wie hoch ist der Altersdurchschnitt Ihrer Belegschaft?

- A  unter 30 Jahre
- B  zwischen 30 und 45 Jahre
- C  über 45 Jahre

Wo liegt der Altersdurchschnitt Ihrer Belegschaft zum Altersdurchschnitt der Branche?

- A  unter den Vergleichsdaten der Branche
- B  über den Vergleichsdaten der Branche
- C  ich weiß es nicht

Wie hoch ist der Anteil der 50- bis 65-Jährigen in Ihrem Unternehmen?

- A  unter 10 Prozent
- B  zwischen 10 und 20 Prozent
- C  über 20 Prozent

Wie hoch ist der Anteil weiblicher Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen?

- A  unter 20 Prozent
- B  über 50 Prozent
- C  zwischen 20 und 50 Prozent

Treten bei Ihren Mitarbeiter/innen gehäuft Gesundheits- oder Personaleinsatzprobleme auf?

- A  nicht erhoben
- B  ja
- C  nein

Ist damit zu rechnen, dass die geburtenstarken mittleren Jahrgänge langfristig in Ihrem Unternehmen bleiben und somit als große Gruppe gemeinsam altern werden?

- A  ja
- B  nein
- C  ich plane nicht so weit voraus

Planen Sie, gezielt ältere Arbeitskräfte einzustellen, um den Fachkräftebedarf zu decken?

- A  bislang nicht darüber nachgedacht
- B  nein, nicht notwendig
- C  ja

Engagieren sich Ihre Mitbewerber/innen aktiv für die „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“?

- A  ich weiß es nicht
- B  ja
- C  nein

Sind Beschäftigte im Betrieb bekannt, die sich bereits um hilfebedürftige oder pflegebedürftige Angehörige kümmern?

- A  ja
- B  nein
- C  bislang nicht bekannt

Wurde eine Belegschaftsbefragung zum Thema „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ durchgeführt, aus der der tatsächliche Bedarf ersichtlich wird?

- A  wurde bislang noch nicht durchgeführt
- B  ja, aber es zeigte sich kein Bedarf
- C  ja, mit dem Ergebnis, dass Bedarf besteht

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Summe
A	0	0	0	0	1	2	1	1	2	1	
B	1	2	1	2	2	0	0	2	0	0	
C	2	1	2	1	0	1	2	0	1	2	

## Ergebnis

### 0-5 Punkte

In Ihrem Unternehmen ist das Thema "Vereinbarkeit von Pflege und Beruf" offensichtlich noch kein Thema.

### 6-12 Punkte

Vereinbarkeit von Pflege und Beruf könnte in Ihrem Unternehmen durchaus ein Thema sein. Entweder das Thema wird in naher Zukunft aufgrund der Zusammensetzung Ihrer Belegschaft auf Sie zukommen oder es besteht bereits heute unbemerkter Bedarf. Es ist nicht ungewöhnlich, dass Pflegende sich im Betrieb zunächst nicht zu erkennen geben. Denn anders als die Betreuung von Kindern ist die Pflege von Angehörigen ein Thema, das mit Zurückhaltung und Befangenheit aufseiten der Arbeitnehmer verbunden ist. Sie sollten auf jeden Fall das Thema offen im Unternehmen ansprechen und frühzeitig Strategien zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf entwickeln.

### 13-20 Punkte

In Ihrem Unternehmen ist die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf offensichtlich ein Thema. Sie sollten dringend überprüfen, ob Sie passende Maßnahmen anbieten.

## Der kleine Baukasten: Anleitung zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege

Siehe  
Seite 158 ff

### **Ist der Bedarf an Angeboten für pflegende Beschäftigte bekannt?**

Ist bekannt, wie viele Beschäftigte im Unternehmen Angehörige pflegen?  
Gab es Unternehmensbefragungen zum Thema „Pflege“?  
Wie ist die Alterstruktur der Beschäftigten im Unternehmen?

Kap. 4.1. und  
Kap. 4.3.

Welche Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf können auch Pflegende in Anspruch nehmen, wie z. B. Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort?

