

## INFORMATION

zur Pressekonferenz

mit

**Sozial-Landesrätin Birgit Gerstorfer, MBA**

und

**Mag.<sup>a</sup> (FH) Andrea Anderlik, MSc**

am 25. Juli 2019

zum Thema

**„Neue Pflege-Hotline bietet Beratung für  
pflegende Angehörige“**

### Impressum

Medieninhaber & Herausgeber:  
Amt der Oö. Landesregierung  
Direktion Präsidium  
Abteilung Presse  
Landhausplatz 1 • 4021 Linz

Tel.: (+43 732) 77 20-114 12  
Fax: (+43 732) 77 20-21 15 88  
landeskorrespondenz@ooe.gv.at  
www.land-oberoesterreich.gv.at

DVR: 0069264

## **Neu ab September 2019 - Pflege-Hotline 051 / 775 775**

### **Rasche Beratung und Information bei Fragen rund um Pflege und Betreuung im Alter**

Ab 2. September gibt es in Oberösterreich eine Pflege-Hotline für alle Fragen rund um Pflege und Betreuung im Alter. Das flächendeckende Angebot richtet sich an pflegende und betreuende Angehörige und Personen, die sich frühzeitig über Pflege im Alter informieren möchten. Vorerst wird die Pflege-Hotline von Montag bis Donnerstag zwischen 09:00-12:00 Uhr und 13:00-17:00 Uhr und am Freitag von 09:00-12:00 Uhr erreichbar sein. Die Randzeiten und Feiertage werden mit Anrufbeantworter und verlässlichem Rückruf abgedeckt. Das Angebot wird nach einem Jahr evaluiert. *„Mit der Pflege-Hotline schaffen wir ein gut erreichbares, niederschwelliges und unbürokratisches Angebot, um sich in allen Fragen rund um das Thema Pflege und Betreuung rasch und einfach informieren zu können. Pflegende Angehörige sind zum Großteil schon älter. Für diese Zielgruppe ist eine telefonische Informationsmöglichkeit von großer Bedeutung, weil sie oft keinen Zugang zum Internet haben“*, sagt Sozial-Landesrätin Birgit Gerstorfer.

Es gibt eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten für pflegende und betreuende Angehörige älterer Menschen. Zum Beispiel Tagesbetreuungen, Angehörigenentlastungsdienste, Gesprächsrunden, Erholungstage, Workshops oder Informationsveranstaltungen. Um pflegende Angehörige durch diese vielfältigen Angebote gut begleiten zu können, braucht es eine zentrale Anlaufstelle für eine erste Information und Beratung. *„Pflegende Angehörige tun sich oft schwer, gezielt nach spezifischen Angeboten zu suchen. In diesem Fall helfen die Mitarbeiter/innen der neuen Pflege-Hotline 051 / 775 775, geben Auskunft, informieren und verweisen an die zuständigen Stellen“*, betont Sozial-Landesrätin Birgit Gerstorfer.

### **80 Prozent der Pflegebedürftigen werden zu Hause in der Familie betreut**

Derzeit gibt es in Oberösterreich rund 80.000 pflege- oder betreuungsbedürftige Menschen. Diese Zahl wird auf etwa 126.000 im Jahr 2040 ansteigen. Rund 80 % der Pflegebedürftigen werden von Angehörigen zu Hause in der Familie betreut. Statistisch gesehen ist jede 4. Familie in Österreich unmittelbar mit der Herausforderung von Hilfs- oder Pflegebedürftigkeit konfrontiert. Die durchschnittliche Pflegedauer beträgt derzeit rund acht Jahre. Wobei selbst Pflegezeiten von 10 und sogar 20 Jahren heute keine Seltenheit mehr sind.

Der Bedarf nach umfassenden und einfach verfügbaren Informationen rund um das Thema Pflege wurde zuletzt auch in der umfassenden Studie „Angehörigenpflege in Österreich – Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke“ festgehalten (Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, Juni 2018). Konkret heißt es dort: *„[...] dass Angehörige nicht ausreichend über vorhandene Unterstützungsangebote Bescheid wissen oder sie nicht kennen. Dies liegt daran, dass sich Bedürfnisse im Verlauf von Krankheit oder Pflegebedürftigkeit ändern und nur dann Informationen abgefragt werden, wenn sie wirklich benötigt werden“.*

