



superhands

Projektbericht 2012 - 2013



Hilfe für Kinder und Jugendliche, die Angehörige pflegen

Projektbericht 2012 – 2013

unterstützt von



sowie durch Spenden der Johanniter-Unfall-Hilfe in Österreich

Verfasserinnen:

DGKS Anneliese Gottwald

Mag.^a Bettina Klinger

Mag.^a Belinda Schneider

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung und Idee	4
2. Initiatoren und Finanzierung	5
3. Ausgangslage	6
3.1 England	6
3.2 Deutschland	6
3.3 Österreich	7
4. Zielsetzungen des Projektes	8
4.1 Schritte zur Erreichung des Projektzieles	9
5. Projektentwicklung	10
5.1 Programmierung/Technische Umsetzung	10
5.2 Zielgruppengerechte Aufbereitung der Texte	10
5.3 Logoentwicklung	11
5.4 Grafik und Screendesign	11
5.5 Aufbau und Struktur der Homepage	11
5.6 Entwicklung und Produktion von Pflegevideos	15
6. Meilensteine von superhands	17
7. Öffentlichkeitsarbeit	19
7.1 Ziele	19
7.2 Zielgruppen	20
7.3 Presse- und Medienarbeit	20
7.4 Medienkooperation	21
7.5 Webseite und Facebook	21
7.6 Sensibilisierungsmaßnahmen	23
7.7 Schwerpunkt Schulen	24
7.8 Teilnahme an Preisausschreiben	26
8. Zusammenfassung und Ausblick	27
9. Über die Johanniter	29
10. Diakonie Österreich	29
Quellenverzeichnis	30
MitarbeiterInnen	31
Spendenkonto	31
Impressum	31

1. Einleitung und Idee

Der Pflegenotdienst der Johanniter bietet professionelle Pflege und Betreuung in Notsituationen rund um die Uhr im Stadtgebiet Wien an. Diplomiertes Pflegepersonal in Zusammenarbeit mit RettungssanitäterInnen hilft, wenn kurzfristig Pflege zu Hause und an der Schnittstelle zwischen Krankenhaus und dem eigenem Heim gebraucht wird.

Der Johanniter-Akutpflegedienst

1998 gründeten die Johanniter den Akutpflegedienst „A.I.D.“ (= AkutInterventionsDienst), der mittlerweile Pflegenotdienst genannt wird. Dieser Pflegedienst wurde ins Leben gerufen, um Rettungs- und Krankentransportdiensten sowie Ärzten und Ärztinnen (Ärztfunkdienst der Ärztekammer Wien) die Option einer pflegerischen Versorgung von PatientInnen auch in den Nachtstunden im häuslichen Umfeld zu bieten, ohne auf eine kostenintensive Spitalseinweisung zurückgreifen zu müssen.

Seit 2007 wird eine durchgehende 0:00 bis 24:00 Uhr Bereitschaft durch diplomiertes Pflegepersonal angeboten, ein Meilenstein in der Entwicklung des Akutpflegedienstes für die Stadt Wien. Heute kann der Pflegenotdienst der Johanniter sowohl von den Pflege- und Beratungszentren des Fonds Soziales Wien (FSW), von der Mobilen Hauskrankenpflege, vom Sozialruf Wien, dem Ärztfunkdienst, von allen Rettungs- und Krankentransportorganisationen, Spitalsambulanzen sowie privaten Personen für alle pflegerischen und sozialen Notfälle in Wien kostenlos in Anspruch genommen werden.

Bei zahlreichen Einsätzen des Johanniter-Pflegenotdienstes wurden und werden immer wieder Kinder oder Jugendliche als Angehörige angetroffen, die ein Familienmitglied unterstützend betreuen. Sei es, dass sie die Mutter oder den Vater bei einer chronisch unheilbaren Erkrankung pflegen, die Geschwister im Rollstuhl bei alltäglichen Situationen unterstützen oder den Großvater beaufsichtigen müssen, der an Demenz erkrankt ist.

Für diese Kinder und Jugendlichen gibt es bis dato keinerlei AnsprechpartnerInnen, Hilfseinrichtungen oder aufbereitete Informationen, wie sie mit den teilweise sehr belastenden Situationen umgehen sollen, oder wie sie sich vor Überforderung schützen können.

Diesen Kindern und Jugendlichen woll(t)en die Johanniter gezielt Hilfe anbieten, nach dem Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“. Daher wurde die Internetplattform „superhands“ ins Leben gerufen, das erstes Angebot für diese Zielgruppe, das altersgerechte Informationen bietet. Auf der Webseite erhalten Kinder und Jugendliche pflegerische und medizinische Informationen und hilfreiche Anleitung für Erste Hilfe, praktische Pflegetipps (z.B. auch in Form von Pflegevideos) werden anschaulich dargestellt.

superhands versteht sich darüber hinaus als Informations- und Kommunikationsplattform für diese Anspruchsgruppe. Die Plattform bietet nicht nur Informationen, sondern bietet den Kindern auch die Möglichkeit, sich untereinander auszutauschen oder sich Hilfe zu holen.

Diese Hilfe bietet superhands in Form von Beratung via E-Mail oder anonym über die Homepage, aber auch persönlich in Form von telefonischer Beratung. Die Telefon-Hotline bietet zweimal wöchentlich die Möglichkeit, sich auszusprechen oder persönliche Beratung in

Anspruch zu nehmen. Das Angebot richtet sich vor allem auch an jene Betroffenen, die keinen Zugang zum Internet haben.

Als Vision und als nachhaltiges Ziel des Projektes ist eine Erweiterung der Hotline mit einer rund um die Uhr Erreichbarkeit für pflegende Kinder und Jugendliche angedacht. So könnte Betroffenen auch in akuten Notsituationen geholfen werden.

2. Initiatoren und Finanzierung

superhands ist ein Projekt der Johanniter-Unfall-Hilfe, das dank einer Stiftung im Rahmen der Unternehmenskooperation mit der Diakonie Österreich auf die Beine gestellt werden konnte und zum Teil bis Ende 2013 finanziert wird. Die Firma SAP hat das Projekt superhands in der Startphase unterstützt. Dank TELE 2 konnte die gebührenfreie Telefonhotline eingerichtet werden. Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) unterstützt das Projekt seit 2013 mit einem Sockelbetrag zur Aufrechterhaltung der Hotline und für Agenden in der Projekt- und Öffentlichkeitsarbeit. Eine Aufstockung der Förderung durch das BMASK und/oder weitere Finanzierungsmöglichkeiten müssen noch gefunden werden.

Die Johanniter entnehmen den Auftrag zur Unterstützung der Kinder und Jugendlichen auch ihrem Leitbild:

„Als Johanniter gestalten wir unsere Gesellschaft mit und bieten Menschen, die ehren- und hauptamtlich helfen wollen, eine Heimat. Wir fördern die Entwicklung und Bildung von Kindern und Jugendlichen. Im Mittelpunkt unseres täglichen Handelns stehen Menschen, die unserer Unterstützung bedürfen. Unsere Hilfe richtet sich an alle Menschen gleich welcher Religion, Nationalität und Kultur. Sie gilt den Hilfebedürftigen auch in geistiger und seelischer Not.“¹

Die Johanniter haben sich in den vergangenen Jahren mit dem Aufbau des Pflegenotdienstes in Wien und des mobilen Palliativteams in Waidhofen an der Ybbs bereits als Anbieter in Nischenbereichen sehr erfolgreich positioniert. Das Projekt superhands fügt sich nahtlos in diese Angebotspalette ein.

¹ (Johanniter-Unfall-Hilfe, 2011)

3. Ausgangslage

3.1. England

Als besondere Gruppe pflegender Angehöriger sind vor einigen Jahren – zunächst in England – pflegende Kinder und Jugendliche ins Zentrum der Aufmerksamkeit gerückt. Man spricht von „young carers“², da es sich nicht um Erwachsene, sondern um pflegende Minderjährige handelt.