Kap. 4.7.1., Kap.  
4.8.3. und Kap.  
4.8.4.

Gibt es spezielle Maßnahmen für Beschäftigte mit pflegebedürftigen Angehörigen, wie z.B. „Essen auf Rädern, Belegplätze Kurzzeitpflege“?  
Wenn es Kooperationen mit externen Dienstleistern gibt, sind die Leistungen und Konditionen den Beschäftigten bekannt?

Kap. 4.8.1.

Werden spezielle Seminare für Pflegende angeboten?

### **Ist die Information der Beschäftigten über die bestehenden Angebote sichergestellt?**

Kap. 4.4.2.

Werden das Thema „Pflege von Angehörigen“ und die angebotenen Maßnahmen in Unternehmensmedien (Mitarbeiterzeitschrift, Intranet usw.) angesprochen?

Kap. 4.4.2.  
Kap. 4.5.2.

Gibt es Informationsveranstaltungen zum Thema „Pflege“?  
Wird im Mitarbeitergespräch gezielt die eigene Vereinbarkeit thematisiert?

### **Gibt es Ansprechpartner?**

Kap. 4.4.5. und  
Kap. 4.8.2.

Sind Ansprechpartner für das Thema „Pflege“ bekannt, auch wenn Beschäftigte noch nicht betroffen sind?

Wenn Angebote durch externe Dienstleister erbracht werden, sind die Ansprechpartner bekannt?

Kap. 4.4.4.

Werden regionale Ansprechpartner, wie z.B. die Pflegestützpunkte, im Unternehmen kommuniziert?

### **Werden die Beschäftigten sensibilisiert?**

Kap. 4.2.2. und  
Kap. 4.4.3.

Wird die ganze Belegschaft für Problemlagen von pflegenden Kolleg/innen sensibilisiert?

Werden Führungskräfte z.B. für Mitarbeitergespräche besonders zum Thema „Pflege“ sensibilisiert?

Kap. 4.5.

Werden Mitarbeiter/innen motiviert ihre Kolleg/innen zu unterstützen z.B. durch Selbsthilfegruppen

Kap. 4.8.1.

# Beispiel / Unternehmensbefragung

Beispiel für eine Unternehmensbefragung zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf

## I. Fragen zu Ihnen und zu Ihrer Familie

1. Geschlecht	männlich <input type="checkbox"/>	weiblich <input type="checkbox"/>		
2. Wie alt sind Sie?	unter 30 Jahre <input type="checkbox"/>	30 – 40 Jahre <input type="checkbox"/>	41 – 50 Jahre <input type="checkbox"/>	über 50 Jahre <input type="checkbox"/>
3. In welcher Position bzw. Funktion sind Sie im Unternehmen tätig?  <i>(unternehmensspezifische Ebenen/Bereiche einfügen)</i>				
4. Arbeiten Sie Vollzeit oder Teilzeit?	Vollzeit <input type="checkbox"/>	Teilzeit, und zwar zu ___% <input type="checkbox"/>		
5. Leben Sie mit einem/er Partner/in zusammen?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>		
-> Falls ja, ist Ihr/e Partner/in auch erwerbstätig?	Ja, in Vollzeit <input type="checkbox"/>	Ja, in Teilzeit <input type="checkbox"/>	Vorübergehend nicht <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

<b>6.</b> Haben Sie Kinder?	Ja, im eigenen Haushalt	Ja, aber nicht im eigenen Haushalt	Noch nicht, aber wahr- scheinlich in den nächs- ten Jahren	Nein (wenn nein, bitte weiter mit Frage 7)
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> Falls Sie Kinder in Ihrem Haushalt ha- ben, wie viele?	1 Kind	2 Kinder	3 Kinder	4 Kinder oder mehr
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-> In welchem Alter sind Ihre Kinder? (Bitte tragen Sie je- weils die Kinderzahl pro Altersgruppe ein)	unter 6 Jahre	6 – 11 Jahre	12 – 16 Jahre	über 16 Jahre
	_____	_____	_____	_____
<b>7.</b> Sind Sie selbst bei der Betreuung oder Pflege (älterer) An- gehöriger beteiligt?	ja	nein		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>8.</b> Rechnen Sie für die kommenden fünf Jahre damit, dass ein Angehö- riger hilfe- oder pflegebedürftig wird und Sie sich an der Unterstützung aktiv beteiligen werden?	ja	nein		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

## II. Fragen zur Relevanz von Familienbewusstsein

9. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zur Bedeutung der familienorientierten Personalpolitik zu?

