

# Unterstützungsangebote von Community Nurses für Angehörige Unter Berücksichtigung Sozialer Herausforderungen

Katharina Kasal, 11930909

**Bachelorarbeit**

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 23.04.2024

Version: 1

**Begutachter\*in:** Veronika Böhmer BA

## Abstract Deutsch

Diese Bachelorarbeit untersucht, wie die Unterstützungsangebote von Community Nurses durch Angehörige in Anspruch genommen werden. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der emotionalen, pflegerischen und beratenden Ebene sowie auf sozialen Herausforderungen, die sich während der Pflege ergeben können. Besondere Aufmerksamkeit gilt der zunehmenden Pflegebedürftigkeit und den damit verbundenen Pflegeleistungen. Ein zentraler Aspekt dieser Arbeit ist die Flexibilität der Community Nurses bei der Vermittlung von Dienstleistungen und deren Wahrnehmung durch Angehörige. Darüber hinaus werden die Phasen des Pflegeprozesses, einschließlich Herausforderungen, Pflegeplanung und langfristiger Betreuung, dargestellt.

## Abstract Englisch

This bachelor's thesis examines how the support offered by community nurses is used by relatives. The focus lies on the emotional, caring and counselling level as well as on social challenges that can arise during care. Particular attention is paid to the increasing need for care and the associated care services. A central aspect of this work is the flexibility of community nurses in the provision of services and their perception by relatives. In addition, the phases of the care process, including challenges, care planning and long-term care, are presented.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
1.1	Interessensbeschreibung und Stand der Forschung	4
1.2	Erste Vorannahmen und Vermutungen	4
1.3	Begriffsdefinition Community Nurse	5
<b>2</b>	<b>Forschungsprozess</b>	<b>6</b>
2.1	Forschungsfragen	6
2.2	Feldzugang	6
2.3	Erhebungsmethode	7
2.4	Auswertungsmethode	7
<b>3</b>	<b>Darstellung der Ergebnisse</b>	<b>8</b>
3.1	Unterstützungsangebote	8
3.1.1	Emotionale Unterstützung	8
3.1.2	Planung im Pflegebereich	11
3.1.3	Vermittlung	13
3.1.4	Beratung	14
3.2	Soziale Herausforderungen	15
3.2.1	Zunehmende Pflegebedürftigkeit	15
3.2.2	Pflegeleistungen	17
3.3	Wahrnehmung der Angehörigen bezüglich Flexibilität	18
3.3.1	Bedarfsorientierte Pflegevermittlung	18
3.3.2	Flexibles Eingehen auf Herausforderungen	19
3.4	Verschiedene Phasen des Pflegeprozesses	21
3.4.1	Soziale Herausforderungen	21
3.4.2	Palliative Betreuung	22
3.4.3	Pflegeplanung und –organisation	24
3.4.4	Langfristige Betreuung	25
<b>4</b>	<b>Resümee</b>	<b>26</b>
4.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	26
4.2	Bezug Sozialer Arbeit	26
4.3	Ausblick	27
	<b>Literatur</b>	<b>28</b>
	<b>Daten</b>	<b>29</b>
	<b>Anhang</b>	<b>30</b>
	<b>Eidesstattliche Erklärung</b>	<b>32</b>

# 1 Einleitung

## 1.1 Interessensbeschreibung und Stand der Forschung

Die vorliegende Arbeit über die Unterstützungsangebote von Community Nurses basiert auf einem Verständnis für die Bedeutung und Relevanz dieses Themas im heutigen Gesundheitskontext. Die steigenden Anforderungen an die Gesundheitsversorgung erfordern innovative Ansätze zur Verbesserung der Versorgung und des Wohlbefindens in der Gemeinschaft. In diesem Zusammenhang wird die Rolle von Community Nurses zunehmend als entscheidend angesehen. Die Relevanz dieses Themas zeigt sich in den vielfältigen Herausforderungen und Chancen, mit denen die Gesundheitsversorgung heute konfrontiert ist. Von der Bewältigung chronischer Krankheiten bis hin zur Förderung von Gesundheitsprävention und -förderung spielen Community Nurses eine zentrale Rolle bei der Bereitstellung hochwertiger, zugänglicher und bedarfsgerechter Pflegeleistungen in der Gemeinschaft. (vgl. ÖKSA 2008: 29 )

Diese Bachelorarbeit soll dazu beitragen, bestehende Forschungslücken zu schließen, indem sie einen umfassenden Überblick über die Unterstützungsangebote von Community Nurses bietet und deren Wirksamkeit sowie ihre potenziellen Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden in der Gemeinschaft untersucht.

## 1.2 Erste Vorannahmen und Vermutungen

Ich vermute, dass es eine Vielzahl von Unterstützungsangeboten geben wird. Jede\*r Einzelne wird unterschiedliche Dienste in Anspruch nehmen, je nach seinen/ihren spezifischen Umständen und Anforderungen. Insbesondere im Pflegebereich werden Community Nurses regelmäßig mit einer Bandbreite sozialer Herausforderungen konfrontiert. Sie werden mit Situationen konfrontiert, in denen soziale Isolation, fehlende Unterstützungssysteme und Verzweiflung aufgrund unklarer Perspektiven und Lebensumständen eine Rolle spielen. Community Nurses werden in gewisser Weise flexibel sein müssen, um auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Herausforderungen ihrer Klient\*innen einzugehen. Allerdings könnten sie möglicherweise in einigen Bereichen auf Grenzen stoßen, sei es aufgrund von Ressourcenmangel, rechtlichen Einschränkungen oder anderen externen Faktoren.

Die Berücksichtigung dieser Vorannahmen und Vermutungen wird dazu beitragen, die Arbeit der Community Nurses besser zu verstehen und ihre Wirksamkeit zu maximieren.

### 1.3 Begriffsdefinition Community Nurse

Community Nursing bezeichnet einen spezialisierten Bereich der Gesundheits- und Krankenpflege sowie des Public Health, der sich auf die Förderung und den Schutz der Gesundheit von Gemeinschaften konzentriert. Die Praxis des Community Nursing basiert auf einem interdisziplinären Ansatz, der Erkenntnisse aus der Pflegewissenschaft, den Sozialwissenschaften und der Public Health integriert. (vgl. CN Österreich 2023a)

Community Nurses sind qualifizierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen des gehobenen Dienstes mit mindestens zwei Jahren Berufserfahrung. Sie arbeiten bedarfsorientiert und wohnortnah, sowohl in den Gemeinden als auch in Ordinationen, um pflege- und betreuungsbedürftige Personen zu Hause zu besuchen. Als zentrale Ansprechpersonen für Fragen zur Pflege und Gesundheit spielen sie eine wichtige Rolle in der Unterstützung und Beratung von Einzelpersonen und Familien sowie in der Koordinierung und Vernetzung mit anderen Pflege- und Gesundheitsdienstleister\*innen. (vgl. ebd.)

Die Aufgaben einer Community Nurse umfassen unter anderem präventive Hausbesuche, Information und Beratung, die Erhebung des aktuellen Versorgungsbedarfs, die Koordination von zusätzlichen Angeboten sowie die Fürsprache und Interessensvertretung für die Gesundheitsanliegen der Gemeinschaft. (vgl. CN Österreich 2023 c)

Die Zielgruppen des Community Nursing sind insbesondere Personen, die bisher keine mobilen Pflegedienste oder andere Angebote von Pflegeeinrichtungen in Anspruch nehmen. Dazu gehören ältere Menschen in ihrem direkten Wohnumfeld, Personen mit pflegebezogenem Unterstützungsbedarf sowie pflegende Angehörige im familiären Rahmen. Durch ihre Tätigkeit tragen Community Nurses wesentlich zur Gesundheitsförderung und Prävention bei, indem sie die individuellen Bedürfnisse und Gesundheitsdeterminanten ihrer Zielgruppen berücksichtigen und entsprechende Unterstützung anbieten. (vgl. CN Österreich 2023 b)

## 2 Forschungsprozess

Das vorliegende Kapitel widmet sich dem Überblick über den Forschungsprozess dieser Bachelorarbeit. Dabei werden sowohl die angewandten Erhebungs- als auch Auswertungsmethoden eingehend erläutert.

### 2.1 Forschungsfragen

#### Hauptforschungsfrage:

Welche Unterstützungsangebote von Community Nurses werden von Angehörigen in Anspruch genommen?

#### Subforschungsfragen:

Welche sozialen Herausforderungen werden von Angehörigen im Zusammenhang mit der Arbeit von Community Nurses angesprochen, und wie wird mit diesen Aspekten umgegangen?

Welche verschiedenen Phasen des Pflegeprozesses können identifiziert werden, in denen Angehörige potenziell Unterstützung von Community Nurses benötigen, und welche Herausforderungen könnten in diesen Phasen auftreten?

Wie erleben Angehörige die Flexibilität von Community Nurses hinsichtlich der individuellen Bedürfnisse und Präferenzen, die bei der Pflege anfallen?

### 2.2 Feldzugang

Der Zugang zum Feld konnte durch eine Kontaktaufnahme mit Community Nurses ermöglicht werden. Diese baten wir um Vermittlung zu Personen die Interesse daran haben könnten uns Interviews zu geben.

Dies wurde zu einer Herausforderung, da es häufig vorkam, dass wir entweder keine Rückmeldung von den Community Nurses erhielten oder dass keine Klient\*innen gefunden werden konnten, die bereit waren, sich für ein Interview zur Verfügung zu stellen.

## 2.3 Erhebungsmethode

Für das Erlangen meiner Forschungsergebnisse wurde in meiner Forschungsgruppe ein Leitfadenterview erstellt, wodurch wir bei allen Interviews den gleichen Leitfaden verwendet haben. In dieser Gruppe waren wir zu dritt mit dem Fokus auf Angehörige und Betroffene. Es wurden insgesamt sieben Interviews geführt, wovon eines durch mich abgehalten wurde.

Leitfadenterviews sind eine qualitative Forschungsmethode, bei der ein Interviewleitfaden als strukturiertes Instrument verwendet wird, um Gespräche mit den Teilnehmer\*innen zu führen. Der Leitfaden enthält offene Fragen oder Themen, die von der interviewten Person abgearbeitet werden, um relevante Informationen zu einem bestimmten Forschungsthema zu sammeln. Im Gegensatz zu standardisierten Fragebögen erlauben Leitfadenterviews eine flexible Gesprächsführung, die es ermöglicht, auf individuelle Antworten einzugehen und neue Fragen aufgrund der Antworten zu stellen. Durch die Verwendung von Leitfadenterviews können Forscher\*innen tiefere Einblicke in die Einstellungen, Meinungen, Motivationen und Erfahrungen der Befragten gewinnen. Diese Methode eignet sich besonders gut, um komplexe Themen zu erforschen, die eine ausführliche Diskussion erfordern. Darüber hinaus ermöglicht sie es, die Perspektiven der Teilnehmer\*innen besser zu verstehen und komplexe Zusammenhänge zu beleuchten. (vgl. Hepperle 2015: 151-152)

Das von mir durchgeführte Interview fand in der Wohnung des Angehörigen statt. Seine Frau befand sich mit uns im Raum, war jedoch nicht in der Lage an dem Interview teilzunehmen.