Mit „pflegenden Kindern und Jugendlichen“ sind Personen gemeint, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben und regelmäßig für einen oder mehrere Angehörige(n) sorgen, ihnen helfen und sie pflegen. Diese Kinder tragen eine spezifische Verantwortung, die gesellschaftlich nicht für sie vorgesehen ist und durch die sie sich von anderen Kindern unterscheiden.

Die Prävalenz wird in England mit 1,5 Prozent angegeben. Das bedeutet, dass 1,5 Prozent aller in England lebenden Kinder unter 18 Jahren pflegende Kinder sind. Dies entspricht einer Zahl von 175.000 Kindern.³

3.2 Deutschland

Eine genaue Anzahl der pflegenden Kinder und Jugendlichen ist in Deutschland derzeit nicht bekannt. Überträgt man jedoch die Prävalenz aus England (1,5 Prozent), so sind schätzungsweise 225.000 Kinder in Deutschland betroffen.

Sabine Metzging⁴ widmete sich in ihrer Studie 2007 erstmals den Kindern als pflegende Angehörige und entwickelte eine Homepage, um die Zielgruppe zu erreichen. Die Ergebnisse der Studie und die Erfahrungen aus dem Internetportal „Kinder kranker Eltern“ zeigen, dass die Kinder und Jugendlichen vor allem Hilfe zur Selbsthilfe suchen. Informationen und Ratschläge rasch und ohne administrativen Aufwand zu erhalten, ist ein oft geäußertes Anliegen. Hier eine Zusammenfassung der Wünsche der Bedarfsgruppe und ihrer Angehörigen⁵:

- „Jemandem zum Reden haben“
Die Betroffenen sollen sich untereinander austauschen können, das gilt sowohl für die Kinder und Jugendlichen als auch für die Erwachsenen.
- Nachhilfeangebot im schulischen Leben
- Regelmäßiges altersgerechtes Freizeitangebot, um einmal in der Woche „nur Kind sein“ zu können
- Familienselbsthilfegruppen und Familienkonferenzen
- Hinweise, Tipps und Unterstützung bei finanziellen Problemen

Die Studie weist zudem darauf hin, dass über die Situation von minderjährigen Pflegenden kaum gesprochen wird. Die Kinder und Jugendlichen empfinden sich selbst kaum als Pflegende

² (Carers Trust, 2013)

³ (Metzging, 2007)

⁴ (Metzging, 2007)

⁵ (Metzging, 2007)

und werden auch in der Öffentlichkeit nicht als solche wahrgenommen. Daher ist es notwendig zu sensibilisieren und vertrauensbildende Maßnahmen zu treffen. Besonders wichtig ist für die Eltern und ihre Kinder, dass sie auf jeden Fall zusammenbleiben.

3.3 Österreich

Zu ähnlichen Ergebnissen kommt Dr. Martin Nagl-Cupal vom Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien in seiner Studie „Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige“, die er im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz erstellte und Ende 2012 veröffentlichte.⁶

Die ersten Ergebnisse der Studie sind alarmierend und belegen, dass wesentlich mehr Kinder in die Pflege involviert sind, als dies Expertinnen und Experten ursprünglich annahmen. Laut Nagl-Cupals Studie pflegen 42.700 Kinder und Jugendliche in Österreich nahe Angehörige.⁷ Diese jungen Menschen leben ein Schattendasein zwischen Hilflosigkeit, Selbstverständlichkeit und Überforderung.

Befragt wurden sowohl Kinder und Jugendliche, die gegenwärtig pflegen, als auch Erwachsene, die in ihrer Kindheit Angehörige gepflegt hatten.

Angesichts der Forschungsergebnisse und angesichts dessen, dass pflegende Kinder in Österreich eine bisher kaum wahrgenommene Personengruppe darstellten, lassen sich lt. Nagl-Cupal folgende Empfehlungen und weitere notwendige Schritte formulieren:

- Bewusstseinsbildung in der Bevölkerung einschließlich der betroffenen Kinder
- Recht auf Identifizierung betroffener pflegender Kinder in ihrer unmittelbaren Umgebung
- Vermeiden von Stigmatisierung kindlicher Pflege
- kindgerechte Aufklärung und Information über die Krankheit
- pflegerische Unterstützung im Alltag durch aufsuchende, niederschwellige Hilfsangebote
- Entwicklung und Aufbau von kinder- und familienorientierten Hilfsprogrammen

Die Studie bestätigt die Erfahrungen, die auch die PflegeexpertInnen der Johanniter im Alltag machen. Auch in der praktischen Arbeit kristallisiert sich immer mehr heraus, dass die Familie als Ganzes gesehen und betreut werden muss. In der Pflege und Beratung durch den Pflegenotdienst etwa werden nicht nur die erkrankten und pflegebedürftigen Menschen betreut, sondern es werden auch Angehörige einbezogen.

⁶ (Nagl-Cupal, Martin; Daniel, Maria; Kainbacher, Manuela; Koller, Martina; Mayer, Hanna; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien, 2012)

⁷ ebenda

4. Zielsetzungen des Projekts superhands

superhands versteht sich als Internetplattform und Drehscheibe, superhands möchte informieren, unterstützen, beraten und vernetzen. Ziele von superhands sind:

- **Betroffene identifizieren**

Vorrangiges Ziel ist es, die Kinder und Jugendlichen, die Pflege leisten, zu identifizieren, um sie entlasten zu können. Dies ist eine Herausforderung, denn es ist bekannt, dass diese Kinder und Jugendlichen im Verborgenen leben⁸ und kaum über ihre Situation sprechen (wollen). Durch das niederschwellige Hilfsangebot von superhands sollen die Betroffenen ermutigt werden, sich in einem geschützten Raum mitzuteilen und aus dem Schatten zu treten.

- **Betroffene entlasten**

superhands möchte Kinder in ihrem realen Pflegealltag beraten und unterstützen, vor allem aber - durch Entwicklung von adäquaten Angeboten - entlasten.

- **Sensibilisierung und Entstigmatisierung**

Da bislang kaum bekannt war, dass auch Kinder und Jugendliche in die Pflegearbeit eingebunden werden und sehr viel Verantwortung innerhalb der Familie übernehmen, ist die Sensibilisierung und Entstigmatisierung in der Öffentlichkeit ein wichtiges Anliegen der Johanniter.

Vor allem aber sollen jene Professionen, die mit der Zielgruppe in Kontakt kommen, sensibilisiert werden. Dazu zählen etwa das Entlassungsmanagement in den Spitälern oder MitarbeiterInnen in der mobilen Hauskrankenpflege. Das Thema der jungen pflegenden Angehörigen soll bereits in der Ausbildung von Pflegenden verankert werden. In diesem Bereich haben die Johanniter durch Vorträge und Einbindung der Inhalte in den Lehrstoff bereits wesentliche Fortschritte erzielt. Zu den MultiplikatorInnen zählen auch SozialarbeiterInnen oder Lehrende sowie die Ausbildungseinrichtungen dieser Professionen. Über diese Shareholder und MultiplikatorInnen können schließlich die Kinder und Jugendlichen sowie deren Familien erreicht werden.

- **Recht auf Zugang zur Information**

Das Ziel von superhands ist es, Pflegewissen, Beratung, Anleitung und Schulung für alle Menschen zugänglich zu machen. In einer digitalisierten Welt muss die Pflege, hier explizit Angehörigenpflege, im weltweiten Internet einen deutlichen Fußabdruck hinterlassen. Informationen rund um das Thema Pflege sollen schnell, professionell, inhaltlich geprüft und „werbefrei“ zur Verfügung stehen. Vor allem bei Jugendlichen ist der Trend in der Nutzung digitaler Medien weiterhin vorherrschend, diese Zielgruppe nützt das Internet als Kommunikationsmedium per se. Die Dienstleistungen von superhands entsprechen nicht nur dem Grundrecht auf Information, sondern auch dem Recht auf rasche und unbürokratische Hilfe für KlientInnen, PatientInnen und Angehörige.