	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	bin unentschieden	stimme eher nicht zu	stimme überhaupt nicht zu
<b>a</b> Die familienbewusste Personalpolitik ist für mich bei der Wahl eines Arbeitgebers von Bedeutung.	<input type="checkbox"/>				
<b>b</b> Eine familienbewusste Personalpolitik ist für Beschäftigte ohne Kinder oder pflegebedürftige Angehörige nicht von Bedeutung.	<input type="checkbox"/>				
<b>c</b> Die familienbewusste Personalpolitik macht mein Unternehmen gegenüber anderen Unternehmen als Arbeitgeber attraktiv.	<input type="checkbox"/>				
<b>d</b> Ohne die familienorientierten Angebote würde ich ernsthaft einen Arbeitgeberwechsel erwägen.	<input type="checkbox"/>				

	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	bin unentschieden	stimme eher nicht zu	stimme überhaupt nicht zu
<b>e</b> Familienbewusstsein ist ein wichtiger Bestandteil der Firmenkultur meines Unternehmens.	<input type="checkbox"/>				
<b>f</b> Familienbewusstsein spielt für mich keine Rolle.	<input type="checkbox"/>				

Wenn Sie weder Kinder noch pflegebedürftige Angehörige haben noch diese Situation in absehbarer Zukunft erwarten, ist die Befragung hier für Sie zu Ende. Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!

### III. Einschätzung der persönlichen Vereinbarkeit von Familie und Beruf

10. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zur Bedeutung der familienorientierten Personalpolitik zu?

	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	bin unentschieden	stimme eher nicht zu	stimme überhaupt nicht zu
<b>a</b> Ich bin mit der Vereinbarkeit von Familie und Beruf im Großen und Ganzen zufrieden.	<input type="checkbox"/>				

	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	bin unent- schieden	stimme eher nicht zu	stimme über- haupt nicht zu
<b>b</b> Freiräume, mich neben dem Beruf um meine Familie kümmern zu können, sind wichtig für meine persönliche Zufriedenheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>c</b> Wegen meiner Arbeitsbelastung habe ich öfters Konflikte mit meiner Familie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>d</b> Für mich persönlich ist die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ein Problem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>e</b> Für meine Familie habe ich neben meiner Berufstätigkeit genug Zeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>f</b> Mein/e Partner/in und ich können uns die Familienaufgaben so aufteilen, wie wir uns das wünschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>g</b> Ich würde beruflich gerne etwas zurückstecken, um mich mehr um meine Familie kümmern zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## IV. Einschätzung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf in Ihrem Unternehmen

11. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zum Familienbewusstsein im Unternehmen zu?

	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	bin unentschieden	stimme eher nicht zu	stimme überhaupt nicht zu
a Bei konkreten Problemen mit der Vereinbarkeit von Familie und Beruf findet man immer ein offenes Ohr bei Vorgesetzten.	<input type="checkbox"/>				
b Bei Fragen und Anliegen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf weiß ich nicht, an wen ich mich am besten wenden kann.	<input type="checkbox"/>				
c Mir fehlt die Übersicht über die familienorientierten Angebote im Unternehmen.	<input type="checkbox"/>				
d Ich fühle mich über die familienorientierten Angebote im Unternehmen gut informiert.	<input type="checkbox"/>				
e Ich wünsche mir im Unternehmen mehr Familienorientierung.	<input type="checkbox"/>				

	stimme voll und ganz zu	stimme eher zu	bin unent- schieden	stimme eher nicht zu	stimme über- haupt nicht zu
--	-------------------------------	-------------------	---------------------------	----------------------------	---

f Ich befürchte konkrete negative Konsequenzen für meine Karriere, wenn ich familienorientierte Angebote wahrnehme.