## 2.4 Auswertungsmethode

Für die Auswertung meiner Forschungsergebnisse habe ich mich für die strukturgeleitete Textanalyse von Katharina Auer-Voigtländer und Tom Schmid entschieden.

Die strukturgeleitete Textanalyse ist eine Methode zur systematischen Auswertung qualitativer Daten, die vor allem bei strukturierten Interviews oder anderen Textdaten angewendet wird. Diese Methode zeichnet sich durch die Strukturierung der Daten in vordefinierte Kategorien und Themen aus, um zentrale Aussagen und Muster zu identifizieren. Durch die Interpretation von Datenmustern und Auffälligkeiten kann man wichtige Erkenntnisse gewinnen und diese im Kontext der Forschungsfragen interpretieren. Die Ergebnisse werden dokumentiert und dienen zur Beantwortung der Forschungsfragen sowie zur Ableitung fundierter Schlussfolgerungen. Die strukturgeleitete Textanalyse ermöglicht eine effiziente und systematische Auswertung qualitativer Daten zur Generierung von Erkenntnissen in der Forschung. (vgl. Auer-Voigtländer / Schmid 2017: 130-134)

Ich habe mich für die strukturgeleitete Textanalyse als Auswertungsmethode entschieden, weil sie mir ermöglicht, effizient und systematisch mit umfangreichen qualitativen Daten umzugehen. Durch die vordefinierten Kategorien und Themen konnte ich eine strukturierte Analyse durchführen und zentrale Aussagen sowie Muster in den Daten identifizieren. Diese Methode half mir, relevante Erkenntnisse zu gewinnen und fundierte Schlussfolgerungen zu ziehen.

## 3 Darstellung der Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse meiner Forschung präsentiert. Es wird eine Analyse verschiedener Unterstützungsmöglichkeiten vorgenommen, wobei sowohl soziale Aspekte als auch die Wahrnehmung der Angehörigen hinsichtlich Flexibilität und die unterschiedlichen Phasen des Pflegeprozesses betrachtet werden.

### 3.1 Unterstützungsangebote

Community Nurses bieten ihren Klient\*innen eine breite Palette von Unterstützungsangeboten an. Diese umfassen unter anderem emotionalen Beistand, die Planung von Pflegemaßnahmen, Vermittlungsdienste sowie persönliche Beratung.

#### 3.1.1 Emotionale Unterstützung

Community Nurses wissen, dass Pflege mehr als nur die physische Versorgung umfasst. Ihre Dienstleistungen zielen darauf ab, eine umfassende Betreuung anzubieten, die individuelle Bedürfnisse und Herausforderungen berücksichtigt. Sie fungieren als emotionale Stütze und Vertrauenspersonen für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen. Durch einfühlsame Gespräche und Beratung helfen sie, Ängste und Sorgen zu bewältigen, stärken das Selbstvertrauen und fördern das psychische Wohlbefinden der Betroffenen. Ihr Ziel ist es, eine unterstützende Atmosphäre zu schaffen, in der sich Pflegebedürftige geborgen und verstanden fühlen. (vgl. CN-Österreich 2023 c)

Die Bereitstellung angemessener Unterstützung für Angehörige kann eine Vielzahl positiver Auswirkungen haben. Indem professionelle Pflegekräfte oder andere Hilfsdienste eingebunden werden, können Angehörige die Last der Pflegeverantwortung teilen. Dies ermöglicht es den Angehörigen, nicht mehr allein für sämtliche Aspekte der Pflege zuständig zu sein, sondern die Aufgaben mit anderen zu teilen. Dadurch wird nicht nur die Gesamtbelastung verringert, sondern es entsteht auch Raum für eine ausgewogenere Verteilung von Verantwortlichkeiten und eine bessere Bewältigung der Herausforderungen, die die Pflege mit sich bringen kann. Darüber hinaus kann die Einbindung professioneller Unterstützungsdienste dazu beitragen, dass die Pflegequalität verbessert wird, da Fachkräfte über spezifisches Know-how und Ressourcen verfügen, um die Bedürfnisse der Pflegebedürftigen effektiver zu erfüllen. (vgl. T1 Z1862f)

Emotionale Unterstützung kann, sei es durch Stammtischtreffen, psychologische Beratung oder einfach durch das Wissen, nicht allein zu sein, helfen, die psychische Belastung zu reduzieren und den Angehörigen dabei zu helfen, mit den emotionalen Herausforderungen der Pflege umzugehen. Indem Verantwortung und Belastung auf verschiedene Weisen reduziert werden, können pflegende Angehörige besser für sich selbst sorgen und eine gesündere Balance zwischen der Pflege ihrer Liebsten und ihrem eigenen Wohlbefinden finden. (vgl. T7 Z249f)

*„Ja, sie ist mir äußerst nett und hilfreich und freundlich. Ja, die ganze Bandbreite, was da gibt, entgegen gekommen. Ja, ich hab mich ganz einfach wohl gefühlt im Gespräch“ (T4 Z44-46)*

In dem Interview wurden die vielfältige Unterstützung und Herzlichkeit der Community Nurse gewürdigt, und beschrieben, wie sich die Person während der Gespräche wohl gefühlt hat. Dies unterstreicht die Bedeutung einer tiefen, vertrauensvollen Beziehung zwischen Pflegekraft und Klient\*in.

Insbesondere in Situationen, in denen externe Pflegekräfte einen Großteil der Betreuung übernehmen, können solche Gespräche einen Raum bieten, in dem Patient\*innen und ihre Angehörigen ihre eigenen Gefühle, Ängste und Herausforderungen ausdrücken können. Die Anerkennung und Wertschätzung der Community Nurse kann auch dazu beitragen, dass sich Angehörige weniger allein mit der Verantwortung fühlen. (vgl. T3 Z1832f; T4 Z40f; T6 Z176f)

Auch wenn professionelle Pflegekräfte die primäre Versorgung übernehmen, bleiben die emotionalen und organisatorischen Herausforderungen für die Familie oft groß. Der Austausch in solchen Gesprächen kann für Angehörige von unschätzbarem Wert sein. Nicht nur können sie dadurch ihre eigenen Gefühle besser verarbeiten, sondern auch ihre Ressourcen effektiver nutzen, um die bestmögliche Unterstützung zu gewährleisten. Durch offene Kommunikation können Familienmitglieder ihre Sorgen, Ängste und Bedürfnisse teilen, was zu einem tieferen Verständnis und einer stärkeren Unterstützung innerhalb der Familie führen kann. Diese Gespräche können auch dabei helfen, gemeinsam Lösungen für organisatorische Herausforderungen zu finden und den Pflegeprozess besser zu koordinieren. Letztendlich trägt dieser Austausch dazu bei, dass sich die Familie als Team fühlt und gemeinsam besser in der Lage ist, den Pflegebedürftigen die erforderliche Betreuung zukommen zu lassen. (vgl. ebd.)

Des Weiteren bieten solche Gespräche die Möglichkeit, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und geeignete Lösungsansätze zu finden, bevor sie sich verschlimmern. Die offene Kommunikation über die Pflegesituation fördert nicht nur das Verständnis füreinander, sondern stärkt auch die Bindung zwischen den Beteiligten. Daraus lässt sich schließen, dass durch das Teilen von Erfahrungen und Empfindungen Betroffene und Angehörige eine tiefere Verbundenheit entwickeln können, die letztendlich dazu beiträgt, dass die Pflegeerfahrung für alle Beteiligten positiver und unterstützender wird. (vgl. ebd.)

Als Angehörige\*r ist es oft wichtig, einen optimistischen Blick in die Zukunft zu haben. Gemeinsam Hoffnung auf eine positive Zukunft zu schüren, kann eine immense Unterstützung sein. Durch diesen gemeinsamen Glauben können sich Angehörige gegenseitig stärken und ermutigen, was zu einem tieferen Zusammenhalt und einer stärkeren Bindung führen kann. Darüber hinaus hat Optimismus nachweislich positive Auswirkungen auf die psychische Gesundheit und das Wohlbefinden. Er hilft dabei, Stress zu reduzieren und die Resilienz zu stärken. Indem man sich auf das Gute konzentriert und an eine bessere Zukunft glaubt, kann

man negative Emotionen wie Angst und Depression bekämpfen und das allgemeine Wohlbefinden steigern. Auf diese Weise kann Optimismus eine wertvolle Ressource für Angehörige sein, um die Herausforderungen der Pflege mit Zuversicht und innerer Stärke anzugehen. (T4 Z193f)

*„Ja eben, ich tu zuhause auch etwas Übungen machen was die (Name CN) vorführt und sagt und uns hilft, wenn es ist, zeigt sie uns wie wie man es nochmal macht. Also ja, und dann mach ich das zu Hause auch. Man profitiert schon davon. Man merkt, man wird ein bisschen lockeriger. Das Altern geht langsamer vor sich als sonst, weil wenn man sich nur gehen lässt und nichts tut. Man merkt ja das und auch nicht nur körperlich, sondern auch psychisch ist auch, weil das hält einem fit, weil man etwas machen muss“ (T5 Z71-75)*

Das Zitat hebt hervor, wie wichtig körperliche und kognitive Übungen sind, wie sie von Community Nurses durchgeführt werden. Es verdeutlicht, dass persönliche Erfahrungen nicht nur die körperliche Fitness, sondern auch das emotionale Wohlbefinden und zwischenmenschliche Beziehungen stärken können. Dies spiegelt die Erkenntnisse wider, dass regelmäßige körperliche Aktivität nicht nur die körperliche Gesundheit, sondern auch das psychische Wohlbefinden fördert. Es unterstreicht die unterstützende Rolle dieser Interventionen, die nicht nur praktische Hilfe bieten, sondern auch ein Gefühl der Fürsorge und Unterstützung vermitteln. Letztlich zeigt es, wie diese Aktivitäten nicht nur das individuelle Wohlbefinden, sondern auch die zwischenmenschlichen Beziehungen stärken können, indem sie ein Gefühl der Gemeinschaft und Zusammenarbeit fördern. (vgl. T5 Z64f)

Die beschriebene Erfahrung, wie die von der Community Nurse vorgeführten Übungen dazu beitragen können, dass Menschen sich lockerer fühlen und den Alterungsprozess verlangsamen, findet sich im Zitat wieder. Die Person im Zitat bestätigt diese Idee, indem sie erklärt, dass sie die gezeigten Übungen zu Hause wiederholt und dabei positive Veränderungen sowohl körperlich als auch psychisch bemerkt. Dies verdeutlicht, wie die von der Community Nurse geleiteten Übungen nicht nur isolierte Veranstaltungen sind, sondern vielmehr eine nachhaltige Auswirkung im täglichen Leben der Personen haben. (vgl. T3 Z46f)

Die Tatsache, dass die Person die Übungen zu Hause fortsetzt, um von ihnen zu profitieren, zeigt das Vertrauen in die Effektivität der Anleitung durch die Community Nurse sowie die persönliche Motivation, einen aktiven Beitrag zur eigenen Gesundheit zu leisten. Diese Verbindung zwischen der übergeordneten Idee und der individuellen Bestätigung im Zitat unterstreicht die Bedeutung eines ganzheitlichen Ansatzes für das Gesundheitsmanagement. Darüber hinaus hebt das Zitat hervor, dass die Vorteile der Übungen nicht nur auf den physischen Aspekt beschränkt sind, sondern auch eine positive Auswirkung auf das psychische Wohlbefinden haben. Die Integration von Bewegung in den Alltag wird als Schlüssel zur Erhaltung einer ganzheitlichen Gesundheit betrachtet, die sowohl den Körper als auch den Geist umfasst. (vgl. ebd.)

