

Zur Qualitätssicherung des Betreuten Wohnens in Familien

Jo Becker und Renate Neuenfeldt-Spickermann

Fachteams, Gastfamilien und Bewohner des Betreuten Wohnens in Familien wurden zur Qualität der fachlichen Begleitung bei langjährigen Betreuungsverhältnissen befragt. Die Ergebnisse dienten zur Entwicklung eines Bewertungsbogens für das Betreute Wohnen in Familien. Mit wenig Zeitaufwand können damit wesentliche Qualitätsmerkmale bewertet und Risikofaktoren erfasst werden.

Das Betreute Wohnen in Familien (traditioneller Begriff: Familienpflege), eine Kombination von ambulanter professioneller Begleitung und Unterbringung in dafür bezahlten Gastfamilien, ist eine Alternative zur Wohnheimbetreuung für verschiedene Zielgruppen: Kinder und Jugendliche mit seelischen Störungen oder Verhaltensauffälligkeiten, psychisch Kranke, geistig Behinderte und hilfsbedürftige alte Menschen. Bislang gibt es keine verbindliche oder überregional einheitliche Dokumentation zur Qualitätssicherung bei dieser Betreuungsform. Das Betreute Wohnen in Familien hat Vorteile gegenüber anderen Hilfearten, aber auch spezifische Risiken der Betreuungsqualität. Zu den Vorteilen gehören:

- Heime werden von der Bevölkerung wie von ihren Bewohnern als Behinderteneinrichtung wahrgenommen, Familien mit einem kranken oder behinderten Bewohner nicht. Die Betreuung ist im Vergleich zum Heim entstigmatisierend und gemeindeintegrierend.
- Betreutes Wohnen in Familien kostet bei gleicher Versorgungsdichte nur halb so viel wie eine Versorgung in einem Wohnheim.
- Betreutes Wohnen in Familien erlaubt bei sorgfältiger Vermittlung eine passgenaue, den persönlichen Wünschen und Rehabilitationserfordernissen entsprechende Platzierung: z. B. bei Einzelperson – Paar – größerer Familie, mit oder ohne Kindern oder Haustieren, emotional warmes oder distanzierteres Klima, fürsorgliche oder partnerschaftliche Beziehung.

Spezifische Risiken liegen in der relativen Schwäche eines kranken oder behinderten Menschen in einer Gemeinschaft mit Nichtbehinderten bei gleichzeitiger Wohnungs- und Versorgungsabhängigkeit. Das begleitende Team hat daher eine wichtige, die Betreuungsqualität sichernde Funktion. Es gilt vor allem, folgende mögliche Fehlentwicklungen im Auge zu behalten:

- Eine lieblose Beziehung mit wenig Respekt und Familienintegration, eine Beherbergung nur wegen des finanziellen Vorteils. Wenn Frühwarnzeichen wie ein barscher Umgangston und häufige oder ungerechte Beschwerden über den Bewohner nicht beachtet werden und zur Korrektur führen, können schwere Vernachlässigung oder sogar Miss-

handlungen die Folge einer weiteren Verschlechterung der Beziehung sein

- Ausbeutung der Arbeitskraft,
- unzureichende Versorgung z. B. mit Essen oder Kleidung, um Geld zu sparen,
- Überversorgung und Bevormundung: die Bewohnerin bzw. der Bewohner wird wie ein Kind behandelt.

Qualitätssicherung – besonders wichtig bei langjährigen Betreuungsverhältnissen

Die Art der Betreuung hängt entscheidend davon ab, in welche Gastfamilie eine Person vermittelt wird. Das begleitende Team lernt viele Familien mit unterschiedlichen Qualitäten kennen und hat mit der Zuordnungsentscheidung den größten Einfluss darauf, eine bedarfsgerechte Betreuung sicherzustellen. Die Kennenlernphase und die ersten Wochen des Zusammenlebens führen zu einer Neuorientierung aller Familienmitglieder mit dem Gast. Während der Vermittlungsperiode hat das begleitende Team am ehesten die Chance, auf den Platz der vermittelten Person in der Familie, auf Abläufe und Umgangskultur Einfluss zu nehmen. Wenn dieser wechselseitige Anpassungsprozess abgeschlossen ist, lassen sich die nun eingespielten Abläufe und Umgangsformen nur noch wenig von außen beeinflussen. In den meisten Fällen hat sich eine neue Stabilität und Eigendynamik der Familie entwickelt, in der die vermittelte Person ihren festen Platz gefunden hat. Dabei ist der begleitende Dienst sozusagen ein externes Mitglied der Familie geworden und in seiner stützenden und kontrollierenden Rolle ein wichtiges Element, ohne das die Integration gefährdet wäre.