## V. Fragen zur Kenntnis, Nutzung und Bedeutung familienorientierter Angebote

**12. Ihr Unternehmen bietet mehrere Maßnahmen und Regelungen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf an. Bitte geben Sie an, ob Sie die jeweiligen Angebote kennen bzw. interessant finden und ob Sie diese Angebote gerne nutzen würden oder bereits nutzen.**

Wie wichtig sind diese Angebote aus Ihrer Sicht für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Bewerten Sie diese Angebote auf einer Skala von 1 = „sehr wichtig“ bis 5 = „überhaupt nicht wichtig“.

		Kenntnis und Nutzung der Regelung(en)				Das Angebot ist für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf...				
		ken- ne ich nicht	ist für mich nicht inter- essant	wür- de ich gerne nutzen	habe ich bereits genutzt	sehr wichtig			über- haupt nicht wichtig	
a	Flexible Arbeitszeiten (z.B. Arbeitszeitkonten, Gleitzeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
b	Teilzeitregelungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
c	Telearbeit oder mobile Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
d	Beratung rund um „Pflege“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
e	Familienbedingte Auszeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
f	Weitere Maßnahme(n):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

# Stufenplan, Pflege und Beruf

	Ermittlung des eigenen Bedarfs	Information und Kommunikation	Beratung für Pflegende	Arbeitszeitflexibilisierung
<b>1 Aufklären und enttabuisieren</b>	<b>Altersstrukturanalyse</b>	Über die Notwendigkeit einer <b>pflugesensiblen Personalpolitik</b> informieren (z.B. auf <i>Mitarbeiterversammlungen</i> )  <b>Infoveranstaltungen</b> für alle Beschäftigten (z.B. <i>Leben und Wohnen im Alter</i> )  Pfleger in die Kommunikation einbinden, um <b>dem Thema ein Gesicht zu geben</b>		
<b>2 Erste Hilfeleistung geben</b>	Pflegekranz/-teilzeit	Informationen zu <b>gesetzlichen Rahmenbedingungen und betrieblichen Angeboten</b> bereitstellen  Zur <b>Nutzung der gesetzlichen Freistellung</b> ermutigen  <b>Thema</b> kontinuierlich <b>kommunizieren</b> (z.B. <i>Intranet, Lohnzettel</i> )	Informationen zu <b>Ansprechpartnern und Dienstleistungen</b> bereitstellen	<b>Kurzfristig disponible Arbeitszeit</b>  <b>Arbeitszeitkonto</b>  <b>Sonderurlaub</b>  Kurzfristiger Wiedereinstieg nach Freistellung
<b>3 Leistungsfähigkeit erhalten</b>	Mitarbeiterbefragung	<b>Austausch und Vernetzung</b> von Pflegenden fördern  <b>Betriebliche Ansprechpartner (Lotsen)</b> benennen  Öffentlichkeitsarbeit	<b>Notfallplan</b>  <b>Hotline</b>  Bei der Bewältigung der <b>„Pflegebürokratie“</b> unterstützen	<b>Sabbatical</b>  <b>Teilzeit</b>  Arbeitsinhalte an reduzierte <b>Arbeitszeiten</b> anpassen  <b>Vertrauensarbeitszeit</b>  <b>Schichtpläne</b> pflegesensibel gestalten
<b>4 Pflegesensible Unternehmenskultur leben</b>	Krankenstandanalyse	Unternehmensleitung ist als <b>Botschafter</b> aktiv	<b>Coaching</b>  Ehemalige Pfleger als <b>Mentoren für Betroffene</b> gewinnen	<b>Lebensphasenorientierte Arbeitszeit</b>  <b>Sabbatical</b> mit Lohnfortzahlung ( <i>ohne Ansparrphase</i> )