### 3.1.2 Planung im Pflegebereich

Die Planung im Pflegebereich ist von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass Pflegebedürftige die bestmögliche Versorgung erhalten. Community Nurses unterstützen aktiv bei der Organisation und Planung von Pflegemaßnahmen und -leistungen. Ihre Expertise trägt dazu bei, dass die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen der Pflegebedürftigen effektiv berücksichtigt werden können. Durch eine sorgfältige Planung können potenzielle Probleme frühzeitig erkannt und adäquate Lösungen entwickelt werden, um eine kontinuierliche und qualitativ hochwertige Versorgung sicherzustellen. (vgl. CN Österreich 2023 c)

Die Zusammenarbeit zwischen Community Nurse und Klient\*in spielt eine entscheidende Rolle in der Pflege. Besonders wichtig ist dabei das gemeinsame Stellen von Anträgen im Pflegebereich. In diesem Prozess arbeiten die Community Nurses eng mit den Betroffenen und ihren Angehörigen zusammen, um Unterstützung oder Leistungen zu beantragen, die für deren Gesundheit und Wohlbefinden unerlässlich sind. Diese Form der Zusammenarbeit gewährleistet, dass die individuellen Bedürfnisse der Klient\*innen angemessen erfüllt werden. Community Nurses sind oft die ersten Ansprechpartner\*innen für solche Anliegen und verfügen über ein tiefes Verständnis für die individuellen Situationen und Bedürfnisse ihrer Klient\*innen. Durch die gemeinsame Antragstellung können sie sicherstellen, dass die benötigten Leistungen rechtzeitig beantragt und genehmigt werden, was letztendlich dazu beiträgt, die bestmögliche Versorgung sicherzustellen und den Zugang zu wichtigen Ressourcen zu erleichtern. Diese Zusammenarbeit fördert nicht nur eine effektive Kommunikation und Vertrauen zwischen Pflegekräften und Klient\*innen, sondern auch eine ganzheitliche Betreuung, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Wünsche der Einzelnen eingeht. (vgl. T3 Z1608f; T6 Z165f; T7 Z480f)

Die Bereitstellung von Informationen und die Unterstützung bei der Organisation von Pflegeleistungen sind ebenfalls Teil einer umfassenden Pflegeplanung. Wenn die Community Nurse Informationen bereitstellt, kann dies helfen, den aktuellen Gesundheitszustand der Person besser zu verstehen, mögliche Risiken zu erkennen und geeignete Pflegeinterventionen zu planen. Die Unterstützung bei der Organisation von Pflegeleistungen kann auch dazu beitragen, sicherzustellen, dass die benötigten Ressourcen, wie z. B. medizinische Versorgung, Therapien oder Unterstützung im täglichen Leben, rechtzeitig verfügbar sind. In einer Pflegeplanung werden diese Informationen und Unterstützungsmaßnahmen berücksichtigt, um einen umfassenden Plan zu erstellen, der die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Person adressiert und darauf abzielt, ihre Gesundheit und Lebensqualität zu verbessern. (vgl. T1 Z514f; T4 Z124f; T6 Z48f)

Die Vermittlung von Pflegekräften durch Community Nurses, die sich auf spezialisierte Pflegebedürfnisse konzentrieren und nicht nur Routineaufgaben übernehmen, ist ein entscheidender Teil der Pflegeplanung. In solchen Situationen geht es oft um komplexe oder spezialisierte Pflegeszenarien, die besondere Fachkenntnisse erfordern. Die Pflegeplanung spielt hier eine wesentliche Rolle, um sicherzustellen, dass die individuellen Bedürfnisse des Familienmitglieds angemessen erfüllt werden. Dazu gehört die Identifizierung spezifischer Pflegeanforderungen, die Auswahl von Pflegekräften mit den erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen sowie die Organisation und Koordination der Pflegeleistungen.

Ein wichtiger Aspekt der Pflegeplanung ist die Gewährleistung der Kontinuität der Pflege, um sicherzustellen, dass das Familienmitglied eine konsistente und hochwertige Versorgung erhält. Darüber hinaus kann die Pflegeplanung auch andere Aspekte wie die Integration von Therapien, die Bereitstellung von psychosozialer Unterstützung für das Familienmitglied und seine Angehörigen sowie die regelmäßige Überwachung und Bewertung des Pflegeplans umfassen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Plan effektiv bleibt und den sich ändernden Bedürfnissen gerecht wird. (vgl. T4 Z10f)

Die Information über Notrufnummern sowie die Vermittlung von Sturzpräventionskursen und Übungen zur Förderung der körperlichen Fitness sind ebenfalls wichtige Bestandteile der Pflegeplanung. Diese Maßnahmen zielen darauf ab, das Risiko von Notfällen wie beispielsweise Stürzen, zu reduzieren und die Gesundheit und Sicherheit der betroffenen Person zu verbessern. In der Pflegeplanung werden diese Interventionen als präventive Maßnahmen betrachtet, die darauf abzielen, potenzielle Gesundheitsrisiken zu identifizieren und vorzubeugen. (vgl. T5 Z64f) Die Information über Notrufnummern kann beispielsweise dazu beitragen, dass eine Person im Notfall schnell Hilfe erhalten kann, was besonders wichtig ist, wenn sie allein lebt oder ein erhöhtes Risiko für gesundheitliche Probleme hat. (vgl. T4 Z101f)

Sturzpräventionskurse und Übungen zur Förderung der körperlichen Fitness werden oft in Pflegeplänen aufgenommen, um das Risiko von Stürzen zu reduzieren und die Mobilität und Stabilität der betroffenen Person zu verbessern. Dies kann beinhalten, dass geeignete Übungen ausgewählt werden, um die Muskelkraft, Balance und Koordination zu verbessern, sowie die Umgebung anzupassen, um Sturzrisiken zu minimieren. (vgl. ÖGK o.A.)

Die Aufgabe einer Community Nurse beinhaltet auch die Beantragung höherer Pflegestufen sowie bei finanziellen Angelegenheiten. Diese Aspekte stellen sicher, dass die betroffene Person die bestmögliche Unterstützung erhält. Die Beantragung einer höheren Pflegestufe erfordert eine gründliche Bewertung des Gesundheitszustands und der Pflegebedürfnisse der Person. (vgl. T1 Z1312f; T3 Z679f; T7 Z485f)

Hier kommt die Community Nurse ins Spiel, indem sie den Antragsprozess koordiniert, die erforderlichen Unterlagen vorbereitet und die Kommunikation mit den zuständigen Behörden erleichtert. Dies ist ein wichtiger Schritt, um sicherzustellen, dass die Person die angemessene Pflege erhält, die ihren Bedürfnissen entspricht. Darüber hinaus können finanzielle Angelegenheiten eine erhebliche Belastung darstellen, insbesondere im Zusammenhang mit Pflegekosten und medizinischen Ausgaben. Die Community Nurse kann dabei helfen, finanzielle Unterstützungsmöglichkeiten zu identifizieren und zu nutzen, sei es durch staatliche Programme, Pflegeversicherungen oder andere Ressourcen. (vgl. ebd.)

Dies ermöglicht es der betroffenen Person, die benötigten Pflegeleistungen in Anspruch zu nehmen, ohne sich finanziell zu überfordern. In der Pflegeplanung werden diese Aspekte sorgfältig berücksichtigt, um sicherzustellen, dass die individuellen Bedürfnisse und Ressourcen der Person angemessen adressiert werden. Durch die Unterstützung bei der Beantragung höherer Pflegestufen und bei finanziellen Angelegenheiten trägt die Community Nurse dazu bei, die Gesundheit, Sicherheit und Lebensqualität der betroffenen Person zu verbessern und eine umfassende Pflege zu gewährleisten. (vgl. ebd.)

### 3.1.3 Vermittlung

Community Nurses können Personen an externe Organisationen oder Einrichtungen verweisen, die spezifische Unterstützungsdienste anbieten, wie zum Beispiel die Volkshilfe. Diese Organisationen sind oft darauf spezialisiert, Hilfe in Bereichen wie Sozialarbeit, Gesundheitsfürsorge oder psychosoziale Unterstützung anzubieten. Durch diese Vermittlung können Menschen Zugang zu maßgeschneiderten Dienstleistungen erhalten, die ihren individuellen Bedürfnissen entsprechen. Zusätzlich zur Weiterleitung an externe Organisationen können Community Nurses auch Informationsmaterial bereitstellen, das relevante Informationen über Gesundheit, Sozialleistungen oder andere Ressourcen enthält, die den Bedürfnissen der Person gerecht werden. Dies kann dazu beitragen, dass die Person und ihre Angehörigen besser informierte Entscheidungen treffen können und Zugang zu den Unterstützungsmöglichkeiten erhalten, die ihnen zur Verfügung stehen. (vgl. T3 Z1468f; T6 Z50f)

Die Vermittlung durch eine Community Nurse kann auch durch die Zusammenarbeit mit anderen Fachkräften wie Pfleger\*innen für spezifische Bedürfnisse erfolgen. Wenn eine Community Nurse dabei hilft, eine\*n Pfleger\*in für spezifische Bedürfnisse zu vermitteln, bedeutet das, dass sie die individuellen Bedürfnisse einer Person ermittelt hat und dann eine\*n geeignete\*n Pfleger\*in identifiziert hat, der/die über die erforderlichen Fähigkeiten und Erfahrungen verfügt, um diesen Bedürfnissen gerecht zu werden. (vgl. T1 Z514f; T4 Z11f)

Die Community Nurse unterstützt die Person auch dabei, den Kontakt zur/zum Pfleger\*in herzustellen, und kann gegebenenfalls helfen, Pflegevereinbarungen zu treffen. Die Community Nurse fungiert als Vermittler\*in zwischen der Person, die Pflege benötigt, und der/dem Pfleger\*in für spezifische Bedürfnisse. Ihr Ziel ist es, sicherzustellen, dass die passende Pflege bereitgestellt wird, die den individuellen Anforderungen der Person gerecht wird. Diese Koordination und Vermittlung zeigt die wichtige Rolle der Community Nurse bei der Sicherstellung, dass Menschen Zugang zu hochwertiger Betreuung entsprechend der jeweiligen Bedürfnisse entsprechen. (vgl. ebd.)