Diese Funktion wird manchmal unterschätzt: Von Kostenträgern, die vielleicht meinen, mit der Vermittlung und anfänglichen Beratung sei der wesentliche Teil der Arbeit erledigt, von Familien, denen die Hausbesuche lästig werden oder auch von Kollegen des begleitenden Dienstes, die in Zeiten hoher Arbeitsbelastung am ehesten bei ihren langjährigen Betreuungsverhältnissen Hausbesuche einsparen, »weil da ja alles gut läuft«. Bei langjährigen Betreuungsverhältnissen können die Aufmerksamkeit des Fachdienstes und das Engagement der Familie nachlassen, und weil der Fachdienst ein vertrautes Mitglied des Familiensystems geworden ist, sind Distanzverlust und eine Minderung seiner professionellen Rolle möglich. Eine Dokumentation zur Qualitätssicherung gerade bei langjährigen Betreuungsverläufen

- lenkt die Aufmerksamkeit auf wesentliche Qualitätsmerkmale und mögliche Risiken und Frühwarnzeichen im Betreuungsverhältnis. Dazu muss die Dokumentation allerdings

kurz und übersichtlich sein und sich auf die wesentlichen Kriterien beschränken,

- betont die professionelle Funktion und Autorität des Fachdienstes, ähnlich wie bei Pflegeleistungen nach dem Pflegeversicherungsgesetz, deren Qualität durch einen Pflegedienst geprüft und dokumentiert wird,
- betont aber auch die gesellschaftliche Bedeutung und Wertschätzung der von der Gastfamilie geleisteten Arbeit. Eine weitere Professionalisierung des Betreuten Wohnens in Familien verbessert die Chancen von stärker erkrankten oder behinderten Menschen, in einer Familie leben zu können und die erforderlichen Hilfen statt in einer Institution in einem normalen Zuhause zu erhalten.

Befragung der Fachteams

Der Fachausschuss Betreutes Wohnen in Familien der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie hat sich unter anderem das Ziel gesetzt, eine solche Dokumentation zu entwickeln. In seinem Auftrag haben wir zunächst im Herbst 2004 mit E-Mail-Fragebögen die Fachteams in Deutschland zu ihrer begleitenden Arbeit bei langjährigen Betreuungsverhältnissen befragt. Die Fragen bezogen sich auf Verhältnisse von fünf und mehr Jahren Dauer. Dabei zeigte sich, dass bei diesen Familien im Durchschnitt alle vier Wochen ein Hausbesuch durchgeführt wird.

Erwartungsgemäß bestätigten die meisten Teams, dass nach langjährigen »ruhigen« Verläufen auch wieder sofortige Kriseninterventionen und Hausbesuche in kürzeren Abständen erforderlich waren – sei es wegen einer Zunahme der seelischen Erkrankung bzw. Behinderung der Bewohner oder durch eine davon unabhängige Belastung der Gastfamilien mit Auswirkung auf das Betreuungsverhältnis.

Wesentliche Leistungen der fachlichen Begleitung liegen nach Einschätzung der Teams darin, den Gastfamilien Wertschätzung und Anerkennung zu vermitteln sowie Überforderung, Krisen und Versorgungsmängel zu vermeiden. Auf diese Weise kann die Bereitschaft der Familien erhalten werden, ihre oft anstrengende Betreuungsarbeit fortzusetzen und Burn-Out-Entwicklungen bei ihnen vorzubeugen, wodurch die Versorgungsqualität für die Bewohner erhalten bleibt. Alle Teams waren ferner der Meinung, dass ihre Beziehung zu den Bewohnern von großer Bedeutung ist und die Mehrzahl gab an, dass durch die Hausbesuche die rehabilitative Entwicklung der Bewohner gefördert wird und Perspektiven auch außerhalb der Familien nicht außer Acht geraten.