	Arbeitsort	Arbeitsorganisation	Gesundheitsförderung	Pflegesensible Führung
<b>1 Aufklären und enttabuisieren</b>				<b>Führungskräfte</b> sensibilisieren und gewinnen (z.B. das Thema in Führungsgremien kommunizieren)
<b>2 Erste Hilfe- stellung geben</b>	<b>Mobile Business</b> (z.B. um zu Hause zu arbeiten, bis der Pflegedienst die Betreuung übernimmt)	<b>Familiengerechte Terminorganisation</b>  <b>Nutzung der Kommunikationsmittel</b> für private Zwecke  <b>Rücksichtnahme</b> bei Überstunden, Reisen und Urlaubsplanung	Gesundheitsfördernde Maßnahmen zur <b>Vorsorge</b> und zum <b>Ausgleich</b> (z.B. Sportangebote)	Informationen zu <b>gesetzlichen Rahmenbedingungen und betrieblichen Angeboten</b> für Führungskräfte aufbereiten
<b>3 Leistungsfähigkeit erhalten</b>	<b>Alternierende Telearbeit</b> in Notfällen	<b>Teamarbeit</b> <b>Vertretungsregelungen</b>  <b>Arbeitsabläufe und Arbeitsbelastungen</b> überprüfen  <b>Angebotsportfolio</b> evaluieren	Gesundheitsfördernde Maßnahmen zum <b>Umgang mit Stress</b>	<b>Toolbox</b> (Arbeitshilfen)  <b>Fallspezifische Beratung</b> (z.B. durch Personalabteilung)  Trainings zur <b>Förderung der sozialen Kompetenz</b>
<b>4 Pflegesensible Unternehmenskultur leben</b>	<b>Alternierende Telearbeit</b>	<b>Dienst- bzw. Betriebsvereinbarung „Pflege“</b>	<b>Psychosoziale Beratung</b>	<b>Leitbild</b>  <b>Kriterien zur pflegesensiblen Führung</b> bei Beurteilung, Beförderung und Honorierung aufnehmen

	Personalentwicklung	Qualifizierung „Fit für Pflege“	Finanzielle Unterstützung	Services
<b>1 Aufklären und enttabuisieren</b>				
<b>2 Erste Hilfeleistung geben</b>	Thema in <b>Mitarbeitergespräche</b> integrieren  Pfleger bei <b>Fort- und Weiterbildung</b> berücksichtigen	Seminare für Pfleger <ul style="list-style-type: none"> <li>zum <b>Umgang mit Pflegebedürftigen</b></li> <li>zur <b>Entlastung durch technische Möglichkeiten</b></li> </ul>	<b>Gehaltsvorschuss</b> <b>Gehaltsumwandlungen</b> <b>Vermittlungskosten</b> von Dienstleistern übernehmen	Dienstleister für <b>Senioren-Services</b> beauftragen <i>(z.B. Hilfe im Haushalt, Einkäufe, Fahrdienste, soziale Kontakte, Spaziergänge)</i>
<b>3 Leistungsfähigkeit erhalten</b>	<b>Kontakthalte- und Wiedereinstiegsprogramme</b>  <b>Soziales Engagement</b> fördern  Personalentwicklung unter Berücksichtigung der <b>Pflegeanforderungen</b> planen	Seminare für Pfleger <ul style="list-style-type: none"> <li>zur <b>Identifikation der eigenen Grenzen</b></li> <li>zur Förderung von <b>Behältungsstrategien</b></li> <li>zum <b>Zeitmanagement</b></li> </ul>	<b>Sonderzahlungen</b> <b>Zuschuss</b> für haushaltsnahe Dienstleistungen  <b>Darlehen</b>  <b>Belegschaftshilfen</b> fördern	<b>Relocation-Services</b>
<b>4 Pflegesensible Unternehmenskultur leben</b>	Konzepte zur <b>Aufrechterhaltung der Employability</b>	Trainings für Pfleger zum <b>Verhalten in schwierigen emotionalen Situationen</b>	<b>Betreuungskosten</b> übernehmen  <b>Hinterbliebenenrente</b>  <b>Social Sponsoring</b>	<b>Pflegedienst</b> beauftragen  Belegplätze für die <b>Kurzzeitpflege</b>  <b>Belegplätze</b> in Mehrgenerationenhäusern/ Senioren-WGs <i>(u.U. in Kooperation mit anderen Arbeitgebern)</i>