Ein weiterer Aspekt der Vermittlung durch Community Nurses ist die Weiterleitung von Angehörigen an Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Hierbei erkennt die Community Nurse, dass Familienmitglieder zusätzliche Fähigkeiten oder Kenntnisse benötigen, um die Pflegebedürfnisse ihrer Angehörigen besser zu verstehen oder darauf angemessen zu reagieren. (vgl. T1 Z1163f; T2 Z983f; T4 Z125f)

Durch die Vermittlung von Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten tragen Community Nurses dazu bei, die Fähigkeiten und das Wissen von Familienangehörigen oder Pflegepersonen zu stärken, um die Pflegequalität zu verbessern und die Bedürfnisse der betreuten Person besser zu erfüllen. Somit ist die Vermittlung von Bildungsressourcen eine wichtige Komponente der ganzheitlichen Betreuung und Unterstützung, welche Community Nurses bieten können. (vgl. ebd.)

### 3.1.4 Beratung

Die Beratung durch Community Nurses ist ein entscheidender Bestandteil der Pflege und Unterstützung, den sie für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen bereitstellen. Ihre Tätigkeit knüpft dabei eng an die Grundsätze der Sozialen Arbeit an, indem sie nicht nur individuelle Bedürfnisse identifizieren, sondern auch Ressourcen in der Gemeinde mobilisieren und Netzwerke aufbauen, um eine ganzheitliche Unterstützung zu gewährleisten. (vgl. CN Österreich 2023 c)

Durch ihre Beratung unterstützen Community Nurses nicht nur dabei, konkrete Herausforderungen zu bewältigen, sondern stärken auch die Selbstbestimmung und Autonomie der Betroffenen und ihrer Angehörigen, indem sie helfen informierte Entscheidungen aufgrund vorliegender Informationen zu treffen und ihre Lebensqualität zu verbessern. Bei einer Beratung durch eine Community Nurse stehen individuelle Gespräche im Mittelpunkt, in denen Ratschläge und Unterstützung für die Bewältigung von Gesundheits- und Pflegeproblemen geboten werden. Sie ist darauf ausgerichtet, den Bedürfnissen und Situationen der Einzelnen gerecht zu werden und maßgeschneiderte Hilfe anzubieten, einschließlich Aspekten wie Gesundheitsförderung, Krankheitsprävention, Krankheitsmanagement, Pflegeunterstützung und psychosozialer Unterstützung. (vgl. ebd.)

Ein Verständnis für die Bedürfnisse einer Person und die Bereitstellung entsprechender Unterstützung sind grundlegende Elemente der Beratungstätigkeit einer Community Nurse. Indem sie sich Zeit nimmt, die individuellen Bedürfnisse, Herausforderungen und Wünsche einer Person zu verstehen, kann die Nurse gezielt auf deren Situation eingehen und maßgeschneiderte Unterstützung anbieten. Dies kann sich über verschiedene Bereiche erstrecken, wie beispielsweise Gesundheit, Pflege, soziales Wohlbefinden und emotionale Bedürfnisse. Durch einfühlsame Gespräche und aktives Zuhören kann die Community Nurse ein Vertrauensverhältnis aufbauen und ein umfassendes Bild von den Bedürfnissen der Person erhalten. Basierend auf diesem Verständnis kann sie dann die benötigten Unterstützungsmöglichkeiten eruieren und anbieten, die auf die individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Diese Unterstützung kann praktische Hilfe bei der Bewältigung von gesundheitlichen Problemen, die Vermittlung von sozialen Dienstleistungen, emotionale Unterstützung oder die Koordination von Pflegeleistungen umfassen. Durch diese personalisierte Beratung trägt die Community Nurse dazu bei, dass die Person die bestmögliche Versorgung und Unterstützung erhält, um ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden zu verbessern. (vgl. T4 Z57f; T7 Z44f)

Eine Community Nurse kann auch beispielsweise wichtige Informationen über Patient\*innenverfügungen und Erwachsenenvertretung anbieten, um sicherzustellen, dass die Person über ihre Rechte und Möglichkeiten informiert ist. Dies kann beinhalten, die Bedeutung dieser Dokumente zu erklären, wie sie erstellt und aktualisiert werden können, und welche Auswirkungen sie auf medizinische Entscheidungen und die Betreuung haben. Darüber hinaus kann die Community Nurse auch bei der Planung und Umsetzung dieser Dokumente unterstützen, indem sie Ratschläge erteilt, wie die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Person berücksichtigt werden können. Dies kann dazu beitragen, dass die Person die Kontrolle über ihre medizinischen Entscheidungen behält und sicherstellt, dass ihre Wünsche

respektiert werden, selbst wenn sie nicht mehr in der Lage ist, für sich selbst zu sprechen. (vgl. T2 Z843f)

*„Also sie hat mir schon gewisse Tipps gegeben, ah, wie ich meine Gesundheit dementsprechend auch nach diesen Handicaps erhalten kann“  
(T2 Z121-123)*

Diese Erfahrung verdeutlicht den praktischen Nutzen der Beratung durch eine Community Nurse im Bereich der Gesundheitsvorsorge. Ihre Erwähnung der erhaltenen Ratschläge und Tipps, wie sie trotz ihrer individuellen Herausforderungen ihre Gesundheit aufrechterhalten kann, illustriert die direkte und personalisierte Unterstützung, die diese Fachkräfte bieten. Die Beschreibung der Community Nurse, die nicht nur theoretische Konzepte erklärt, sondern auch praktische Anleitungen zur korrekten Durchführung von Gesundheitsüberprüfungen gibt, verdeutlicht, wie diese Beratung über die bloße Information hinausgeht und konkrete Handlungsmöglichkeiten bietet. Es hebt die Betonung der Konsistenz und Genauigkeit bei der Durchführung von Blutdruckmessungen sowie die Notwendigkeit, regelmäßige Aufzeichnungen zu führen, um Veränderungen im Blutdruck im Laufe der Zeit zu verfolgen, hervor. Dies zeigt, wie die Community Nurse nicht nur dabei hilft, Gesundheitsrisiken zu identifizieren, sondern auch dabei unterstützt, aktiv Maßnahmen zu setzen, um die Gesundheit zu erhalten und mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen. Die direkte Bezugnahme auf die Erfahrung und die Ratschläge, die die Person von der Community Nurse erhalten hat, veranschaulicht somit die Bedeutung dieser individuellen Beratung und wie sie dazu beiträgt, dass Klient\*innen selbst die Kontrolle über ihre Gesundheit übernehmen können. (vgl. T2 111f)

## 3.2 Soziale Herausforderungen

Die zunehmende Pflegebedürftigkeit sowie auch Pflegeleistungen, welche von Community Nurses erbracht werden, werden in folgenden Kapiteln näher untersucht und analysiert.

### 3.2.1 Zunehmende Pflegebedürftigkeit

Die steigende Pflegebedürftigkeit älterer Menschen ist nicht nur eine Herausforderung für die individuelle Gesundheitsversorgung, sondern beeinflusst auch maßgeblich das soziale Gefüge von Familien und Gemeinschaften. (vgl. ÖKSA 2008:80) In diesem Kontext erweisen sich Community Nurses als unverzichtbare Akteur\*innen, da sie nicht nur medizinische Pflegeleistungen erbringen, sondern auch die sozialen Aspekte dieser Herausforderung berücksichtigen und entsprechende Unterstützung bieten.

Community Nurses unterstützen, wenn Pflegeleistungen sowie sozialen Auswirkungen überfordern. Ein zentraler Aspekt ihrer Arbeit liegt darin, soziale Verbindungen aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen, da dies einen wesentlichen Beitrag zur psychischen Gesundheit und Lebensqualität von Pflegebedürftigen leistet. In ihrer Schlüsselrolle helfen Community Nurses Pflegebedürftigen dabei, ihre Situation zu

bewältigen. Durch Beratung und Vermittlungsdienste unterstützen sie die Betroffenen und ihre Familien dabei, die verschiedenen sozialen Herausforderungen zu meistern, mit denen sie konfrontiert werden. Diese Herausforderungen könnten beispielsweise den Übergang zu einem Leben mit erhöhter Pflegebedürftigkeit, die Anpassung an neue Lebensumstände oder die Bewältigung von sozialer Isolation umfassen. Indem sie Unterstützung und Ressourcen bereitstellen, helfen Community Nurses dabei, soziale Unterstützungssysteme aufzubauen oder zu erweitern, die den Pflegebedürftigen helfen können, sich besser mit ihrer Gemeinschaft zu verbinden. Durch die Förderung von sozialen Aktivitäten, die Einbindung in lokale Programme oder die Vermittlung zu Unterstützungsgruppen tragen sie dazu bei, dass Pflegebedürftige ein unterstützendes soziales Umfeld haben, das ihre psychische Gesundheit und Lebensqualität verbessert. (vgl. T1 Z1333f; T4 T92f)

Darüber hinaus unterstreicht dieser Ansatz die Bedeutung einer ganzheitlichen Betrachtung der Pflegesituation, die nicht nur die rein körperlichen Aspekte, sondern auch die sozialen und psychischen Bedürfnisse der Betroffenen berücksichtigt. Indem die Community Nurses die Bedeutung der Bereitstellung sozialer Unterstützung hervorhebt, verdeutlicht dieser Ansatz die Komplexität der Pflegesituation und die vielfältigen Bedürfnisse der Pflegebedürftigen und ihrer Familien. (vgl. ebd.)

Die Belastung der pflegenden Angehörigen ist eine der wesentlichen Herausforderungen. Oft übernehmen Familienmitglieder die Pflege, was mit physischen, emotionalen und finanziellen Belastungen verbunden sein kann. Community Nurses spielen hier eine entscheidende Rolle, indem sie pflegenden Angehörigen Unterstützung und Entlastung bieten. Sie können Schulungen anbieten, um die Pflegefähigkeiten zu verbessern, und sie können Ressourcen und Unterstützungsdienste vermitteln, um die Last zu mindern. (vgl. ebd.)

Finanzielle Belastungen durch Pflegekosten sind ein weiterer wichtiger Faktor. Die Kosten für Pflegeleistungen können erheblich sein und belasten oft die finanzielle Situation der Familie. Community Nurses können helfen, indem sie Informationen über Finanzierungsmöglichkeiten bereitstellen, Unterstützungsleistungen vermitteln und bei der Planung von Pflegebudgets unterstützen. (vgl. T7 Z406f)

Einschränkungen im Alltag sind eine häufige Folge zunehmender Pflegebedürftigkeit. Betroffene und ihre Familien müssen oft ihren Alltag an die neuen Anforderungen anpassen, was zu Einschränkungen in der Mobilität, Freizeitgestaltung und beruflichen Aktivitäten führen kann. In dieser Phase können Community Nurses wertvolle Unterstützung bieten, indem sie dabei helfen, Strategien zur Bewältigung dieser Einschränkungen zu entwickeln und den Alltag so weit wie möglich zu erleichtern. (vgl. T6 Z41f)

Soziale Isolation stellt eine weitere große Herausforderung dar, besonders wenn die Pflegebedürftigkeit zunimmt. Die Veränderungen im Lebensstil können dazu führen, dass Pflegebedürftige und ihre Familien sich zurückziehen und sozial isoliert werden. In dieser Situation können Community Nurses helfen, indem sie soziale Aktivitäten organisieren, Peer-Support-Gruppen anbieten und den Zugang zu Gemeinschaftsressourcen erleichtern. Durch diese Maßnahmen wird es möglich, soziale Kontakte aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen, was einen enormen Beitrag zur psychischen Gesundheit und Lebensqualität der Betroffenen leisten kann. Die Unterstützung durch Community Nurses ist

daher von entscheidender Bedeutung, um Pflegebedürftigen und ihren Familien dabei zu helfen, trotz der Herausforderungen des Pflegeprozesses ein erfülltes Leben zu führen. Durch ihre einfühlsame Betreuung und praktische Hilfe tragen sie dazu bei, dass die Betroffenen weiterhin am sozialen Leben teilnehmen können und Unterstützung erhalten, um den Alltag bestmöglich zu bewältigen. (vgl. ebd.)