⁸ (Nagl-Cupal, Martin; Daniel, Maria; Kainbacher, Manuela; Koller, Martina; Mayer, Hanna; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien, 2012)

4.1 Schritte zur Erreichung der Projektziele

- Entwicklung einer Wissens- und Informationsplattform (Website) für die Bedarfsgruppe mit Informationen über Krankheiten und Pflege sowie persönlichen Tipps und einen Serviceteil. Die Homepage wurde mit Oktober 2012 der Öffentlichkeit präsentiert, Inhalte und News werden aktualisiert.
- Schaffung einer Kommunikationsplattform für die Gleichbetroffenen zum Austausch untereinander und mit ExpertInnen mittels Internetforum und der Möglichkeit auch online anonymisiert Fragen stellen zu können. Die unterschiedlichen Kommunikationskanäle und Beratungsmöglichkeiten per Mail, oder anonym per Online-Formular wurden mit Start der Homepage angeboten.
- Einrichten einer für Anrufende kostenlosen Telefon-Hotline für Menschen ohne Zugang zum Internet oder jene, die direkte AnsprechpartnerInnen suchen.

Seit Anfang 2013 ist zweimal wöchentlich die Möglichkeit der persönlichen telefonischen Beratung gegeben. Ein Team, bestehend aus einer diplomierten Gesundheits- und Krankenschwester und einer Traumaberaterin, ist - abhängig von den Fragen - Ansprechpartner und bietet Hilfe im Alltag zu Hause, in belastenden Situationen oder in der Schule. superhands bietet Unterstützung, vernetzt mit anderen Hilfseinrichtungen, um zu entlasten. Langfristiges Ziel ist die Ausweitung der Hotline, um die Erreichbarkeit in Notfällen auch rund um die Uhr sicherzustellen.

- Respite Care ist die Vernetzung mit allen Menschen, die sich der Unterstützung der Angehörigenpflege verschrieben haben und bietet kurzfristig Hilfe zur Entlastung von pflegenden Angehörigen.
- Vernetzung und unterstützende Zusammenarbeit mit der Pflegeforschung.
- Aufsuchende Pflege und Sozialarbeit - „Family Health Caring“ (familiäre Pflege) - kann bei ausreichender Finanzierung durch Förderer auch entwickelt und bei Bedarf in einem Projekt erprobt werden.
- Vernetzung innerhalb der Gesundheitslandschaft, im Beratungs- und Helfernetzwerk in Österreich mit allen Beteiligten in der Pflege, in der Familienarbeit, in der Präventionsarbeit und in den Schulen ist ein wichtiger Schritt, um die Betroffenen zu identifizieren und umfassend betreuen zu können.

5. Projektentwicklung

In einer interdisziplinären Zusammenarbeit von Pflegeexpertinnen, Kommunikationsexpertinnen, einer Medien- und Traumapädagogin, von Grafik und Webdesignern wurde für Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige eine professionelle Hilfestellung für ihre spezielle Lebenssituation entwickelt.

Die Internetplattform für pflegende Kinder und Jugendliche sollte sehr niederschwellig sein, den Interessen der Kids entsprechen und möglichst einfach und verständlich Informationen vermitteln sowie Hilfestellungen geben.

5.1 Programmierung/Technische Umsetzung

Nach diversen Angebotslegungen konnte 2012 eine Firma mit der Programmierung beauftragt werden. Die Umsetzung erfolgte auf Basis der Screendesigns seitens der Grafik. Die Programmierung wurde bis Ende September 2012 abgeschlossen. Danach erfolgte die Befüllung der Inhalte mit Texten und Fotos. Da dafür kein weiteres Budget vorhanden ist, wurde diese Arbeit zu 100 Prozent von Seiten der Johanniter durchgeführt.

5.2 Zielgruppengerechte Aufbereitung der Texte

Die Texte sowohl fachlich als auch in einfacher Sprache aufzubereiten, ist eine sehr zeitintensive Tätigkeit, die, neben der Fachexpertise, sprachlicher Ausdrucksstärke, pädagogisches Verständnis und psychologisches Einfühlungsvermögen verlangt.

So sind z.B. in der Datenbank WISSEN/Krankheiten derzeit 70 Krankheiten gelistet, die laut folgenden Kriterien bzw. Fragenkatalog behandelt werden:

- Definition – Was ist das?
- Wie bekommt man das?
- Was kann passieren?
- Was kann man dagegen tun? Wie kannst du helfen?

5.3 Logoentwicklung

Sowohl in der Logoentwicklung als auch der Entwicklung der Homepage wurden immer wieder Kinder und Jugendliche eingebunden. Die Entwürfe wurden in Schulklassen des Evangelischen Gymnasiums und Werkschulheims in Wien-Erdberg sowie im Gymnasium Albertgasse anhand eines eigens entwickelten Fragebogens getestet. Aufgrund der Auswertung wurde folgendes Logo finalisiert:



5.4 Grafik und Screendesign

Nach mehreren Angebotslegungen hinsichtlich grafischer Umsetzung der Website konnte der Zuschlag für das Webdesign sowie das Layout für das Logo gegeben werden (KW 24 2102). Nach detaillierten Briefinggesprächen und mehrmaligen Korrekturphasen wurden die ersten Hauptseiten grafisch umgesetzt. Die weiteren Unterseiten konnten im August 2012 entwickelt und finalisiert werden.

Um die Plattform für die junge Zielgruppe attraktiv zu gestalten, wurden folgende Kriterien herangezogen:

- Erscheinungsbild: cool in der Anmutung, trendig im Gesamteindruck, positiv, freundlich.
- Navigation: klar und übersichtlich, sinnvolles Farbleitsystem.
- Farben/Bilder: Fotos von Kindern, die als positive Rolemodels fungieren und die Zielgruppe repräsentieren, wichtig ist Geschlechterparität
- Barrierefreiheit: Für die gesamte Website wird der AA-Standard umgesetzt (das gilt auch für den interaktiven Bereich wie das „Forum“!).

5.5 Aufbau und Struktur der Homepage

Auf der Startseite der Homepage www.superhands.at finden die Kinder und Jugendlichen aktuelle Informationen und die Nummer der Hotline auf einen Blick. Die Inhalte sind in der Menüleiste in die fünf Hauptkategorien: **Notfall, Pflege, Wissen, Für dich und Reden** gegliedert. Jeder Kategorie ist ein eigenes Symbol sowie eine Leitfarbe zugeordnet. In der „Cloud“, in der Marginalspalte rechts, erscheinen Stichworte der Homepage. Sie macht sichtbar, welche Begriffe am häufigsten angeklickt werden.



Notfall

Hier findet man die wichtigsten Notrufnummern sowie Erste-Hilfe-Tipps für den Notfall. Zur einfacheren Verständlichkeit wurden die Erste-Hilfe-Tipps mit Fotos veranschaulicht.



Pflege

Der Menüpunkt Pflege ist mit den Pflegetipps und Pflegevideos das Kernstück der Homepage: Hier findet man Tipps für alltägliche Pflegesituationen wie Anleitung zum Bettzeugwechsel, Unterstützung beim Transfer vom Bett in den Rollstuhl, Blutdruckmessen und vieles mehr.

Zu den wichtigsten pflegerischen Tätigkeiten zu Hause wurden **Kurzvideos** produziert, um die einzelnen Schritte einfach und kindgerecht zu erklären und zu demonstrieren. Als HauptdarstellerInnen und SprecherInnen der Videos wurden bewusst Kinder im Alter von 11-13 Jahren gewählt, um dem Alltag der Zielgruppe möglichst nah zu sein und um die face-to-face-Kommunikation von Kindern zu Kindern zu fördern. Außerdem sollte vermieden werden, dass Kinder, die ohnehin schon Erfahrung in der Pflege haben, von erwachsenen ExpertInnen belehrt werden.

