



Sind längst ein eingespieltes Team: Vlasta Marisova hilft Herta Waas in Wien-Hernals

Fakten

62

Tausend Betreuerinnen sind in Österreich tätig. Die meisten kommen aus Rumänien und der Slowakei

800

Agenturen vermitteln derzeit in Österreich die 24-Stunden-Betreuung

900

Millionen Euro soll diese Branche pro Jahr umsetzen, ein hochlukratives Geschäft weiterhin



Gehen Tag für Tag Schritt für Schritt: Marcela Körösiova hilft Martha Kremer in Stockerau

So arbeiten die stillen Helferinnen

Pflege. Zwei slowakische 24-Stunden-Betreuerinnen erlauben Einblicke in ihre tägliche Arbeit. Beide haben Glück mit ihrer Arbeitgeberin. Das haben jedoch nicht alle Kräfte in ihrer Branche

K Reportage

VON UWE MAUCH

Am kommenden Dienstag wird Marcela Körösiova von ihrem Kollegen Vladimir in Stockerau abgelöst, und am Donnerstag darf dann Vlasta Marisova nach 14 Tagen 24-Stunden-Betreuung in Wien-Hernals nach Hause fahren. Beide Frauen haben danach 14 Tage Zeit, um bei ihnen zu Hause, bei ihren Eltern und Kindern in der Slowakei nach dem Rechten zu sehen, ehe sie sich erneut auf ihren Weg nach Österreich machen.

Verabschieden tut weh

„Von der eigenen Familie wegfahren ist immer traurig“, erzählt Frau Marisova. „Ich stelle meinen Koffer schon am Vorabend zur Tür und mein Mann und ich können dann nicht schlafen.“ Seit 18 Jahren geht das so. Damals ging in ihrer Stadt Banovce in der Mittelslowakei der größte Arbeitgeber in Konkurs, die Tatra-Fabrik, in der ganz viele Lkw produziert wurden.

Mit ihrem Mann und mit weiteren 6.000 Kollegen stand die technische Zeichnerin von einem Tag auf den anderen auf der Straße. „Wir waren beide arbeitslos. Das war das Schlimmste.“ Sofort belegte sie daher einen dreimonatigen Pflegekurs, um sodann sechs Monate bei einem unbezahlten Praktikum im Pflegeheim ihrer Stadt neue Erfahrungen zu sammeln.

„Meine jüngere Tochter und ich haben anfangs viel geweint“, erzählt wiederum Marcela Körösiova, die seit Oktober 2013 aus der westslowakischen Stadt Trnava zur Arbeit über die Grenze

fährt. „Alle Mütter sind bei ihren Kindern daheim“, hörte sie ihr Kind sich lautstark beklagen. „Nur meine nicht.“

Nach der Scheidung vom Vater ihrer beiden Töchter konnte die damals 36-Jährige aber nicht aus. Ihre Mutter passt während der Arbeit in Österreich auf die Kinder auf.

„Die ist echt super“

Martha Kremer in Stockerau hat im Vorjahr ihren geliebten Mann verloren. Auch mit dem Gehen hat die sympathische ältere Dame ihre Probleme. Sie ist daher auf die Hilfe der immer positiven 24-Stunden-Betreuerin aus Trnava schon beim Aufstehen angewiesen. Von früh bis spät. Daher lässt

sie auch nichts über ihre liebe Marcela kommen: „Sie ist für mich eine echte Entlastung.“

Ebenso angetan zeigt sich Herta Waas in ihrer Wohnung in Hernals. Die 93-jährige Wienerin ist geistig rege, nur die Beine tun nicht mehr so, wie sie das gerne möchte. Sie lächelt, dann sagt sie auf die Frage, ob sie denn mit ihrer Vlasta zufrieden ist, klipp und klar: „Die ist echt super.“

Die beiden Frauen sind für die Agentur *Gutbetreut.at* von Margit Hermentin mit Sitz in Korneuburg im Einsatz. Die Absolventin der WU Wien und langjährig erfolgreiche Bankerin hat ihre Firma vor bald zehn Jahren gegründet, nachdem sie selbst

ihre geliebte Großmutter, „bei der ich als Kind aufgewachsen bin“, gut betreut hatte.

Heute gibt ihre Agentur 500 Menschen Arbeit, die große Mehrheit sind Frauen aus der Slowakei. Mit deren Hilfe kann Margit Hermentin knapp 250 Haushalten rund um die Uhr Betreuung bieten.

Aufgrund der geltenden Gesetze werden auch ihre 500 Betreuer weder von der Wirtschaftskammer noch von der Gewerkschaft – um beim Motto der Agentur zu bleiben – gut betreut. Das gibt auch die Agenturchefin Hermentin zu bedenken. Sie selbst legt Wert „auf faire und möglichst transparente Verträge“ (siehe dazu Tipps unten).

Zurück nach Stockerau, wo Martha Kremer um acht Uhr aufstehen möchte, und nach Hernals, wo Herta Waas rund eine Stunde früher ihre Morgentoilette und dann das Frühstück mit fremder Hilfe gerne in Angriff nimmt.