### 3.2.2 Pflegeleistungen

Die Arbeit von Community Nurses umfasst wesentlich die Bereitstellung von Pflegeleistungen, insbesondere im Kontext der vielfältigen sozialen Herausforderungen, denen pflegebedürftige Personen und ihre Familien gegenüberstehen.

*„na und des is sehr schwierig, weil so viel rente hab ma a ned na, sie hat ja praktisch sie hat 970€ und da sind laufend die Kosten gekommen weil sie wenn sie irgendwo wohin geht zu einem Doktor, und dan könnens nur privat, weil sonst kommens ja nie dran oder die helfen ned so“ (T7 Z296-300)*

Das Zitat verdeutlicht die finanziellen Herausforderungen, mit denen viele Familien konfrontiert sind, wenn sie für die Gesundheitsversorgung ihrer Angehörigen aufkommen müssen. Die Erwähnung der begrenzten finanziellen Ressourcen und der hohen Kosten für medizinische Versorgung und Behandlungen verdeutlicht, wie finanzielle Belastungen die ohnehin schwierige Pflegesituation zusätzlich erschweren können. Diese finanziellen Barrieren können dazu führen, dass Pflegebedürftige und ihre Familien vor schwierige Entscheidungen gestellt werden, insbesondere wenn es um den Zugang zu medizinischer Versorgung geht. Die finanzielle Belastung, wie sie im Zitat beschrieben wird, wirft ein Licht auf die Realität vieler Pflegefamilien und unterstreicht die Notwendigkeit von Unterstützung und Ressourcen, um diese Belastungen zu mildern. (vgl. T7 Z296f)

In diesem Zusammenhang können Community Nurses eine wichtige Rolle spielen, indem sie Informationen über staatliche Leistungen, finanzielle Hilfsprogramme oder gemeinnützige Organisationen bereitstellen, die bei den Kosten für Pflegeleistungen und medizinische Versorgung helfen können. Indem sie ihre Expertise und Erfahrung einsetzen, können Community Nurses dazu beitragen, finanzielle Hürden zu überwinden und den Zugang zu dringend benötigten Pflegeleistungen zu erleichtern. Diese Unterstützung kann dazu beitragen, dass Pflegefamilien sich weniger allein gelassen fühlen und besser in der Lage sind, sich auf die Betreuung ihrer Angehörigen zu konzentrieren, ohne sich um finanzielle Engpässe sorgen zu müssen. (vgl. ebd.)

Die Organisation und Koordination der Pflege sind von entscheidender Bedeutung, da sie sicherstellen müssen, dass der Pflegebedarf des/der Patient\*innen effektiv gedeckt wird. Hierbei spielen Community Nurses eine zentrale Rolle, indem sie bei der Planung und Umsetzung der Pflege unterstützen und verschiedene Dienstleistungen und Ressourcen koordinieren. (vgl. T6 Z176f; T7 Z164f)

Ein weiterer wichtiger Aspekt sind die psychischen Belastungen, denen pflegende Angehörige ausgesetzt sind. Die Pflege kann erheblichen Stress, Ängste und sogar Depressionen zur Folge haben. Community Nurses stehen den Angehörigen zur Seite, indem sie sie durch Beratung, Schulung und emotionalem Support unterstützen, mit diesen Belastungen umzugehen und ihre eigene Gesundheit zu erhalten. Zusätzlich müssen auch die Einschränkungen im Alltag und die soziale Isolation des/der Pflegebedürftigen berücksichtigt werden. Gesundheitliche Einschränkungen können sich auf den Alltag auswirken und zu Gefühlen der Isolation und Einsamkeit führen. Hier setzen Community Nurses an, indem sie den Klient\*innen unterstützende Dienstleistungen und Ressourcen vermitteln und soziale Aktivitäten fördern, um die soziale Isolation zu verringern. (vgl. ebd.)

### 3.3 Wahrnehmung der Angehörigen bezüglich Flexibilität

Flexibilität ist ein unverzichtbarer und bedeutender Aspekt im Berufsfeld der Community Nurses. Die Fähigkeit, sich schnell an sich verändernde Situationen anzupassen und vielfältige Herausforderungen zu bewältigen, ist entscheidend für ihren Erfolg.

#### 3.3.1 Bedarfsorientierte Pflegevermittlung

Anstatt passiv darauf zu warten, dass die Betroffenen aktiv Leistungen anfordern, erkennen und berücksichtigen Community Nurses die Bedürfnisse bereits im Vorfeld. Das bedeutet, dass sie proaktiv agieren und sich bemühen, ihre Dienstleistungen entsprechend anzupassen, um den Bedürfnissen und Situationen ihrer Klient\*innen gerecht zu werden. Durch dieses Vorgehen zeigen Community Nurses eine bedarfsorientierte Pflegevermittlung, indem sie nicht nur auf die spezifischen Anfragen oder Beschwerden der Personen reagieren, sondern auch aktiv nach Möglichkeiten suchen, um zu helfen. (vgl. T1 Z1767f; T3 Z1832f)

Indem sie sensibel auf die Bedürfnisse und Herausforderungen ihrer Klient\*innen eingehen, können Community Nurses frühzeitig Unterstützung anbieten und präventive Maßnahmen ergreifen, um potenzielle Probleme zu verhindern oder zu mildern. Sie können beispielsweise frühzeitig Warnzeichen für Verschlechterungen im Gesundheitszustand erkennen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um eine Krise zu verhindern. Darüber hinaus können sie auch Ressourcen und Unterstützungsdienste aktiv vermitteln, bevor die Bedürftigkeit akut wird. (vgl. ebd.)

Durch dieses proaktive Vorgehen tragen Community Nurses dazu bei, dass ihre Klient\*innen die bestmögliche Pflege und Unterstützung erhalten, bevor sich Probleme verschlimmern oder Krisen auftreten. Dies fördert nicht nur das Wohlbefinden und die Lebensqualität der Betroffenen, sondern stärkt auch das Vertrauen und die Beziehung zwischen Pflegefachkräften und Klient\*innen. Letztendlich ermöglicht es diese bedarfsorientierte Pflegevermittlung, auf die individuellen Bedürfnisse und Situationen einzugehen und eine ganzheitliche Versorgung zu gewährleisten. (vgl. ebd.)

Diese Herangehensweise ist besonders wichtig in der Community-Pflege, da die Bedürfnisse der Menschen oft vielschichtig und individuell sind. Die Betonung der Flexibilität unterstreicht auch die Fähigkeit der Community Nurses, sich an verschiedene Situationen anzupassen und kreative Lösungen zu finden. Dies ist entscheidend, da die Bedürfnisse der Menschen in der Gemeinschaftspflege oft variieren und sich im Laufe der Zeit ändern können. Durch ihre Flexibilität stellen die Community Nurses sicher, dass sie effektiv auf die sich entwickelnden Bedürfnisse ihrer Klient\*innen eingehen können, was letztendlich zu einer qualitativ hochwertigen Pflegeerfahrung führt. (vgl. ebd.)

*„Jo, absolut. . . Sie woa, oiso sie hot, waunn ma, waunn ma am Tog  
was besprochen hobn über Telef, übers Telefon was spätestens am Obnd  
do.[...] Und hot, und hot nochgschaut hoid afoch wies geht oder wies, wies  
läuft oder ah, oiso do, do was absolut, absolut flexibel.“ (T1 Z1959-1965)*

Das Zitat hebt die Flexibilität und Anpassungsfähigkeit hervor, insbesondere in Bezug auf Kommunikation und auf Problemlösung. Es betont, wie Community Nurses in der Lage sind, sich im Laufe des Tages flexibel anzupassen und zu reagieren, sei es in Gesprächen über das Telefon oder in anderen Kontexten des täglichen Lebens. (vgl. T1 Z1959f)

Die Community Nurse geht sensibel auf die Bedürfnisse des/der Betroffenen ein, was wiederum die Qualität der Pflege und Betreuung verbessert. Des Weiteren wird die Flexibilität in der Betreuung betont, was ebenfalls ein wichtiger Aspekt in der Community-Pflege ist. Flexibilität ermöglicht es der Community Nurse, sich an unvorhergesehene Umstände anzupassen und alternative Lösungen zu finden, um den Bedürfnissen des/der Betroffenen gerecht zu werden. Dies kann sich auf verschiedene Aspekte beziehen, wie zum Beispiel auf die Planung von Besuchen, die Auswahl geeigneter Pflegeleistungen oder die Anpassung von Betreuungszeiten. Die Tatsache, dass der/die Betroffene zufrieden mit der Community Nurse ist, ist ein aussagekräftiges Zeichen dafür, dass die bedarfsorientierte Pflegevermittlung und Flexibilität erfolgreich umgesetzt werden. Die Zufriedenheit des/der Betroffenen ist ein wichtiger Indikator für die Qualität der Pflege und Betreuung, da sie darauf hinweist, dass die Bedürfnisse des/der Betroffenen angemessen erfüllt werden und die Betreuungssituation insgesamt als positiv wahrgenommen wird. (vgl. T2 Z1369f)

### 3.3.2 Flexibles Eingehen auf Herausforderungen

Die Fähigkeit der Community Nurses, flexibel auf individuelle Bedürfnisse und Herausforderungen einzugehen, wird von den Angehörigen als essenziell wahrgenommen und gilt als wesentlicher Bestandteil einer qualitativ hochwertigen Pflegevermittlung. Diese Flexibilität ermöglicht es den Pflegekräften, sich den sich ständig verändernden Anforderungen anzupassen und maßgeschneiderte Lösungen für jede Situation zu entwickeln. (vgl. T1 Z1959f; T2 Z1369f)

Indem sich die Community Nurses auf die spezifischen Umstände und Anforderungen jedes Einzelfalls einstellen, tragen sie dazu bei, dass die Pflegebedürftigen die bestmögliche Unterstützung erhalten und ihre Lebensqualität verbessert wird. Durch ihre Anpassungsfähigkeit können sie effektiv auf die unterschiedlichen Bedürfnisse und Präferenzen ihrer Klient\*innen eingehen und eine Pflegeumgebung schaffen, die den individuellen Lebensstil und die Wünsche jedes Einzelnen berücksichtigt.

Diese Flexibilität ermöglicht es den Pflegekräften auch, auf unvorhergesehene Ereignisse oder Veränderungen zu reagieren und die Pflegeleistungen entsprechend anzupassen, was zu einer kontinuierlichen und effektiven Versorgung führt. Sie sind in der Lage, schnell und effektiv zu handeln, um den Bedürfnissen ihrer Klient\*innen gerecht zu werden und sicherzustellen, dass sie die bestmögliche Pflege erhalten, auch wenn sich die Situation ändert. (vgl. ebd.)