Weitere relevante Informationen zum Thema Pflege im Alltag finden sich im Serviceteil mit den wichtigsten AnsprechpartnerInnen für Pflege und Soziales in Österreich. Die langjährige Pflegekompetenz der Johanniter wurde hier eingebracht und eingearbeitet.



Wissen

Der Bereich „Wissen“ ist in zwei Hauptgruppen unterteilt:

a) Kinderrechte

Unter dem Titel Kinderrechte erhält die Zielgruppe Informationen über Kinderrechte, Rechte für Menschen mit Behinderungen, aber auch hinsichtlich gesetzlicher Grundlagen in Österreich („Behördendschunzel“).

b) Krankheiten

Derzeit beinhaltet die Datenbank rund 70 Krankheiten – einfach und kindgerecht erklärt. Diese wird laufend aktualisiert und ergänzt. Die Krankheiten können alphabetisch oder mit Hilfe der Suchfunktion gefunden werden.

Um sicherzustellen, dass die Texte trotz einfacher Sprache auch fachlich korrekt und auf dem aktuellsten Stand der Medizin sind, werden diese mit dem Chefarzt oder der stv. Chefarztin der Johanniter inhaltlich abgestimmt. Besonderer Fokus liegt auf chronischen Erkrankungen, aktuellen und „neuen“ Krankheitsbildern von Kindern und Jugendlichen.



Für dich

Hier wird der Alltag der pflegenden Kinder und Jugendlichen gespiegelt: Mögliche Problemfelder sollen aufgezeigt, Verständnis vermittelt und Unterstützung/Hilfe angeboten werden. Die Rubrik unterteilt sich gemäß des Umfeldes der Zielgruppe in die Bereiche: **Zuhause, Schule, Freizeit** und **Ich**.

Reden

Um der empirisch mehrfach belegten „Digital Inequality“⁹ entgegenzuwirken, soll der interaktive Zugang möglichst niederschwellig sein. So ist am Beispiel E-Mail-Nutzung belegt, dass es Nutzungsdifferenzen in Zusammenhang mit dem Bildungshintergrund, in Bezug auf die Verfügbarkeit und Nutzung einer E-Mail-Adresse und in Bezug auf die Kontaktnahme gibt. D.h. Jugendliche mit formal niedrigerem Bildungshintergrund nutzen die interaktive Kommunikation seltener, als „bildungsnahe“ Jugendliche. Um diese Hemmschwelle so gering wie möglich zu halten, werden in dieser Rubrik auch unterschiedliche Interaktionsmöglichkeiten angeboten.

- a) **Forum:** Im Forum können sich User nach Registrierung und Anmeldung mit Gleichgesinnten austauschen. So erfahren die Kinder und Jugendlichen, dass sie in ihrer speziellen Situation nicht alleine sind.

⁹ (Iske, Klein, & Kutscher, 2004)

b) **Telefonhotline:** Für jene, die keinen digitalen Fußabdruck hinterlassen möchten, die nicht gerne schreiben oder eine/n physischen AnsprechpartnerIn bevorzugen, wurde eine Telefonhotline eingerichtet. Aufgrund von mangelnden finanziellen und personellen Ressourcen ist die Hotline vorerst zweimal wöchentlich nachmittags erreichbar. Der Anruf ist dank der Förderung durch Tele2 für die Betroffenen kostenlos.

c) **Anonyme Online-Beratung:** Mit der anonymen Online-Beratung ist ein extrem niederschwelliger Zugang gewährleistet. Sie kann ohne E-Mail-Adresse in Anspruch genommen werden. Erforderlich ist nur eine Registrierung mit einem fiktiven Usernamen und Passwort. So kann über die Homepage eine anonyme Frage an das superhands-Team gestellt werden. Die Antwort holt sich der User zu einem späteren Zeitpunkt mit seinem Usernamen und Passwort auf der Website ab.

Neben den fünf Hauptkategorien sollen in Zukunft im Bereich **Eltern & PädagogInnen** auch Informationen für betroffene Eltern oder Menschen, die mit pflegenden Kindern zu tun haben, zur Verfügung gestellt werden (Aufklärungsarbeit, Infobroschüren, Unterrichtsmaterialien, Selbsthilfegruppen, Vorträge/Veranstaltungen zum Thema). Dieser Bereich soll noch weiter ausgebaut werden.

5.6 Entwicklung und Produktion von Pflegevideos

Ziele

Die Kurzfilme vermitteln anschaulich Pflegetipps, bieten der Zielgruppe Hilfestellungen/Erleichterungen im Alltag und gleichen mögliche Wissensdefizite aus.

Dramaturgie

Die „zu pflegenden Personen“ wurden von Anneliese Gottwald, Pflegedienstleitung, und Stefanie Fink, Pflegexpertin und Mitarbeiterin des Projektes, dargestellt. Jeweils ein Kind führte die pflegerischen Maßnahmen aus dem Bereich „Tägliche Pflege“ durch.

Medienpädagogische Überlegungen

Durch diese Rollenaufteilung schlüpft das Kind in die ExpertInnenrolle, da der Erwachsene selbst hilfsbedürftig ist. Die dargestellte Kommunikation erfolgt somit auf Augenhöhe, zeigt gleichzeitig die Abhängigkeit beider Menschen voneinander und ist auf diese Weise Spiegel des Alltags von pflegenden Kindern. Der begleitende Text mit Tipps und möglichen Fehlerquellen wird von den Kindern selbst gesprochen, was wiederum ihre ExpertInnenrolle verdeutlicht.

Aufbereitung der Texte für Kurzvideos

Damit die Kurzvideos der Zielgruppe entsprechen und fachlichen Qualitätskriterien standhalten, mussten die Texte, die von Kindern gesprochen werden, der Video-Länge, den fachlichen Kriterien sowie dem Sprachstil der Kinder angepasst werden. Der Termin im Tonstudio mit den einzelnen Kindern erfolgte im September.

Ablauf

Nach Angebotseinholung erfolgte die Auswahl der Filmproduktion nach Bestbieterprinzip. Zwei Tage lang wurden ausgewählte Pflegeszenen im Ausbildungszentrum der Johanniter in Wien geprobt und gefilmt. Das Evangelische Gymnasium und Werkschulheim Wien fungierte einmal mehr als Kooperationspartner und so konnten fünf Kinder gewonnen werden, die uns für die Film- und Fotoszenen zur Verfügung standen. Alle waren – trotz Sommerhitze – mit Begeisterung und Elan dabei. Die Produktionsleitung wurde von Mag.^a Bettina Klinger übernommen.

Fotoshooting

Parallel zu den Videoaufnahmen wurden im Anschluss auch Fotos mit den Kindern gemacht, um die wichtigsten pflegerischen Tätigkeiten auch für diverse Publikationen, Medien und für die Öffentlichkeitsarbeit parat zu haben. Die Fotorechte dafür liegen uneingeschränkt bei der Johanniter-Unfall-Hilfe, mit dem Filmteam konnte auch das professionelle Fotoshooting durchgeführt werden. Die Fotoaufnahmen wurden zusätzlich zu der Filmproduktion in Rechnung gestellt.

Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit mit dem Evangelischen Gymnasium und Werkschulheim Wien unter der Direktorin Mag.^a Elisabeth Sinn hat sich als sehr konstruktiv erwiesen. Die Schulkinder wurden auch bei der Entwicklung des superhands-Logos einbezogen, sowie als LaiendarstellerInnen bei den Videos und als Models beim Fotoshooting. Als Dank für die Bereitschaft und das ehrenamtliche Engagement erhielten die Kinder jeweils ein „Johanniter-Goodie-Package“.