Die Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist eines der wichtigsten gesellschafts- und wirtschaftspolitischen Anliegen unserer Zeit. Voraussetzungen hierfür sind eine familienfreundliche Arbeits- und Lebenswelt sowie ein partnerschaftliches Miteinander aller Akteure. Eine entscheidende Rolle spielt eine familienfreundliche Gesellschaft - einerseits in der Arbeitswelt durch Maßnahmen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf, andererseits auch in den Gemeinden bei der Schaffung eines familienfreundlichen Lebensraums.

Um Unternehmen und Gemeinden, die sich für eine familienbewusste Personal- und Gemeindepolitik interessieren und/oder dafür engagieren, zu vernetzen, wurde vom Bundesministerium für Familien und Jugend das Netzwerk „Unternehmen für Familien“ ins Leben gerufen. Dieses Netzwerk soll zum Motor einer familienfreundlichen Gesellschaft werden und eine aktive, umfassende, inhaltlich wertvolle Plattform für Vernetzung, Beratung und Services für Österreichs Betriebe und Gemeinden sein. Die teilnehmenden Partner-Unternehmen und -Gemeinden präsentieren auf der Webseite der Initiative ihre „Good Practices“, um damit den Nutzen von familienfreundlichen Maßnahmen darzustellen und viele weitere Unternehmen und Gemeinden dafür zu gewinnen, ebenfalls Maßnahmen für eine familienfreundlichere Arbeitswelt umzusetzen.

Mittlerweile beteiligen sich mehr als 350 Unternehmen und Gemeinden aller Größen aus ganz Österreich als Partner/innen am Netzwerk „Unternehmen für Familien“. Regelmäßig finden Informationsveranstaltungen in den Bundesländern statt, auf denen Unternehmen und Gemeinden die Gelegenheit zur Vernetzung aktiv wahrnehmen. In vom Netzwerk ausgerufenen Aktionstagen finden in familienfreundlichen Unternehmen und Gemeinden rund um den Internationalen Tag der Familie am 15. Mai Veranstaltungen unter dem Titel „Partner in Aktion“ statt.

**Alles zum Netzwerk „Unternehmen für Familien“ finden Sie unter [www.unternehmen-fuer-familien.at](http://www.unternehmen-fuer-familien.at).**

**Gerne stehen Ihnen unsere Mitarbeiter/innen für weitere Auskünfte unter [office@unternehmen-fuer-familien.at](mailto:office@unternehmen-fuer-familien.at) zur Verfügung.**

Das Audit *berufundfamilie*





### **a) Audit *berufundfamilie* - die Schritte zum Ziel**

Das Audit *berufundfamilie* ist ein Personalmanagement-Instrument mit dem Ziel, eine familienbewusste Personalpolitik nachhaltig umzusetzen. Es ermittelt Potenziale und bietet spezifische Lösungen für Unternehmen, die sich rechnen. Bei der Entwicklung und Umsetzung familienbewusster Maßnahmen wird besonderer Wert auf das Erreichen einer Balance zwischen den Unternehmensinteressen und den Bedürfnissen der Mitarbeiter/innen gelegt. Um Familienbewusstsein auch langfristig im Unternehmen zu verankern, werden durch den Auditierungsprozess konkrete Ziele und Maßnahmen erarbeitet. Das Audit *berufundfamilie* ist in allen Branchen, Betriebsgrößen (ab fünf Mitarbeiter/innen), sowie Rechts- und Unternehmensformen mit Sitz in Österreich anwendbar.