Somit wird die Flexibilität der Community Nurses als Schlüsselkomponente einer hochwertigen Pflegevermittlung anerkannt, die es ermöglicht, den individuellen Bedürfnissen und Herausforderungen der Pflegebedürftigen und ihrer Familien gerecht zu werden. Durch ihre einfühlsame und anpassungsfähige Betreuung tragen sie dazu bei, dass Pflegebedürftige und ihre Familien sich unterstützt und verstanden fühlen und eine optimale Pflegeerfahrung erleben. (vgl. ebd.)

In einem Fall hat eine Community Nurse geholfen, einen Pfleger für einen speziell Bedürftigen zu finden, der nach einem Schlaganfall Probleme im Schluckzentrum hatte. Hier hat eine Community Nurse flexibel auf die spezifischen Bedürfnisse einer Familie. In solchen Situationen sind die Bedürfnisse der Familie oft komplex und erfordern eine individuelle Herangehensweise. Die Tatsache, dass die Community Nurse einen Pfleger gefunden hat, der speziell auf die Bedürfnisse des betroffenen Familienmitglieds eingeht, zeigt ihre Fähigkeit, Ressourcen zu identifizieren und zu nutzen, um den Familien in schwierigen Zeiten zu helfen. Diese Fähigkeit, externe Unterstützung zu organisieren und einzubeziehen, ist entscheidend, um sicherzustellen, dass die Familie die bestmögliche Pflege erhält. Die Erwähnung des Schluckzentrums deutet auf eine spezifische Herausforderung hin, mit der das Familienmitglied nach dem Schlaganfall konfrontiert ist. Die Tatsache, dass die Community Nurse sich dieser Herausforderung bewusst ist und einen Pfleger gefunden hat, der darauf spezialisiert ist, zeigt ihre Fähigkeit, auf die individuellen Gesundheitsbedürfnisse einzugehen. (vgl. T4 Z9f)

Veranstaltungen wie Gedächtnisübungen und Entspannungsübungen zeigen, dass sich Community Nurses bewusst sind, dass die Bedürfnisse ihrer Gemeinschaft vielfältig sind. Gedächtnisübungen können beispielsweise älteren Menschen helfen, ihre kognitiven Fähigkeiten zu erhalten oder zu verbessern, während Entspannungsübungen Menschen helfen können, Stress abzubauen und ihre psychische Gesundheit zu verbessern. Das Anbieten solcher gezielter Übungen zeigt, wie flexibel Community Nurses darin sind, auf die Herausforderungen ihrer Gemeinschaft einzugehen. Sie sind in der Lage, ihre Programme und Dienstleistungen anzupassen, um die aktuellen Bedürfnisse und Wünsche der Teilnehmer\*innen zu berücksichtigen. Durch das Bereitstellen solcher Angebote tragen Community Nurses dazu bei, das Wohlbefinden und die Lebensqualität ihrer Gemeinschaft zu verbessern. Sie setzen ihre Fähigkeiten ein, um auf individuelle Bedürfnisse einzugehen und

bieten gleichzeitig Unterstützung und Ressourcen für diejenigen, die sie benötigen. (vgl. T6 Z31f)

### 3.4 Verschiedene Phasen des Pflegeprozesses

Verschiedene Phasen, welche während eines Pflegeprozesses aufkommen können und wie die Community Nurse diese bewältigen kann, sind entscheidend für die effektive Betreuung und Unterstützung ihrer Patient\*innen.

#### 3.4.1 Soziale Herausforderungen

In verschiedenen Phasen des Pflegeprozesses sehen sich Angehörige mit herausfordernden sozialen Situationen konfrontiert, die sie bewältigen müssen. Diese Situationen können von emotionalen Belastungen über finanzielle Sorgen bis hin zu organisatorischen Herausforderungen reichen. Die Inanspruchnahme der Dienste von Community Nurses bietet hierbei eine wertvolle Unterstützung und ermöglicht es den Angehörigen, diese Herausforderungen anzugehen und zu meistern. Die Community Nurses nehmen eine wichtige Rolle ein, indem sie soziale Aspekte des Pflegeprozesses berücksichtigen. Sie agieren oft als Bindeglied zwischen den Pflegebedürftigen, ihren Familien und anderen Dienstleister\*innen im Gesundheits- und Sozialwesen. (vgl. CN Österreich 2023 c)

Die Notwendigkeit, pflegende Angehörige zu unterstützen, steht im Fokus der Arbeit von Community Nurses. Oftmals liegt der Fokus in Diskussionen über Pflege auf den Bedürfnissen der Pflegebedürftigen, jedoch ist auch der Bedarf an Unterstützung für die Pflegenden selbst essenziell. Diese Unterstützung kann mannigfaltig sein, von emotionaler Zuwendung bis hin zur praktischen Unterstützung bei den täglichen Pflegeaufgaben. Community Nurses nehmen sich dieser Herausforderung an, indem sie nicht nur die Bedürfnisse der Pflegebedürftigen, sondern auch die Bedürfnisse und Belastungen der Pflegenden erkennen und berücksichtigen. Sie bieten nicht nur Unterstützung und Beratung für die Pflegebedürftigen selbst, sondern auch für ihre Betreuungspersonen. (vgl. T4 Z148f; T6 Z41f)

Durch bedürfnisorientierte Gespräche und gezielte Schulungen helfen Community Nurses den Pflegenden dabei, mit den emotionalen Herausforderungen umzugehen, die mit der Pflege eines geliebten Menschen einhergehen können. Sie bieten auch praktische Unterstützung, indem sie Pflegenden beibringen, wie sie ihre eigenen Bedürfnisse besser managen und sich um ihre eigene Gesundheit kümmern können, während sie gleichzeitig für ihre Angehörigen sorgen. Diese ganzheitliche Betreuung trägt dazu bei, dass nicht nur die Pflegebedürftigen die bestmögliche Versorgung erhalten, sondern auch die Pflegenden die Unterstützung und Ermutigung erhalten, die sie benötigen, um ihre wichtige Aufgabe zu bewältigen. Indem sie sowohl die Pflegebedürftigen als auch ihre Pflegenden gleichermaßen im Blick haben, schaffen Community Nurses ein umfassendes Unterstützungssystem, das die gesamte Pflegefamilie stärkt und unterstützt. (vgl. ebd.)

Darüber hinaus ist zu unterstreichen, dass pflegende Angehörige oft mehr Hilfe benötigen als die Pflegebedürftigen selbst, was eine bedeutende soziale Herausforderung im Pflegeprozess darstellt. Pflegende Angehörige können sich überfordert fühlen, insbesondere wenn sie versuchen, die Pflege mit anderen Verpflichtungen zu vereinen. Die Anerkennung dieser Tatsache ist entscheidend, um angemessene Unterstützung zu gewährleisten und Burnout bei den Pflegenden zu verhindern. Zudem wird die Bedeutung von Informationen und Hilfestellungen für die Bewältigung des Pflegeprozesses hervorgehoben. Pflegende Angehörige benötigen Zugang zu relevanten Informationen über die Gesundheitszustände ihrer Pflegebedürftigen sowie Anleitungen und Ressourcen, um ihre Pflegefähigkeiten zu verbessern und den Bedürfnissen ihrer Angehörigen gerecht zu werden. (vgl. T4 Z148f; T6 Z41f)

*„Ja und ich denk mir halt auch, wenn du nur daheim sitzen tust oder was weiß ich verfallst ja vielleicht, kriegst Depressionen oder was weiß ich, wenn du nicht, ja das weiß man ja alles nicht, das kann schnell geben, man lacht drüber über das aber es ist nicht so einfach“ (T6 Z470-473)*

Dieses Zitat betont die potenziellen negativen Auswirkungen von sozialer Isolation und Einsamkeit im Alter, insbesondere im Hinblick auf psychische Probleme wie Depressionen. Es wird darauf hingewiesen, dass das Fehlen von sozialen Kontakten und Aktivitäten zu einem Rückzug in die Isolation führen kann, was wiederum das Risiko für depressive Symptome erhöht. Diese Problematik ist ernst zu nehmen, da sie das Wohlbefinden älterer Menschen beeinträchtigen kann, selbst wenn sie darüber scherzen oder es als unkompliziert abtun. (vgl. T6 Z470f)

Die Bedeutung von sozialen Kontakten und Aktivitäten für ältere Menschen wird hervorgehoben, da sie als Mittel zur Vermeidung von Einsamkeit und Förderung der sozialen Teilhabe dienen. Dabei wird betont, dass ältere Menschen oft einem erhöhten Risiko für soziale Isolation und Einsamkeit ausgesetzt sind, insbesondere wenn sie mit gesundheitlichen Problemen oder Mobilitätseinschränkungen belastet sind. Diese Isolation kann wiederum ernsthafte Auswirkungen auf ihr psychisches und physisches Wohlbefinden haben. (vgl. ebd.)

### 3.4.2 Palliative Betreuung

Community Nurses spielen eine entscheidende Rolle in der Betreuung von Patient\*innen am Lebensende, indem sie als Berater\*innen, emotionale Stützen und Koordinator\*innen von Dienstleistungen wirken. Eine der Herausforderungen für Community Nurses in der palliativen Pflege liegt in der Bereitstellung von Unterstützung und Beratung für Patient\*innen und ihre Familien. In dieser sensiblen Phase des Lebens ist es für die Betroffenen und ihre Angehörigen besonders wichtig, eine einfühlsame und umfassende Betreuung zu erhalten. Community Nurses übernehmen hier eine Schlüsselrolle, indem sie nicht nur medizinische Bedürfnisse ansprechen, sondern auch emotionale Unterstützung bieten und dafür sorgen, dass die Wünsche und Bedürfnisse der Patient\*innen und ihrer Familien respektiert und berücksichtigt werden. (vgl. T2 Z414f; Z1340f; T4 Z77f)

Eine der größten Herausforderungen besteht darin, die richtige Balance zwischen medizinischer Behandlung und palliativer Betreuung zu finden, um sicherzustellen, dass die Patient\*innen komfortabel und würdevoll leben können, solange es möglich ist. Community Nurses tragen dazu bei, indem sie kontinuierlich die Bedürfnisse der Patient\*innen und ihrer Familien evaluieren, individuelle Pflegepläne entwickeln und sicherstellen, dass die entsprechenden Dienstleistungen und Ressourcen bereitgestellt werden. (vgl. ebd.)

Darüber hinaus ist es für Community Nurses wichtig, eine unterstützende und vertrauensvolle Beziehung zu den Patient\*innen und ihren Familien aufzubauen, um ihnen in dieser schwierigen Zeit Halt zu geben und sie auf ihrem Weg zu begleiten. Indem sie einfühlsam zuhören, Ängste und Sorgen ernst nehmen und eine offene Kommunikation fördern, können Community Nurses dazu beitragen, dass Klient\*innen und ihre Familien sich unterstützt und verstanden fühlen, während sie sich auf das Ende des Lebens vorbereiten. (vgl. ebd.)