In guter Gesellschaft

Die Betreuerinnen helfen den betagten Damen jedoch nicht nur bei allen Verrichtungen des häuslichen Alltags, sie leisten auch Gesellschaft und erweitern mit Rollator oder Rollstuhl den Aktionsradius der Hilfebedürftigen je nach deren Verfassung. Nächstens sind sie immer in Rufweite. Nur in ihrer zweistündigen Pause am Nachmittag, die im

Vertrag verankert ist, dürfen sie tun und lassen, was sie möchten. Ein ausgleichendes Ventil, das ihre Agentur mit Bedacht eingebaut hat und dankbar angenommen wird.

Vlasta Marisova, stolze Mutter von zwei inzwischen studierten Söhnen, erklärt nach dem unfreiwilligen Berufswechsel zufrieden: „Ich arbeite gerne mit Menschen, habe auch meine Schwiegermutter gepflegt.“ Ihr lieber Mann hat in der Zwischenzeit als Lehrer in einer Fahrschule auch wieder Arbeit, die ihm viel Freude bereitet und auch ein gutes Einkommen, wobei die Entlohnung im westlich gelegenen Nachbarland immer noch eine bessere ist.

Auf Wiedersehen

Auch Marcela Körösiova kann gut mit älteren Menschen. Sie lacht gerne, sie ist immer am Tun, kann auch gut von den eigenen Sorgen ablenken. Was sie inzwischen beruhigt: Ihre jüngere Tochter hat das Leben zwischen ständigem Abschied und Wiedersehen akzeptieren gelernt. Sie ist nicht mehr fünf, sondern 13. Mehr belastet die Betreuerin heute der gesundheitliche Zustand ihrer eigenen Eltern.

Was wenn die beiden auch einmal 24-Stunden-Betreuung benötigen? Muss sich die Absolventin einer landwirtschaftlichen Schule dann irgendwie zerteilen?

Noch gilt es aber, andere Aufgaben zu erledigen. Zum Beispiel zu kochen. Beide Mütter werden von ihren Arbeitgeberinnen für ihre Kochkünste in den höchsten Tönen gelobt. Und in Kürze, am Dienstag beziehungsweise Donnerstag, werden beide wieder einmal abgelöst.

Wie erkennt man eine gute Agentur?

Fünf praktische Tipps von der Gründerin einer neuen Bewertungsplattform

Expertin. Kaum jemand in Österreich kennt die Vermittler für 24-Stunden-Betreuung besser als Petra Grell. Sie hat als Angehörige die Bewertungsplattform *miazorgo.com* gegründet. Ihre Tipps:

- Beim **Erstgespräch** sollte eine qualifizierte Agenturkraft vor Ort die Lage begutachten und die Bedürfnisse der Familie erheben. Dazu zählen Fragen zu Vorerfahrungen mit Pflege und besonderen Wünschen der zu Pflegenden (z. B. Liebesspeisen, ihr gewohnter Tag-/Nacht-/Rhythmus). Auch mögliche Konfliktpotenziale werden bei der Wahl der Betreu-

ungsperson und Organisation der Pflege berücksichtigt. Darüber hinaus gibt es auch Tipps zu Hilfsmitteln, Umbauten, Pflegegeld und zur Übernahme von Behördenangelegenheiten (z. B. Anmeldung bei der Sozialversicherung).

- Für die reibungslose **Ankunft** der Betreuungspersonen ist die Agentur verantwortlich. Qualifizierte Mitarbeiter schulen sie in die pflegerische Versorgung und Bedürfnisse ein. Die Delegation der pflegerischen Arbeit wird durch eine diplomierte Pflegekraft sichergestellt. Protokolle werden laufend geführt und besprochen.

- Regelmäßig gibt es auch **Qualitätsbesuche** durch diplomierte Pflegekräfte der Agentur: mindestens einmal pro Quartal, idealerweise öfter. Anstandslos wechselt eine gute Agentur eine Betreuungskraft, sollte die Chemie nicht stimmen oder die Auswahlkriterien nicht erfüllt sein. Zu klären ist ferner, was fehlt und ob die Beziehung zur Familie passt.

- Die **Verträge** sollten allgemein verständlich formuliert und für alle einsehbar sein. Eine rund um die Uhr erreichbare Notfallnummer sollte angegeben sein. Ebenso der Zeitraum, in dem die Agentur

bei Bedarf eine Ersatz-Pflegekraft organisiert.

- Die **Abrechnungen** sind ebenso transparent. Achtung vor versteckten oder unregelmäßigen Kosten (z. B. eine einmalige Beitrittsgebühr, für ein Erstgespräch, für den Wechsel der Betreuer oder ein Aufpreis für Qualitätsbesuche)! Es sollte auch ersichtlich sein, was die Betreuenden bekommen und was an Agenturgebühren anfällt. Petra Grell empfiehlt: „Stellen Sie sicher, dass die Betreuer tatsächlich die angeführten Beiträge bekommen.“

Weitere Informationen auf miazorgo.com