6. Meilensteine von superhands

Von der Idee bis zur Finanzierung 2007 - 2011

- 2007** entstand die Idee innerhalb des Johanniter-Pflegeteams, den Bedarf der jungen pflegenden Angehörigen zu ermitteln, da in der Praxis immer wieder Kinder pflegend in Erscheinung treten.
- 2008** Recherche von wissenschaftlichen Studienergebnissen auf nationaler und internationaler Ebene. Die Ergebnisse bildeten die Basis für eine interdisziplinäre Arbeitsgruppe von ExpertInnen aus Pflege, Kommunikation und Pädagogik zur Entwicklung einer Internetplattform als erstes niederschwelliges Angebot und Anlaufstelle für die Zielgruppe der pflegenden Kinder.
- 2009** Suche nach Finanzierungsmöglichkeiten.
- 2011** Finanzierung durch Unternehmenskooperation der Diakonie und private Spendenmittel der Johanniter.

Projektentwicklung im Jahr 2012

- April** Einbindung einer Schulklasse für die Projektentwicklung, Namensfindung und Logoentwicklung von superhands.
- Mai - Juni** Ausschreibung und Auftragsvergabe für Programmierung und Grafikdesign.
- Juni - Sept.** Produktion von 15 Pflegevideos mit Kindern, die Tipps beim Pflegen im Alltag vermitteln. Produktion von Fotogeschichten, anhand derer Kinder Erste-Hilfe-Maßnahmen darstellen.
- Oktober** Erstellen des Content für die Website und Testbetrieb, Erstellen der Facebook-Seite superhands. Präsentation bei Pressekonferenz.
Um Anrufe und Beratungen professionell und datengeschützt dokumentieren zu können, wurde eine eigene Datenbank entwickelt.
- November** Entwicklung und Produktion der superhands-flyer in Form von Lesezeichen.
- seit Nov.** Projektvorstellungen in Allgemeinbildenden Schulen, in Bildungseinrichtungen der Pflege, im Netzwerk der Pflege- und Betreuungsdienste und im Beratungs- und Helfernetzwerk in Österreich.
- Dezember** Präsentation der Studienergebnisse des Instituts für Pflegewissenschaften der Uni Wien durch Sozialminister Rudolf Hundstorfer im Ö1-Morgenjournal. Intensive Pressearbeit durch verstärkte Medienanfragen zu superhands (Pressemeldungen Johanniter).

Projektarbeit im Jahr 2013

- Februar** Tele2 übernimmt die Finanzierung einer gebührenfreien Telefon-Hotline. Hotline-Nummer: 0800 88 87 87.
- Mai** ORF-Ö3-Muttertagskampagne für pflegende Kinder und Jugendliche.
superhands als Maturaprojekt der HAK Wörgl: Erstellung eines Marketingkonzeptes (Abschluss Präsentation und Dokumentation, Februar 2014).
- Juni** Schriftliche Anfrage an alle österreichischen LandesschulrätInnen/Stadtschulrat, BeratungslehrerInnen, schulpyschologische und schulärztliche Ansprechpersonen mit der Bitte, das Angebot von superhands in der Schule bekannter zu machen.

Kooperationsvereinbarung über laufende Projektvorstellungen in der Aus- und Fortbildungsakademie des Krankenanstaltenverbundes in Wien.
- Oktober** 1. Geburtstag von superhands (Online-Feier auf Website und facebook).
Erstes Resümee: Beliebteste Kommunikationsform ist die Telefon-Hotline. Die am meisten betroffenen Personen sind im Durchschnitt 10 Jahre alt. Die meisten Anrufenden sind weiblich.
- November** Produktion eines Schulinfopaketes (Poster, Flyer und Giveaways), das an alle relevanten Schulen in Österreich verschickt wird.

Die Projektleitung superhands wird zum Workshop zur Folgestudie an der Pflegewissenschaftsabteilung der Universität Wien eingeladen.

7. Öffentlichkeitsarbeit

Auf die Situation von pflegenden Kindern und Jugendlichen und das Angebot von superhands als erste Anlaufstelle ist durch die entsprechende Medienarbeit und dank zahlreicher redaktioneller Beiträge in Hörfunk, Fernsehen und Printmedien aufmerksam gemacht worden. Damit konnte bereits eine breite Öffentlichkeit informiert und sensibilisiert werden.

Die Zielgruppe selbst muss in einem weiteren Schritt über die von ihr bevorzugten Medien und sozialen Netzwerke, wie Facebook, Twitter etc. und durch Aktionen wie Flashmobs angesprochen werden. „Virale Kommunikation“ ist das Stichwort für die Kommunikationsmaßnahmen des kommenden Jahres.

Bei der Entwicklung von superhands wurde dieser Faktor bereits berücksichtigt: Mit der Homepage www.superhands.at und der entsprechenden Facebookseite wurde eine erste niederschwellige Anlaufstelle geschaffen, die die Botschaft vermittelt: „Es gibt Hilfe für dich und deine Familie. Hol sie dir!“. Das ist auch die Kernbotschaft, die 2014 verstärkt über soziale Netzwerke und jugendaffine Kanäle kommuniziert werden soll.

Die Presse- und Medienarbeit erfolgte und erfolgt in mehreren Etappen mit Fokus auf unterschiedliche Zielgruppen und Stakeholder. Eines war von Anfang an klar: Die Kernzielgruppe der Jugendlichen zu identifizieren und anzusprechen, sie dazu zu bewegen externen Rat oder Hilfe in Anspruch zu nehmen, war und ist eine große Herausforderung.

Das liegt zum einen daran, weil bisher kaum bekannt war, dass auch Kinder und Jugendliche in die Pflege von Angehörigen eingebunden werden und sie zuweilen einer großen Belastung ausgesetzt sind.

Das liegt zum anderen aber auch daran, dass sich Kinder und Jugendliche selbst nicht als pflegende Angehörige sehen. Sie empfinden es als selbstverständlich, in der Familie füreinander zu sorgen und einander zu unterstützen. Häufig wird die Belastung nur als Folge der Krankheit eines Familienmitglieds und auf die starke emotionale Bindung und Verlustängste zurückgeführt. Dabei wird vollkommen übersehen, dass auch die Verpflichtungen im Alltag belasten können und es hilfreich wäre, externe Hilfe zur Entlastung in Anspruch zu nehmen.

7.1 Ziele der Öffentlichkeitsarbeit

Die Anliegen der Öffentlichkeitsarbeit lassen sich im Wesentlichen mit drei Kernzielen definieren:

- superhands möchte auf die Situation von pflegenden Kindern und Jugendlichen aufmerksam machen, das Thema verankern und die Öffentlichkeit sensibilisieren.
- superhands soll als Informationsplattform, Ansprechpartner und Drehscheibe verankert werden, die individuelle Hilfe bietet.
- Wichtig ist dabei die Vernetzung mit Stakeholdern und MultiplikatorInnen im Bereich Pflege, Ausbildung und Politik.

In der Öffentlichkeitsarbeit konnte mit Hilfe von ehemals Betroffenen, sogenannten Testimonials, später aufgrund österreichischer Studienergebnisse von Nagl-Cupal, gut auf die Situation von pflegenden Minderjährigen aufmerksam gemacht werden. Mit der entsprechenden Medienarbeit und dem Launch der neuen superhands-Website als erste Anlaufstelle konnte durch zahlreiche redaktionelle Beiträge in Hörfunk, Fernsehen und in den Printmedien eine breite Öffentlichkeit erreicht werden.

In einem nächsten Schritt wurden wichtige Stakeholder im Bereich „Public Health“ sensibilisiert. Dies ist ein wichtiger und sehr umfangreicher Aufgabenbereich im Projekt superhands. Denn vor allem über Menschen, die in engem Kontakt mit der Kernzielgruppe stehen, kann die Bedarfsgruppe identifiziert und angesprochen werden.

7.2 Zielgruppen

Kernzielgruppe sind pflegende Minderjährige, die Angehörige wie zum Beispiel Eltern, Geschwister oder Großeltern pflegen.