In dieser Phase des Pflegeprozesses ist es entscheidend, einfühlsam auf die Bedürfnisse, Wünsche und Ängste der Betroffenen einzugehen und ihnen dabei zu helfen, informierte Entscheidungen zu treffen. Darüber hinaus müssen Community Nurses in der Lage sein, verschiedene Dienstleistungen und Ressourcen zu koordinieren, um eine umfassende Versorgung sicherzustellen. Dies kann die Weiterleitung an palliative Pflegedienste, psychosoziale Unterstützung oder spirituelle Betreuung umfassen. Die effektive Koordination dieser Dienste erfordert organisatorische Fähigkeiten und eine enge Zusammenarbeit mit anderen Fachkräften im Gesundheitswesen. (vgl. ebd.)

Eine weitere wichtige Rolle von Community Nurses in der palliativen Pflege besteht darin, als emotionale Stütze für Klient\*innen und ihren Familien zu dienen. Sie bieten Trost, Ermutigung und eine Schulter zum Anlehnen in einer Zeit der emotionalen Turbulenzen und des Abschieds. Ethik und Entscheidungsfindung sind ebenfalls zentrale Aspekte der Arbeit von Community Nurses in der palliativen Pflege. Sie unterstützen bei Entscheidungen über lebenserhaltende Maßnahmen, Hospizpflege und palliative Sedierung, wobei sie ethische Grundsätze und individuelle Wünsche berücksichtigen. (vgl. T2 Z414f; Z1340f; T4 Z77f)

Die Phase, in der mögliche Unsicherheiten oder Bedenken bezüglich der Angebote der Community Nurse angesprochen werden, ist von entscheidender Bedeutung, da sie den Anfangspunkt für die pflegerische Unterstützung von Klient\*innen und ihren Familien markiert. In dieser Phase sind die Community Nurses gefordert, sich mit den einzigartigen Anstrengungen der Pflege auseinanderzusetzen, insbesondere im Kontext der palliativen Betreuung. Es ist entscheidend, dass die Pflegenden und ihre Familien eine klare Vorstellung davon haben, welche Unterstützung sie von den Community Nurses erhalten können und wie diese ihre Bedürfnisse am besten erfüllen können. In diesem Stadium besteht die Rolle der Community Nurses darin, offene und einfühlsame Gespräche zu führen, um die spezifischen Herausforderungen und Wünsche der Klient\*innen und ihrer Familien zu verstehen. (vgl. T1 Z1862f; T5 Z138f)

Die Phase der Klärung von Unsicherheiten und Bedenken bildet somit den Grundstein für eine erfolgreiche und bedarfsgerechte Pflege und Unterstützung durch die Community Nurses. Indem sie von Anfang an auf die individuellen Bedürfnisse und Anliegen eingehen,

können die Community Nurses sicherstellen, dass die Klient\*innen und ihre Familien die bestmögliche Pflege und Betreuung erhalten, die ihren individuellen Bedürfnissen gerecht wird. (vgl. ebd.)

Des Weiteren sind Community Nurses gefordert, mit möglichen psychosozialen Herausforderungen umzugehen, die mit dem Übergang in die palliative Phase einhergehen können. Klient\*innen können mit einer Vielzahl von Emotionen wie Angst, Trauer und Unsicherheit konfrontiert sein. Die Community Nurse muss sensibel und unterstützend auf diese emotionalen Bedürfnisse reagieren, um eine tragfähige Beziehung aufzubauen und das Vertrauen der Betroffenen zu gewinnen. (vgl. T1 Z1862f; T5 Z138f)

Eine weitere pflegerische Herausforderung besteht in der Vermittlung von Informationen und Beratung über die verfügbaren Pflegeleistungen und -ressourcen. Die Community Nurse spielt eine entscheidende Rolle bei der Aufklärung über die verschiedenen Pflegemöglichkeiten, der Navigation durch das Gesundheitssystem und der Sicherstellung eines nahtlosen Übergangs zu den benötigten Dienstleistungen. (vgl. ebd.)

Insgesamt erfordert diese Phase des Pflegeprozesses ein hohes Maß an Fachkompetenz und Einfühlungsvermögen seitens der Community Nurse. Durch ihre zentrale Rolle bei der Bewältigung von pflegerischen Herausforderungen und der Bereitstellung von individueller, ganzheitlicher Pflege können sie maßgeblich dazu beitragen, dass Klient\*innen und ihre Familien die bestmögliche Unterstützung erhalten, um mit der palliativen Phase ihres Lebenswegs umzugehen. (vgl. ebd.)

### 3.4.3 Pflegeplanung und – organisation

Die Pflegeplanung und -organisation spielen eine zentrale Rolle im Pflegeprozess und werden von Community Nurses sorgfältig durchgeführt, um eine effektive und angemessene Pflege zu gewährleisten. Diese Phasen erfordern eine gründliche Analyse der individuellen Bedürfnisse der Pflegebedürftigen sowie eine enge Zusammenarbeit mit den Angehörigen und anderen Gesundheitsdienstleister\*innen. (vgl. CN Österreich 2023 c)

Das Vorhandensein einer Notfallmappe weist auf, dass Organisationen und Pflegefachkräfte vorsorglich handeln, um auf unvorhergesehene Ereignisse vorbereitet zu sein. Diese Notfallmappe kann als ein Instrument betrachtet werden, das Teil der Pflegeplanung ist, da sie dazu beiträgt, potenzielle Risiken zu identifizieren und entsprechende Maßnahmen zur Bewältigung von Notfällen festzulegen. (vgl. T6 Z502f)

Die Erstellung einer Notfallmappe beinhaltet oft das Sammeln wichtiger Informationen, wie medizinischer Daten, vorhandener Allergien, Medikamentenlisten und Kontaktdaten von Angehörigen oder anderen Gesundheitsdienstleister\*innen. (vgl. pflege.de 2022)

Diese Informationen können im Notfall entscheidend sein, um eine angemessene Versorgung sicherzustellen und die Gesundheit und Sicherheit der Klient\*innen zu gewährleisten. Durch die Hervorhebung der Notfallmappe als Teil der Pflegeplanung und -organisation wird die Notwendigkeit betont, dass Community Nurses proaktiv agieren und Strategien entwickeln, um auf unerwartete Ereignisse vorbereitet zu sein. Dies zeigt ihr

Engagement für eine umfassende und qualitativ hochwertige Pflegepraxis, die über die routinemäßige Versorgung hinausgeht und sicherstellt, dass Patient\*innen in jeder Situation angemessen betreut werden. (vgl. T2 Z592f)

#### 3.4.4 Langfristige Betreuung

Community Nurses bauen über einen längeren Zeitraum hinweg eine engere Beziehung zu den Patient\*innen auf und haben dadurch ein tieferes Verständnis für ihre individuellen Bedürfnisse entwickelt. Diese langfristige Betreuung ermöglicht den Community Nurses, kontinuierlich die Fortschritte der Patient\*innen zu verfolgen, potenzielle Probleme frühzeitig zu erkennen und angemessene Interventionen einzuleiten. (vgl. T1 Z1739f)

Die kontinuierliche Unterstützung durch Community Nurses trägt auch dazu bei, die Selbstpflegefähigkeiten der Klient\*innen zu stärken. Durch Schulungen, Anleitung und Unterstützung bei der Bewältigung von Gesundheitsproblemen können Patient\*innen langfristig lernen, besser für sich selbst zu sorgen und ihre Gesundheit zu fördern. Das ermöglicht den Patient\*innen, ihre Selbstständigkeit zu bewahren und ihre Lebensqualität zu verbessern, auch wenn sie auf Pflege angewiesen sind. (vgl. ebd.)

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Auswirkung auf das Wohlbefinden der Klient\*innen. Indem Community Nurses eine vertrauensvolle Beziehung aufbauen und eine ganzheitliche Betreuung anbieten, können sie dazu beitragen, das psychische Wohlbefinden der Patient\*innen zu verbessern. Dies kann sich positiv auf ihre Lebensqualität auswirken und möglicherweise auch dazu beitragen, die Notwendigkeit von Krankenhausaufenthalten oder intensiveren Pflegeleistungen zu reduzieren. (vgl. ebd.)

Die Unterstützung und Begleitung eines schwer kranken Familienmitglieds durch einen Angehörigen ist oft ein langfristiger Prozess. In vielen Fällen dauert die Pflegesituation über mehrere Jahre hinweg an und erfordert eine kontinuierliche Betreuung und Unterstützung. Community Nurses spielen eine wichtige Rolle in diesem Kontext, da sie dazu beitragen, die langfristige Betreuung des/der Klient\*innen zu ermöglichen und zu erleichtern. Ihre Unterstützung geht über die rein medizinische Versorgung hinaus und umfasst auch die Bereitstellung von emotionaler Unterstützung und Beratung für die Angehörigen. Durch ihre kontinuierliche Präsenz und Unterstützung können Community Nurses den Angehörigen helfen, sich auf die langfristige Pflegesituation einzustellen und die Herausforderungen, die mit ihr einhergehen, zu bewältigen. Sie bieten nicht nur praktische Hilfe bei der Pflege an, sondern auch eine emotionale Stütze für die Angehörigen, die oft mit Stress, Überlastung und emotionalen Belastungen konfrontiert sind. Darüber hinaus tragen Community Nurses dazu bei, die Kontinuität der Pflege sicherzustellen, indem sie die Bedürfnisse im Laufe der Zeit verstehen und entsprechend darauf reagieren. (vgl. T4 Z9f)

## 4 Resümee

### 4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

Community Nurses spielen eine zentrale Rolle im Pflegebereich, indem sie eine breite Palette von Unterstützungsdiensten anbieten, die darauf abzielen, die individuellen Bedürfnisse von Pflegebedürftigen und ihren Familien zu erfüllen. Durch ihre einfühlsame Unterstützung, Pflegeplanung, Vermittlungsdienste und Beratung schaffen sie eine unterstützende Umgebung, die es den Pflegebedürftigen ermöglicht, sich verstanden und geborgen zu fühlen.

Im Herzen ihrer Arbeit steht die Pflegeplanung, bei der sie gemeinsam mit den Betroffenen arbeitet, um Pflegemaßnahmen zu organisieren und zu koordinieren. Dies beinhaltet die frühzeitige Identifizierung potenzieller Probleme und die Entwicklung geeigneter Lösungen, um eine kontinuierliche und hochwertige Versorgung sicherzustellen. Die enge Zusammenarbeit mit ihren Klient\*innen ermöglicht es den Community Nurses, individuelle Bedürfnisse effektiv zu adressieren und maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln. Darüber hinaus fungieren sie als Vermittler\*innen zwischen Pflegebedürftigen, ihren Familien und den verschiedenen Dienstleister\*innen im Gesundheits- und Pflegesektor. Ihr Ziel ist es, einen umfassenden Zugang zu benötigten Dienstleistungen und Ressourcen zu gewährleisten, indem sie effektiv als Bindeglied agieren und eine reibungslose Koordination sicherstellen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ihrer Arbeit liegt in der Bewältigung sozialer Herausforderungen, wie der Aufrechterhaltung sozialer Verbindungen für Pflegebedürftige und der Unterstützung pflegender Angehöriger. Sie helfen dabei, soziale Isolation zu reduzieren und Ressourcen für die Bewältigung finanzieller Belastungen bereitzustellen. Ihre Flexibilität, sich auf individuelle Bedürfnisse einzustellen und maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, wird von Angehörigen besonders geschätzt.