Der Ablauf des Audit-Prozesses im Unternehmen ist exakt definiert und garantiert für Ihr Unternehmen maßgeschneiderte Ergebnisse, die sich an den Bedürfnissen Ihrer Mitarbeiter/innen orientieren:

- Strategieworkshop zur Definition des IST-Zustandes sowie der Ziele und Handlungsfelder des Prozesses
- Bildung einer repräsentativen Projektgruppe
- Auditierungsworkshop zur Festlegung konkreter Maßnahmen
- Abschluss der Zielvereinbarung mit der Geschäftsführung
- Begutachtung durch eine externe Zertifizierungsstelle
- Umsetzung der Maßnahmen über einen Zeitraum von drei Jahren

Am Ende des max. sechs Monate dauernden ersten Auditierungsprozesses erfolgt die Begutachtung durch eine/n Gutachter/in. Im Fall einer positiven Begutachtung erhält das Unternehmen das Grundzertifikat Audit *berufundfamilie* für drei Jahre durch das Bundesministerium für Familien und Jugend verliehen. Nach dem Erhalt des Grundzertifikats wird das Unternehmen ins Audit-Netzwerk eingebunden. Die jährliche Berichterstattung zeigt Ihnen Ihren aktuellen Umsetzungsstand und ist Basis für die Kosten-Nutzen-Analyse Ihres Unternehmens. Unternehmen, die sich nach Ablauf der drei Jahre einer Re-Auditierung (Erarbeitung neuer Ziele) stellen, erhalten bei positivem Abschluss das sogenannte Zertifikat Audit *berufundfamilie* für weitere drei Jahre verliehen.

## **b) Kosten**

Die Verträge werden direkt zwischen dem/der Unternehmen/Institution und dem/der Auditor/in bzw. der Zertifizierungsstelle abgeschlossen. Die Kosten sind jedenfalls grundsätzlich abhängig von der Größe des Unternehmens/der Institution und den Auditierungseinheiten/der Auditierungsstruktur.

Das Service des Auditors bzw. der Auditorin bis zum Grundzertifikat umfasst ein bis zwei Tage Moderation von Strategie- und Auditierungsworkshop, sowie ein bis zwei weitere Tage für die Erhebung von Informationen, die Aufbereitung der Ergebnisse der Workshops und die Erstellung der Zielvereinbarung. Bei einer Begleitung durch den/die Auditor/in über das Grundzertifikat hinaus ist mit Mehrkosten zu rechnen. Für die Begutachtung (Zeitaufwand von ein bis zwei Tagen) ist ebenfalls mit zusätzlichen Kosten zu rechnen.

## c) Förderungen

Durch das Förderungsprogramm der Familie & Beruf Management GmbH für das Audit *berufundfamilie* haben Betriebe die Möglichkeit, finanzielle Unterstützung für den Auditprozess zu beantragen.

Die wichtigsten Eckdaten:

- Anspruchsberechtigt sind private Unternehmen ab fünf Mitarbeiter/innen
- Pro Unternehmen ist eine einmalige Förderung mittels schriftlichem Antrag möglich (es besteht kein Rechtsanspruch auf Förderung)

Unbürokratische und unkomplizierte Vergabe der Förderung mit direkter Auszahlung an den/die Antragsteller/in

### **Förderhöhen:**

5-20 Mitarbeiter/innen 5.000,- Euro

21-100 Mitarbeiter/innen 4.000,- Euro

ab 101 Mitarbeiter/innen 3.000,- Euro

5-100 Mitarbeiter/innen Erste Re-Auditierung 3.000,- Euro

### **Das vereinfachte Zertifizierungsverfahren für kleine Unternehmen:**

Für kleine und mittlere Unternehmen mit 5-50 Mitarbeiter/innen steht ein eigenes, verkürztes Verfahren zur Verfügung. Die Vorteile des Audits bleiben erhalten und die Unternehmen werden ebenfalls nach erfolgreichem Abschluss mit dem staatlichen Gütezeichen ausgezeichnet.

## **Förderhöhe für das Audit *berufundfamilie* KOMPAKT:**

5-50 Mitarbeiter/innen 4.000,- Euro

Weitere Details zu den Förderungen erhalten Sie direkt bei der Familie & Beruf Management GmbH oder unter [www.familieundberuf.at](http://www.familieundberuf.at).