Weitere Kommunikationsgruppen sind Menschen, die im Bereich der Ausbildung Zugang zu Jugendlichen haben oder im Bereich der Gesundheit und Pflege oder im kirchlichen Umfeld in engem Kontakt mit den Jugendlichen oder deren Familien stehen, etwa:

- SchülerInnen
- professionelles Pflegepersonal (Hauskrankenpflege, Heimhilfen, etc.)
- Ärzte und Ärztinnen
- MitarbeiterInnen in Spitälern, insbesondere im Entlassungsmanagement
- Personen in der Pflegeausbildung
- PädagogInnen, Lehrende
- SozialpädagogInnen, SozialarbeiterInnen
- PsychologInnen, TherapeutInnen

Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit richten sich daher nicht nur an die Kernzielgruppe, sondern auch an MultiplikatorInnen, pädagogische Einrichtungen, kirchliche Einrichtungen, Verbände und Netzwerke.

7.3 Presse- und Medienarbeit

Am 11. Oktober 2012 wurde der Projektstart superhands mit einer Pressekonferenz begleitet. Daraus ergaben sich zahlreiche Beiträge in Zeitungen, Hörfunk und Fernsehen wie z.B. ORF-Ö1, Kronehit-Radio, Servus-TV, Die Presse, Der Standard, Medical Tribune, Profil, Bezirkszeitung.

Am 21. Dezember 2012 erfolgte die Aussendung der Johanniter-Pressemeldung (Studie bestätigt nötige Hilfe für pflegende Kinder und Jugendliche und den Bedarf an superhands) ergänzend zum Studienergebnis der Uni Wien über die Situation pflegender Kinder in Österreich. Für besondere Aufmerksamkeit sorgte damals die hohe Zahl von 42.700 Betroffenen. Zahlreiche Interviews und Anfragen von Medien bei superhands waren die Folge.

Am 7. Mai 2013 erfolgte die Johanniter-Pressemeldung „Wenn Kinder Eltern pflegen. Sonderthema auf Hitradio Ö3“ als Startschuss zu einer einmaligen Medienkooperation mit dem österreichweiten Radiosender.

7.4 Medienkooperation: Muttertags-Aktion mit ORF Radio Ö3

Von 8. bis 12. Mai 2013 (Muttertag!) widmete sich ORF-Ö3 dem Thema der pflegenden Kinder und Jugendlichen. Unter dem Motto: „Ich mach meiner Mama täglich das Frühstück und nicht nur zu Muttertag“ waren Interviews mit Betroffenen zu hören sowie Hintergrundanalysen und Berichte über Beratungsangebote. Bei den Hilfsangeboten wurde superhands vorgestellt, das jüngste Projekt der Johanniter. Zu hören waren u.a. Anneliese Gottwald, Initiatorin des Projekts superhands, und Elisabeth Kühnelt-Leddihn, die Leiterin des Johanniter-Pflegenotdienstes in Wien. Mit einer Tagesreichweite von 36,8 Prozent erreicht Ö3 täglich insgesamt ein Publikum von fast 2,8 Millionen ÖsterreicherInnen.



7.5 Webseite und Facebook

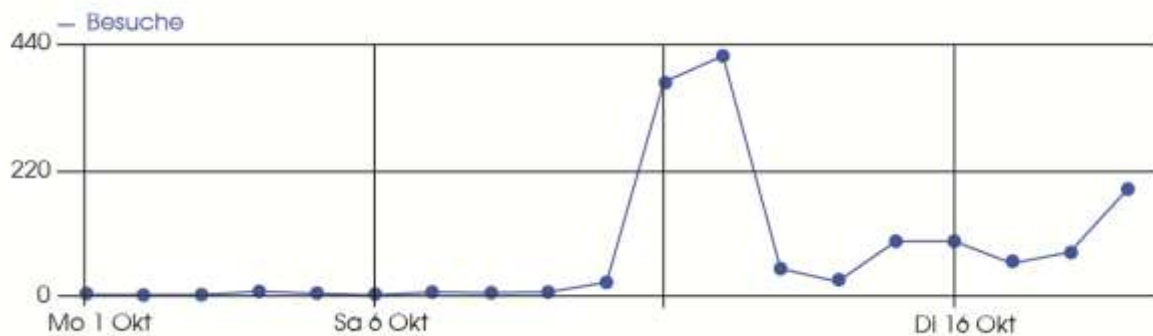
Anhand der **Website von superhands** lässt sich zeigen, dass damit die Zielgruppe der jungen pflegenden Kinder und Jugendlichen am besten abgeholt werden kann. Da superhands leider über kein Werbebudget verfügt, ist die Bekanntheit des Hilfs- und Dienstleistungsangebotes noch nicht so weit verbreitet. Dennoch ist die Internetstatistik der Website und der facebook-Seite beachtlich. So wurde www.superhands.at bisher von 12.000 Usern besucht. Die stärkste Besuchszeit ist zu Mittag, zwischen 12.00 und 14.00 Uhr. Die meisten BesucherInnen kommen über facebook auf die superhands-Website. Der überwiegende Teil der BesucherInnen kommt aus Österreich, aber bereits mehr als die Hälfte kommt aus Deutschland.

Die **superhands-facebook**-Seite verzeichnet derzeit 182 likes. Hier werden vorrangig Informationen über Aktionen oder Neuigkeiten von superhands gepostet. Fallbeispiele von betroffenen Kindern finden sich hier nicht, diese werden nur auf der Homepage vorgestellt. Das Team von superhands achtet besonders darauf, damit die Privatsphäre der pflegenden Kinder gewahrt bleibt (Dafür ist nicht facebook sondern die Hotline oder die Online-Beratung der geeignete Kommunikationskanal). Es zeigt sich, dass Inhalte, die zum Mitmachen motivieren, die meiste Reichweite generieren (z.B. Online-Voting oder Daumendrücker für Preisausschreiben).

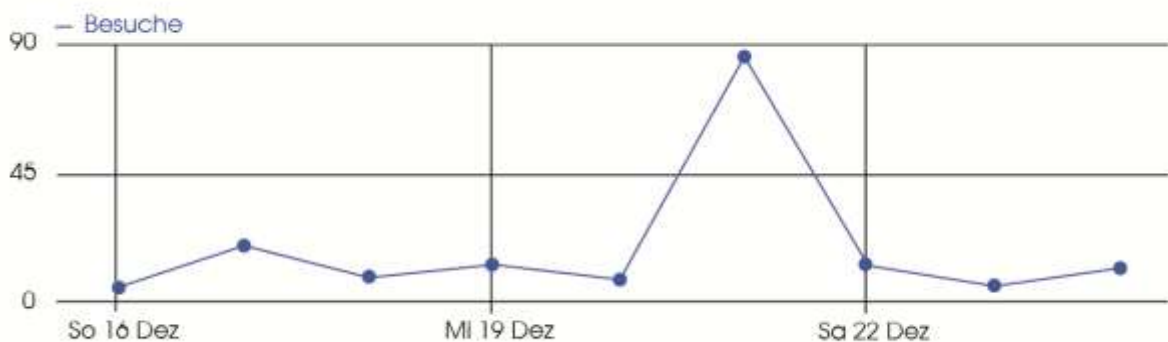
Die Zahl der Zugriffe auf www.superhands.at (im Zeitraum von 11.10.2012 bis 11.10.2013) zeigt, dass das Interesse an dem Angebot mit der entsprechenden Öffentlichkeitsarbeit korreliert. Wird das Thema „pflegende Jugendliche“ in den Medien aufgegriffen, steigen die Zugriffe. Das zeigt, dass ein entsprechendes „Werbebudget“ zur verstärkten Bewerbung des Angebotes in der Zielgruppe notwendig wäre. 2014 sollen Sponsoren und Kooperationspartner dafür gefunden werden.