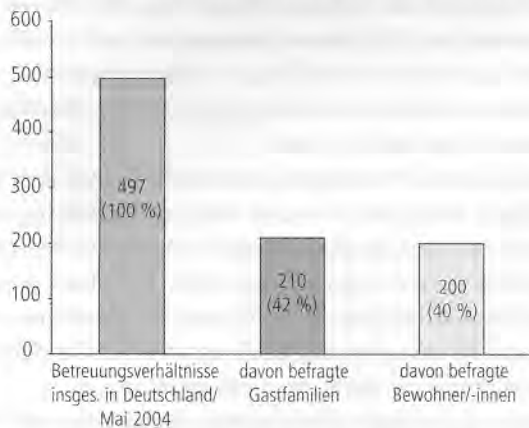
Für den Fall, dass die fachliche Begleitung beendet würde, befürchten die meisten Teams eine Überforderung der Gastfamilien und Krisen, die mit Hausbesuchen hätten verhindert werden können, sowie Nachteile für die Bewohnerinnen und Bewohner durch den Verlust der professionellen Beziehung. Weiter wurden die Teams ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten nach ihrer Einschätzung befragt, wie die Qualität des begleitenden Dienstes von den Familien bzw. den Bewohnerinnen und Bewohnern erlebt wird. Die Antworten dienen

zur Entwicklung eines Fragebogens, der in einer Folgebefragung an Bewohner und Gastfamilien verschickt wurde.

Befragung von Bewohnern und Gastfamilien

Von Anfang April bis Mitte Mai 2005 wurden in Deutschland alle bundesweit ansässigen Familienpflegeteams in Deutschland telefonisch kontaktiert. Dabei wurden alle langjährigen Betreuungsverhältnisse erfasst, Hinweise über den Ablauf der Befragung gegeben und pro Team ein Ansprechpartner definiert. Insgesamt wurden 120 Teams kontaktiert und ca. 500 langfristige Betreuungsverhältnisse (länger als fünf Jahre) ermittelt.

Durch dieses Vorgehen wurde gewährleistet, dass jeder Fragebogen durch den vertrauten Betreuer in die Familie übermittelt und vor Ort erläutert wurde. Entsprechend der Betreuungsverhältnisse wurden pro Pflegefamilie zwei farblich verschiedene Fragebögen verschickt, einen für den Bewohner und einen für die Gastfamilie, die anonym in beiliegenden Umschlägen an die Absender rückgesendet wurden.



Befragung von Gastfamilien und Bewohnerinnen/Bewohnern bei langjährigen Betreuungsverhältnissen (mindestens fünf Jahre)

Der Rücklauf von 42 % bei den Gastfamilien und 40 % bei den Bewohnern dokumentiert das Interesse der Nutzer. Überschriftliche Randnotizen und spontane telefonische Statements ignorierten einige Befragten die Anonymität und berichteten über langjährig gewachsene Bindungen und deren Bedeutung.

Die Bewohnerinnen und Bewohner erleben die begleitende Fachkraft überwiegend als Vertrauensperson (86 %) und Fachfrau/Fachmann (64 %) zugleich, als einen wichtigen und angenehmen persönlichen Kontakt (76 %), der Entlastung durch regelmäßige Gespräche und Hilfe bei Erledigungen (jeweils 65 %) bietet. Kritik wird kaum geäußert, allenfalls dass die Hausbesuche zu selten seien (15 %). Für den Fall, dass die Hausbesuche beendet würden, geben 85 % der Befragten Bedauern und Verlust an, befürchten teilweise eine Schwächung ihrer Position oder Überforderung.

Die Einschätzung der Gastfamilien ist bei den meisten Kriterien ähnlich wie die der Bewohnerinnen und Bewohner:

der Fachdienst wird überwiegend in einer Doppelrolle von Vertrauensperson (79 %) und Fachkraft (52 %) wahrgenommen. Mehrheitlich geben die Familien einen angenehmen persönlichen Kontakt, praktische Unterstützung sowie Anerkennung und Wertschätzung ihrer Leistung durch den Fachdienst an. Allerdings erleben 24 % der Gastfamilien durch die Hausbesuche eine Schwächung ihrer Position gegenüber ihrer Bewohnerin bzw. ihrem Bewohner, 17 % kritisieren den zeitlichen Aufwand. Ein Ende der fachlichen Begleitung würde mit Bedauern und Verlust aufgenommen (81 %), als fehlende Wertschätzung der Aufgabe (21 %) und Sorge vor Überforderung (27 %) erlebt.