## **d) Staatliche Auszeichnung**

Unternehmen und Organisationen, die das Audit *berufundfamilie* erfolgreich umgesetzt haben, werden von der Republik Österreich, vertreten durch den/die zuständige/n Bundesminister/in mit dem staatlichen Gütezeichen und dem (Grund-)Zertifikat im Rahmen eines Festaktes ausgezeichnet. Mit der Verleihung des Grundzertifikats bzw. des Zertifikats wird bescheinigt, dass sich das Unternehmen dem Prozess der Auditierung bzw. der Re-Auditierung gestellt und weiterführende Ziele und Maßnahmen zur Verwirklichung einer familienbewussten Personalpolitik erarbeitet hat.

Mit dem Grundzertifikat bzw. dem Zertifikat zum Audit *berufundfamilie* erhält das Unternehmen das Recht, neben dem österreichischen Gütezeichen auch das europaweit geschützte Markenzeichen *workandfamily* audit auf Veröffentlichungen, Druckschriften, Produkten sowie zu allgemeinen Kommunikationszwecken zu verwenden.

Grundsätzlich sind das staatliche Gütezeichen und das Zertifikat für die Dauer von drei Jahren gültig. Unternehmen, die nach diesem Zeitraum lediglich eine Schlussprüfung, aber keine neuerliche Re-Auditierung mit dem Festsetzen von neuen Zielen durchführen, erhalten das Zertifikat nur für die Dauer von einem Jahr.





Untere Donaustraße 13-15/3 | 1020 Wien

Tel.: +43(0)1 218 50 70  
Fax: +43(0)1 218 50 70 - 70  
E-Mail: [audit@familieundberuf.at](mailto:audit@familieundberuf.at)

[www.familieundberuf.at](http://www.familieundberuf.at)

## **Impressum**

### **Herausgeber**

Familie & Beruf Management GmbH  
im Auftrag des Bundeskanzleramts

### **Inhalte**

Die Informationen zu den Unternehmen basieren auf deren Angaben. Kapitel 4 wurde auf Grundlage des Leitfadens „Eltern pflegen“ der *berufundfamilie* Service GmbH in Deutschland erstellt. Die Tools in Kapitel 7 wurden ebenfalls aus dem Leitfaden „Eltern pflegen“ übernommen. Deren Rechte liegen bei der *berufundfamilie* GmbH in Deutschland. Kapitel 5 wurde in Kooperation mit dem Hilfswerk Österreich erstellt.

### **Redaktion**

Mag. Jan Ledóchowski | Familie & Beruf Management GmbH

### **Grafische Gestaltung**

Mag. Florian Feuchtner, Anja Mayer, BA | Familie & Beruf Management GmbH

### **Fotos / Grafiken**

Alle Bildrechte (soweit nicht anders angegeben) liegen bei [www.fotolia.com](http://www.fotolia.com), sowie den Unternehmen bzw. deren Fotograf/innen

Seite 13: 0411\_Grafik\_Doppelmühle: "Quelle: Hilfswerk Österreich/APA Grafik, 2011, Darstellung auf Basis Statistik Austria"; 2015\_APA-Grafik\_PK-Pflege: "Quelle: Hilfswerk Österreich/APA Grafik, 2015, Eigenberechnung auf Basis Österreichischer Pflegevorsorgebericht"

Seite 19: Bildrechte liegen beim Unternehmen

# Gemeinsam für ein familienfreundliches Österreich.

## **Familie & Beruf Management GmbH**

Untere Donaustraße 13-15/3

1020 Wien

Telefon: 01 | 218 50 70

E-Mail: [office@familieundberuf.at](mailto:office@familieundberuf.at)

**[www.familieundberuf.at](http://www.familieundberuf.at)**



[www.facebook.com/familieundberufat](http://www.facebook.com/familieundberufat)



[www.instagram.com/familieundberufat](http://www.instagram.com/familieundberufat)