Community Nurses tragen durch ihre engagierte Arbeit dazu bei, die Lebensqualität von Pflegebedürftigen und ihren Familien zu verbessern. Ihre kontinuierliche Unterstützung, Fachkompetenz und Empathie sind entscheidend für die Sicherstellung einer ganzheitlichen und hochwertigen Pflege.

### 4.2 Bezug Sozialer Arbeit

Unter Betrachtung der jeweiligen Tätigkeitsbereiche wäre die enge Kooperation zwischen Community Nurses und der Sozialen Arbeit in verschiedenen Bereichen relevant, um die Versorgung von Pflegebedürftigen und ihren Familien ganzheitlich zu verbessern.

Die Soziale Arbeit könnte beispielsweise eine wichtige Rolle bei der Unterstützung pflegender Angehöriger spielen, indem sie ihnen psychosoziale Unterstützung bietet und sie mit Ressourcen und Netzwerken verbindet, die ihre Bedürfnisse adressieren. In dieser

Hinsicht könnte die Soziale Arbeit dazu beitragen, die Belastung pflegender Angehöriger zu verringern und ihre Fähigkeiten im Umgang mit den Herausforderungen der Pflege zu stärken.

Des Weiteren könnte die Soziale Arbeit dazu beitragen, den Zugang zu sozialen Diensten und Ressourcen zu verbessern, indem sie Pflegebedürftige und ihre Familien bei der Navigation durch komplexe Systeme unterstützt. Dies könnte die Bereitstellung von Informationen über verfügbare Unterstützungsleistungen, Unterstützung bei der Beantragung von finanziellen Hilfen oder die Vermittlung zu lokalen Unterstützungsnetzwerken umfassen. Ein weiterer relevanter Bereich stellt die Förderung der sozialen Integration von Pflegebedürftigen dar. Die Soziale Arbeit könnte dazu beitragen, soziale Isolation zu reduzieren, indem sie Unterstützungsgruppen organisiert, Aktivitäten fördert, die soziale Interaktion ermöglichen, oder individuelle Unterstützung bei der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte bietet.

Die Einbindung der Sozialen Arbeit könnte dazu beitragen, die Versorgung von Pflegebedürftigen und ihren Familien umfassender zu gestalten, indem sie zusätzliche Unterstützung in den Bereichen der psychosozialen Unterstützung, Zugang zu Ressourcen und Förderung der sozialen Integration bietet.

### 4.3 Ausblick

Im Rahmen des Aufbau- und Resilienzplans der Europäischen Kommission für Österreich wird ein Ziel verfolgt: Bis zum Ende des Jahres 2024 sollen in sämtlichen Bundesländern insgesamt 150 Community Nurses etabliert werden, wie es bereits in anderen Ländern erfolgreich praktiziert wird. Diese Fachkräfte richten ihren Fokus darauf, die Gesundheitsversorgung durch sozialraumorientierte Dienstleistungen zu stärken, die das Wohlbefinden, die Autonomie und die Lebensqualität der Bürger\*innen fördern. (vgl. Pflege Zukunft, o.A.)

Die Initiative verfolgt mehrere zentrale Ziele. Dazu gehört die Förderung der Gesundheitskompetenz und Selbsthilfe der Bevölkerung, um ihnen dabei zu helfen, besser informierte Entscheidungen über ihre Gesundheit zu treffen. Ebenso wird angestrebt, älteren und bedürftigen Menschen den Verbleib in ihrem eigenen Zuhause zu ermöglichen, indem individuell angepasste Pflegeleistungen in ihren Alltag integriert werden. Durch die Förderung gesunder Lebensjahre und die gezielte Reduzierung alters- und krankheitsbedingter Probleme wie Einsamkeit und soziale Isolation soll die Lebensqualität verbessert werden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt der Initiative ist die Vernetzung lokaler und regionaler Gesundheits- und Pflegenetzwerke. Durch diese Zusammenarbeit sollen Wechselwirkungen geschaffen werden, um die Gesundheitsversorgung effektiver und effizienter zu gestalten.

Zukünftig ist geplant, die Konzepte der Community Nurses und der Primärversorgungszentren miteinander zu verknüpfen. Dieser Ansatz zielt darauf ab, den aktuellen Herausforderungen in der gesundheitlichen Vorsorge und Versorgung mit einer ganzheitlichen und umfassenden Herangehensweise zu begegnen. Durch eine enge Zusammenarbeit und Koordination sollen die Bedürfnisse aller Bürger\*innen noch besser erfüllt werden. (vgl. ebd.)

# Literatur

Auer-Voigtländer, Katharina / Schmid, Tom (2017): Strukturgeleitete Textanalyse zur systematischen Arbeit mit umfangreichen qualitativen Datenmaterial. file:///C:/Users/43650/Downloads/martin\_bentele,+18\_SW\_stp\_Auer-VoigtlaenderSchmid\_PDF.pdf [Zugriff am: 08.04.2024]

CN-Österreich (2023 a): Ansätze und Grundlagen. <https://cn-oesterreich.at/community-nursing/ansaetze-und-grundlagen> [Zugriff am: 05.04.2024]

CN-Österreich (2023 b): Was ist eine Community Nurse. (<https://cn-oesterreich.at/community-nursing/was-ist-eine-community-nurse>) [Zugriff am: 05.04.2024]

CN-Österreich (2023 c): Welche Aufgaben hat eine Community Nurse? <https://cn-oesterreich.at/community-nursing/welche-aufgaben-hat-eine-community-nurse> [Zugriff am: 05.04.2024]

Hepperle Florian (2015): Nachhaltigkeit in der öffentlichen Beschaffung: Eine empirische Studie auf kommunaler Ebene in Baden-Württemberg. Wiesbaden: Springer Gabler. 151-152

ÖGK (o.A.): „Trittsicher und aktiv“ Stürze vermeiden. <https://www.gesundheitskasse.at/cdscontent/?contentid=10007.869494&portal=oegkportal> [Zugriff am: 14.04.2024]

ÖKSA (2008): Finanzierung der Pflege in Österreich. [https://oeksa.at/wp-content/uploads/2020/08/OEKSA\\_BUCH\\_09\\_Online.pdf#page=12](https://oeksa.at/wp-content/uploads/2020/08/OEKSA_BUCH_09_Online.pdf#page=12)

Pflege Zukunft (o.A.): Etablierung von Community Nurses. <https://pflege-zukunft.at/etablierung-von-community-nurses/> [Zugriff am: 18.04.2024]

Pflege.de (2022): Notfallpass und Notfallmappe. <https://www.pflege.de/pflegende-angehoerige/notfallpass/> [Zugriff am: 17.04.2024]

# Daten

T1, Transkript 1 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Patricia Biro, Jänner 2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript 2 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Patricia Biro, Jänner 2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript 3 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Patricia Biro, Jänner 2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T4, Transkript 4 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Tamara Wlach, Jänner 2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T5, Transkript 5 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Tamara Wlach, Jänner 2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T6, Transkript 6 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Tamara Wlach, Jänner 2024, Zeilen durchgehend nummeriert.

T7, Transkript 7 der Aufnahmen im Feld, erstellt von Katharina Kasal, Jänner 2024, jede 5. Zeile nummeriert.

# Anhang

Interviewleitfaden

## **Allgemeine Informationen über die Pflegesituation**

Wie würden Sie die aktuelle Pflegesituation Ihres Familienmitglieds beschreiben?

Könnten Sie mir mehr über die spezifischen Bedürfnisse und Lebenssituationen Ihres Familienmitglieds erzählen?

## **Ausgangssituation**

Wie haben Sie von Community Nurses erfahren und welche Informationsquellen haben Sie genutzt?

Hatten Sie vor der Kontaktaufnahme Unsicherheiten oder Bedenken bezüglich der Angebote?

Welche konkreten Situationen oder Bedürfnisse haben dazu geführt, dass Sie den Kontakt zu der Community Nurse gesucht haben?

Inwiefern spielte Ihr soziales Netzwerk bei der Entscheidung, den Kontakt mit einer Community Nurse aufzunehmen, eine Rolle?

Wie würden Sie Ihre soziale, psychische und physische Situation bzw. jene Ihrer Angehörigen vor der Inanspruchnahme der Community Nurse beschreiben?

Welche konkreten Ziele hatten Sie im Sinn, als Sie sich an die Community Nurse wandten? Gab es bestimmte Erwartungen an die Zusammenarbeit?

Gab es finanzielle Überlegungen oder Herausforderungen, die bei der Entscheidung eine Community Nurse zu kontaktieren eine Rolle gespielt haben?

Welche Ressourcen standen Ihnen vor der Inanspruchnahme der Community Nurse zur Verfügung, um die Pflegebedürfnisse Ihres Familienmitglieds zu erfüllen?

Gab es andere Unterstützungssysteme oder Dienstleister, die Sie vor der Entscheidung für die Community Nurse in Betracht gezogen haben?

Haben Sie bereits Erfahrungen mit anderen ähnlichen Angeboten (z.B. Pflegedienste) gemacht? Wenn ja, inwieweit haben diese die Entscheidung für eine Community Nurse beeinflusst?

## **Nutzen**

Was hat sich bei Ihnen geändert, seitdem Sie die Angebote in Anspruch nehmen? Was ist anders als vorher?

Inwiefern haben Sie persönlich von den Angeboten von Community Nursing profitiert?

Welche spezifischen Angebote der Community Nurse haben sich als besonders hilfreich für Sie erwiesen?

Sind Sie in der Zusammenarbeit mit der Community Nurse auf Schwierigkeiten oder Herausforderungen gestoßen?

Gibt es Bereiche, in denen Sie denken, dass Community Nursing verbessert werden könnte, um besser auf Ihre Bedürfnisse einzugehen? Wenn ja, welche?

Welche langfristigen Auswirkungen erwarten Sie sich durch die Zusammenarbeit mit der Community Nurse?

### **Fokus auf Angehörigenperspektive**

Wie haben Ihnen Community Nurses geholfen, wenn Sie sich um jemanden kümmern mussten? Können Sie Beispiele dafür teilen?

Finden Sie, dass die Community Nurses gut auf die Bedürfnisse Ihres Familienmitglieds eingehen? Gibt es Bereiche, in denen Sie sich mehr Flexibilität wünschen?

Wie finden Sie die Hilfe der Community Nurses für Ihr Familienmitglied? Gibt es bestimmte Dinge, die Sie besonders gut oder weniger gut fanden?

Gibt es sonst noch etwas, das Sie über Ihre Erfahrungen mit Community Nursing teilen möchten?

# Eidesstattliche Erklärung

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Katharina Kasal**, geboren am **20.07.2000** in **Wien**, erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

**Wien, am 20.04.2024**

Unterschrift 