Zugriffe auf die Website

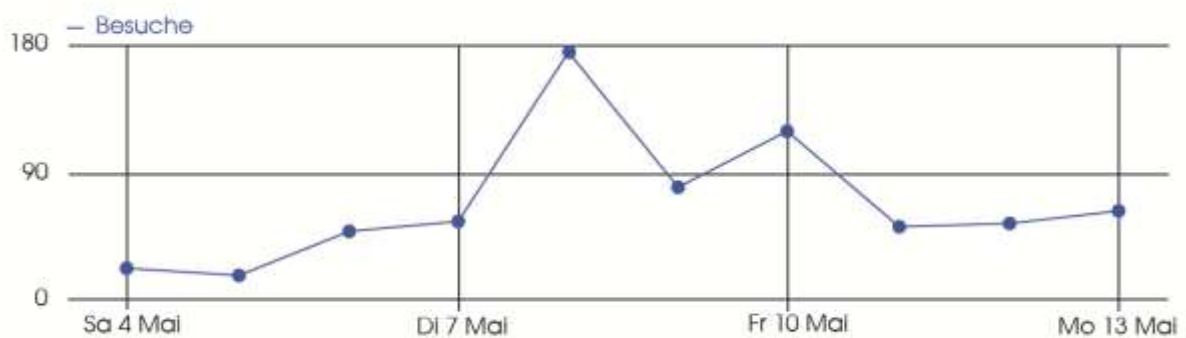
Die neue Website www.superhands.at geht an den Start mit Presskonferenz, Pressemitteilung (11. Oktober 2012) und zahlreichen Medienberichten.



Am 21. Dezember 2012 folgt die Pressemitteilung zur Veröffentlichung der ersten Studie zur Situation pflegender Kinder und Jugendliche in Österreich.



Die Muttertagsaktion in Kooperation mit Ö3 (8. bis 12. Mai 2013) verzeichnete einen Besucherrekord auf www.superhands.at (1.222 Besucher im Mai 2013).



7.6 Sensibilisierungsmaßnahmen

Fachvorträge und Präsentationen

Die Sensibilisierung in den Bereichen Gesundheit, Pflege, Sozialarbeit, Pädagogik und Politik ist ein wesentlicher Bestandteil der Öffentlichkeitsarbeit, die sich in Form von Präsentationen, Vorträgen und Netzwerktreffen niederschlägt. Hier ein exemplarischer Auszug:

- November 2012: Johanniter intern/Pflegenotdienst
- November 2012: Fachvortrag DGKS Anneliese Gottwald/Projektleitung superhands beim Österreichischen Pflegekongress
- November 2012: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in der Abteilung Pflegevorsorge und beim Pflegetelefon
- November 2012 : Dachverband der Wiener Sozialdienste und im Dachverband des Pflegeforums
- Dezember 2012: Wiener Stadtschulrat, Leitung des schulpsychologischen Dienstes
- Jänner 2013: Ärztekammer Wien, schulärztlicher Dienst
- Jänner und Oktober 2013: Arbeitskreise der Palliative Care auf Bezirksebene und auf Landesebene in NÖ
- Februar 2013: MS-Gesellschaft in Wien
- März 2013: Tagung der Pflegeexperten der Diakonie Österreich
- Mai 2013: Start der Kooperation mit der Fort- und Ausbildungsakademie im Allgemeinen Krankenhaus der Stadt Wien, fortlaufende Vortragstätigkeit in den Ausbildungslehrgängen der Kinderintensivpflege, der Sonderausbildungen in der Pflege und in der Ausbildung zum Pflegemanagement
- Juni 2103: Kinder- und Jugendsynode 2013 in evangelischer Gemeinde Hetzendorf
- August 2013: Boje in Wien
- September 2013: DiabetesberaterInnentreffen Wien
- September 2013: Konferenz der Wiener BeratungslehrerInnen in Wien 22
- Oktober 2013: Interessensgemeinschaft der pflegenden Angehörigen in Wien

Weitere Vorträge sind mit den Krankenpflegesschulen des Krankenanstaltenverbundes sowie mit der Patientenanwaltschaft in Wien vereinbart.

7.7 Schwerpunkt Schulen: Österreichweite Infopakete

Aus den Studien ist bekannt, dass Kinder und Jugendliche, die Angehörige pflegen, häufig auch in der Schule auffallen: sie ziehen sich zurück, haben immer weniger Kontakt zu ihren MitschülerInnen, werden gemobbt oder ihre Leistungen sinken. Manchmal sind LehrerInnen die ersten, die eine Veränderung bei den SchülerInnen wahrnehmen. Vielen war und ist bislang allerdings nicht bewusst, dass das auch auf die Krankheit eines Familienmitgliedes und die zunehmende Belastung des Schülers/der Schülerin zurückzuführen sein könnte.

Daher hat superhands in einem ersten Schreiben auf die erschreckend hohe Zahl von pflegenden Jugendlichen aufmerksam gemacht. Dieses Schreiben ging an LandesschulrätInnen bzw. den Wiener Stadtschulrat, BeratungslehrerInnen, den schulpsychologischen und den schulärztlichen Dienst - auch mit der Bitte, dieses an DirektorInnen und LehrerInnen weiterzuleiten.

Dank weiterer Spenden können nun in einem weiteren Schritt „Infopakete“ an Schulen versendet werden. Damit sollen DirektorInnen, LehrerInnen und SchülerInnen direkt angesprochen werden.

Das Schul-Infopaket beinhaltet superhands-Poster (in A2- und A3-Format), superhands-flyer (in Form eines Lesezeichens) sowie ein Schlüsseltäschchen mit jeweils einem Paar Einweghandschuhe. Dieses Giveaway hat starken symbolischen Gehalt: Es schützt die pflegenden Hände der Kinder (superhands), ist im Pflegealltag einzusetzen und kann danach auch anderwärtig gefüllt werden.

Das Lesezeichen superhands

Vorderseite:



Rückseite:



Das Schulposter superhands

Hey! Wir gehen noch ins Kino, kommst du mit?

Ich kann nicht, ich muss meiner kranken Mama helfen...

Oje, schon wieder? Hol dir doch Hilfe bei superhands!

Ein Monat später...

Endlich auch Zeit für mich!

Wusstest du, dass in Österreich 43.000 Kinder ihre Eltern pflegen?

superhands

Hilfe und Rat für Kinder und Jugendliche, die Angehörige pflegen.

 **0800 88 87 87**
Mo. + Do. 15 - 17 Uhr

 www.superhands.at

TELE2 Diakonie  DIE JOHANNITER 

7.8 Teilnahme an Preisausschreiben

Ein Weg, das Projekt superhands - auch ohne nicht finanzierbare Werbeeinschaltungen - bekannter zu machen, sind Ausschreibungen. Im ersten Jahr wurde superhands für drei Preise eingereicht, wobei superhands jeweils in die engere Auswahl kam und nominiert wurde. Im Zuge der Preisverleihungen konnte das Projekt superhands einem großen Auditorium vorgestellt und präsentiert werden. Auch in den Publikationen und auf den Webseiten der Veranstalter fand das Projekt seinen Niederschlag. Für folgende Preise wurde superhands eingereicht und konnte eine Nominierung erzielen:

- **SozialMarie 2013:** Der Preis SozialMarie wird seit 2005 jährlich von der Unruhe Privatstiftung für soziale Innovation vergeben. 10.000 € für den Ersten Platz.
- **Sozialpreis der Bank Austria 2013:** Den mit 10.000 € dotierten Sozialpreis vergibt die Bank Austria jährlich an gemeinnützige Organisationen, die sich für Kinder und Jugendliche oder Integration und Migration einsetzen.
- **Diakoniepreis 2013:** Jedes Jahr lädt die Evangelische Kirche AB und HB in Österreich Pfarrgemeinden, Einrichtung und Initiativen ein, ihre Projekte einzureichen. Dem Gewinnerprojekt winken 10.000 €.