## **Warum eine Pflege-Hotline?**

*„Unsere Erfahrungen in der Caritas-Servicestelle für pflegende Angehörige zeigen, dass es pflegenden Angehörigen häufig nicht möglich ist, aus der Fülle an Informationen zum Thema Betreuung und Pflege jene herauszufiltern, die in ihrer konkreten Situation wichtig sind“,* sagt Mag.<sup>a</sup> Andrea Anderlik, MSc, Geschäftsführerin der Caritas für Betreuung und Pflege. *„Wenn sich z.B. durch einen Schlaganfall von einem Tag auf den anderen der Alltag ändert, so tritt häufig eine Situation der Überforderung ein. Es sind weder Zeit noch Kraft da, um sich gezielt mit dem umfassenden Thema der Pflege und Betreuung auseinander zu setzen. Oder wenn aus unregelmäßiger Hilfe im Haushalt bei den Eltern fast schleichend eine regelmäßige Unterstützung in der Pflege und Betreuung wird, so finden sich Angehörige oft in einer Situation, in der sie zeitlich, körperlich und auch psychisch stark gefordert sind. Dass es nun eine Pflege-Hotline gibt, bei der Informationen über Hilfen in der jeweiligen individuellen Situation gegeben werden, ist für diese Zielgruppe von großer Bedeutung.“*

Deshalb wird eine zentrale, trägerübergreifende Pflege-Hotline installiert. Sie richtet sich an pflegende und betreuende Angehörige und Menschen, die sich frühzeitig informieren möchten. Geschulte Mitarbeiter/innen geben Auskünfte, informieren, verweisen an die zuständigen Stellen und Ansprechpersonen und leisten Entscheidungshilfe für bestimmte Unterstützungsangebote. Gemeinsam mit dem bereits existierenden webbasierten Angebot [www.pflegeinfo-ooe.at](http://www.pflegeinfo-ooe.at), das ebenfalls von der Caritas für Betreuung und Pflege umgesetzt wird, wird mit der Pflege-Hotline eine umfassende träger- und themenübergreifende Informationsdrehscheibe zu allen Hilfs- und Unterstützungsmöglichkeiten in Oberösterreich, sowie zu pflegerelevanten rechtlichen und finanziellen Fragestellungen geschaffen.

Diese zusätzliche telefonische Informationsmöglichkeit wird insbesondere aufgrund der spezifischen Zielgruppe einen einfacheren Zugang und Hilfestellung ermöglichen, als dies durch die existierende Webplattform der Fall ist. Mit der Pflege-Hotline soll künftig verhindert werden, dass betroffene Personen bei der Informationssuche „im Kreis“ geschickt werden und auf diese Weise nicht die passende Betreuung und Pflege für die pflegebedürftige Person erhalten.

Zudem soll die Pflege-Hotline auch präventiv ansetzen und ein Angebot für Menschen schaffen, die sich frühzeitig anonym über Leistungsangebote informieren möchten. Betroffene Personen, insbesondere auch pflegende Angehörige, erhalten rasch und einfach die für sie passenden Informationen und können rechtzeitig die notwendigen Hilfen und Unterstützungen in Anspruch nehmen. *„Pflegerische Angehörige gehen oft an ihre persönlichen Grenzen oder darüber hinaus. Wir wollen mit der neuen Pflege-Hotline erreichen, dass sich Betroffene frühzeitig informieren und damit zur Lebensqualität pflegender Angehöriger beitragen“*, so Gerstorfer.

Gegenüber bestehenden Informationsstellen bietet die neue Pflege-Hotline im Auftrag des Landes eine zentrale, träger- und regionsübergreifende Beratung zu allen angebotenen Dienstleistungen der Altenbetreuung und -pflege in Oberösterreich. Entsprechend dem Bedarf kann die betroffene Person über diese Erstinformation hinaus für persönliche Beratungs- und Pflegeangebote sowie Hilfestellungen an die entsprechende Dienstleistungserbringer zur weiteren Unterstützung vermittelt werden.

Pflegerische Angehörige haben oft wenig Zeit und Energie – deshalb ist ein einfacher Zugang zu relevanten Informationen nötig. Der konkrete Nutzen für die Zielgruppe:

- eine zentrale, erste Anlaufstelle
- niederschwelliges Angebot mit schnellem, unbürokratischen Zugang
- anonym
- Objektivierung des Informationsbedarfs
- Grundinformation / Wissensvermittlung
- Entscheidungshilfe für bestimmte Unterstützungsangebote
- Weiterleitung an konkrete Stellen und Ansprechpersonen
- flächendeckendes Angebot in ganz Oberösterreich mit guter Erreichbarkeit