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass der Fachdienst beim Betreuten Wohnen in Familien für die Gastfamilien und für die Bewohner einen hohen Stellenwert hat, und dass er sowohl hohes Vertrauen genießt als auch wichtige fachliche Unterstützung bietet. Durch die gelungene Kombination von Familienleben und integriertem Fachdienst kann das Betreute Wohnen in Familien dadurch sicherstellen, dass kranke oder behinderte Menschen ein normales und lebenswertes Wohnumfeld in einer Familiengemeinschaft finden, ohne dass fachliche Gesichtspunkte vernachlässigt werden, etwa immer wieder einen Mittelweg zwischen Unter- und Überforderung zu finden und Chancen der Weiterentwicklung zu nutzen. Die weitgehende Integration des Betreuers ins erweiterte Familiensystem macht aber auch deutlich, dass eine Gefahr des professionellen Distanzverlustes besteht.

Bewertungsbogen

Der Bewertungsbogen wurde auf der Grundlage der Befragungsergebnisse entwickelt. Die Studie zu spezifischen Risiken der Familienpflege einschl. Vernachlässigung, Misshandlung und Missbrauch der Bundestagung in Ravensburg 2004 (1) und Fragen aus der Dokumentation des Fachteams in Bonn (2) wurden ebenfalls einbezogen. Die daraus entwickelte Rohfassung des Bogens haben wir auf der Familienpflege-Bundestagung in Jena 2005 vorgestellt und dort in einer Arbeitsgruppe von ca. 50 Teilnehmer/-innen prüfen lassen; deren Verbesserungsvorschläge sind nun berücksichtigt. Anfang 2006 hat der Fachausschuss Betreutes Wohnen in Familien der Deutschen Gesellschaft für Soziale Psychiatrie den Bewertungsbogen an die Fachteams in Deutschland mit der Empfehlung verschickt, ihn bei allen Betreuungsverhältnissen zur Qualitätssicherung und Verlaufskontrolle zu verwenden.

Wir empfehlen für den Gebrauch des Bogens:

- ihn bei allen Betreuungsverhältnissen in regelmäßigen Abständen – etwa alle sechs Monate – einzusetzen,
- ihn nicht im Beisein der Bewohner oder der Gastfamilien zu verwenden,
- ihn nach Möglichkeit gemeinsam mit einer Kollegin oder einem Kollegen auszufüllen, die/der ebenfalls mit diesem Betreuungsverhältnis vertraut ist.

Die Beschränkung auf eine Seite erlaubt eine Dokumentation mit wenig Zeitaufwand und lenkt die Aufmerksamkeit auf

wesentliche Qualitätsmerkmale und Risikofaktoren in der Betreuung chronisch kranker oder behinderter Erwachsener in Gastfamilien. Im Einzelfall sind sicher ergänzende und bei Kindern und Jugendlichen auch andere Kriterien sinnvoll. Der Bogen kann über das Internet (www.psychiatrische-familienpflege.de) heruntergeladen und mit dem Namen und Logo des jeweiligen Fachdienstes versehen werden. Wir würden uns freuen, wenn viele Fachteams mit dem Bewertungsbogen Erfahrungen sammeln und prüfen, ob er zur Verbesserung der Arbeit beiträgt.

Bewertungsbogen für das Betreute Wohnen in einer Familie (Familienpflege) von Frau/Herrn

_____	Soziale Kontakte			
	keine	weniger als monatlich	monatlich	wöchentlich
zu Freund/-in oder Freunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zu eigenen Verwandten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zu Bekannten/Verwandten der Gastfamilie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Freizeitangebote	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

_____	Arbeit und Beschäftigung		
	keine	gelegentlich	täglich
in der Familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
außerhalb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

_____	Entwicklung und Zufriedenheit					
	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Erscheinungsbild	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grad der Selbstständigkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufriedenheit der Bewohnerin/des Bewohners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zufriedenheit der Gastfamilie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hinweise für eine gute Beziehung/Familienintegration (z. B. Wertschätzung, gemeinsame Aktivitäten):

Hinweise für eine schlechte Beziehung/Familienintegration (z. B. abfällige Bemerkungen, häufige oder übertriebene Beschwerden):

.....
(Name der Mitarbeiterin/des Mitarbeiter)

.....
(Datum und Unterschrift)

Anmerkungen

- 1 BECKER J: Ein intimer Ort. Soziale Psychiatrie 2005; 3: 22–27.
- 2 Phoenix-Programm zur Dokumentation von Familienpflege-Verhältnissen, Betreutes Wohnen in Familien, Rheinische Kliniken Bonn.

Anschrift der Verfasser

Dr. med. Jo Becker
Rheinische Kliniken, 47551 Bedburg-Hau
Renate Neuenfeldt-Spickermann
Rheinische Kliniken, 41749 Viersen