8. Zusammenfassung und Ausblick

Wenn ein Kind ein Familienmitglied pflegt und zu Hause viel mithelfen muss, bleiben seine Freizeit, seine Wünsche, seine eigenen Bedürfnisse oft auf der Strecke. Durch eine Krankheit innerhalb der Familie ist der „normale Familienalltag“ nicht mehr möglich und muss neu geplant werden. Aufgaben, die vorher die Mutter oder der Vater übernommen haben, müssen neu aufgeteilt werden. Das Kind übernimmt zusätzliche Aufgaben, etwa Hilfe im Haushalt, bei der Körperpflege, beim Einkauf. Es begleitet den pflegebedürftigen Angehörigen zum Arzt und Behördenwegen oder übernimmt klassische pflegende Tätigkeiten, wie den Wechsel von Inkontinenzeinlagen. Manche Aufgaben übernimmt das Kind vielleicht gerne, andere vielleicht nicht. Manche Tätigkeiten können das Kind überfordern oder belasten. Durch die zunehmende Verantwortung können die Leistungen in der Schule sinken. Der Kontakt zu den Klassenkameraden und FreundInnen geht zurück oder sie werden sogar in der Schule gemobbt. Doch aus unterschiedlichen, auch sehr persönlichen Gründen sprechen die wenigsten darüber.

Um die Kinder aus dieser Isolation zu holen und ihnen die Möglichkeiten zu geben, sich mitteilen zu können, haben die Johanniter das Hilfsangebot superhands ins Leben gerufen.

Mit der Webseite www.superhands.at wurde für diese Anspruchsgruppe ein niederschwelliger Zugang zu Informationen, Hilfe und Rat geschaffen. Die Homepage bietet Auskunft über Krankheiten, Pflege, Hilfsdienste, Hilfsmittel und Unterstützungsmöglichkeiten. Auch Probleme im Alltag oder in der Schule werden thematisiert und Tipps für die Freizeit beigesteuert.

Pflegende Kinder und Jugendliche sind seit 2012 ein Thema in Österreich. Dazu haben die Studie der Uni Wien, die Informations- und Kommunikationsplattform superhands sowie die begleitende Medienarbeit wesentlich beigetragen.

Medienarbeit

Mit der begleitenden Medienarbeit zum Start der Homepage superhands konnte erstmals mediale Aufmerksamkeit für die Situation von pflegenden Minderjährigen erreicht werden. Dass diese Anspruchsgruppe Informationen, eine niederschwellige Anlaufstelle und Hilfe benötigt, hat die kurz danach erschienene österreichische Studie „Pflegende Angehörige“ von Nagl-Cupal bestätigt. Die hohe Anzahl von 42.700 Betroffenen hat vielerorts erschüttert und zu einer zweiten Welle des Medieninteresses geführt. Höhepunkt der Kommunikationskampagne war die Ö3-Muttertags-Aktion im Mai 2013. Mit dieser informativen wie emotional sehr gut aufbereiteten Informationskampagne konnten dank dem Medienpartner Ö3 fast 2,8 Millionen ÖsterreicherInnen erreicht werden.

Für das Jahr 2014 ist vor allem die Bewerbung der Homepage und der Hotline bei Kindern und Jugendlichen im Alter von 10 – 18 Jahren vorgesehen. Dafür wurden Schulinfopakete vorbereitet, um damit Schulen als Partner zu gewinnen und mit Plakaten und Flyern auf das Thema aufmerksam machen zu können. Ein weiterer Schwerpunkt werden Aktionen sein, die über Soziale Medien erfolgen – ganz im Sinne des viralen Marketings.

Mit der verstärkten Bewerbung der Hotline und der Beratungsmöglichkeit über superhands, ist auch mit einem Anstieg an Anfragen zu rechnen. Die Hotline, die derzeit zweimal wöchentlich zu je zwei Stunden besetzt ist, muss dann der Nachfrage entsprechend ausgebaut werden.

Sensibilisierung von MultiplikatorInnen

Neben der klassischen Medienarbeit konnten auch diverse MultiplikatorInnen im Rahmen von Netzwerktreffen, Symposien, Kongressen oder anderen Fachveranstaltungen sensibilisiert werden.

Präsentationen in Schulen, Bildungseinrichtungen der Pflege und im Pflege- und Betreuernetzwerk in Österreich erregten hohe Aufmerksamkeit und gaben den Anstoß zu einer Diskussion über die Definition des Begriffs der „Angehörigen bzw. Zugehörigen“. Bislang wurden als pflegende Angehörige nur Eltern, Ehepartner oder nahestehende erwachsene Familienangehörige und Freunde gesehen und erfasst. Nun muss diese Gruppe um die pflegenden Kinder und Jugendlichen, als die jüngste Angehörigengruppe, erweitert werden.

Die Sensibilisierungsmaßnahmen in der Expertenwelt der österreichischen Gesundheitslandschaft sollen fortgeführt werden, Fachvorträge und Publikationen in Fachmedien (Pflege und Soziales) sind für das Frühjahr 2014 vorgesehen. Besonderes Augenmerk soll auch auf die Gruppe der AllgemeinmedizinerInnen gerichtet werden.

Neue Wege gehen

Um Kinder und Jugendliche sowie deren Familien optimal zu informieren und entlasten, muss nach neuen Ansätzen in der österreichischen Versorgungslandschaft gesucht werden: die Entwicklung einer „School Nurse“ oder die Wiederbelebung der „Gemeindegewester“ aber auch das Konzept der präventiven Hausbesuche sind Ideen, mit denen sich die ExpertInnen intensiv auseinandersetzen müssen.

Außerdem sollten neue Angebote gezielt für pflegende Kinder und Jugendliche entwickelt werden, um ihnen eine Entlastung und eine Auszeit zu ermöglichen. Dazu zählen etwa Urlaube für die Kinder während das pflegebedürftige Familienmitglied versorgt wird. Auch das Rote Kreuz hat 2012 erstmals ein Feriencamp für pflegende Kinder und Jugendliche mit psychologischer Begleitung angeboten. Ebenso wird in der Trauerarbeit Kindern und deren Familien gemäß dem Hospiz- und Palliativ-Care-Konzept in Österreich geholfen.

Mit superhands und den genannten anderen Beispielen ist ein erster wichtiger Schritt in Richtung Sensibilisierung und Entlastung für die jüngste Gruppe der pflegenden Angehörigen getan. In Zukunft sind noch viele weitere Schritte notwendig, um eine nachhaltige Entlastung und Unterstützung der Familien und der Kinder zu bewirken.

9. Über die Johanniter

Die Johanniter stehen für soziales Engagement in christlicher Tradition. Unter dem Dach des Johanniterordens vereinen wir heute Rettungsdienst und Krankentransport, mobile Hauskranken- und Palliativpflege, soziale Dienste, Erste-Hilfe-Ausbildungen, Katastrophenhilfe und Jugendarbeit. Wir helfen Menschen in Not – in Österreich und weltweit.

Die Johanniter zählen zu den größten Hilfsorganisationen in Europa und sind darüber hinaus in 42 Ländern der Welt vertreten. In Österreich ist die Johanniter-Unfall-Hilfe eine junge Organisation, die innovative, nachhaltige und qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbietet. In der Johanniter-Unfall-Hilfe in Österreich sind rund 241 hauptamtliche und 463 ehrenamtliche MitarbeiterInnen sowie 155 Zivildienstler tätig. Etwa 43.000 Fördermitglieder unterstützen die Arbeit der Johanniter, ohne sie wären viele Angebote und Hilfsleistungen undenkbar.

Die Dienste der Johanniter stehen ganz in der Tradition des mehr als 900 Jahre alten Johanniterordens, der 1099 in Jerusalem ein Hospital zur Pflege armer und kranker Pilger gründete. Als evangelische Hilfsorganisation fühlen sich die Johanniter dem christlichen Menschenbild und dem Gebot der Nächstenliebe verpflichtet. Dieses Leitbild menschlicher Würde, wie es auch der Konvention der Menschenrechte entspricht, ist Basis der Zusammenarbeit und ethische Grundlage unseres Handelns - vor allem auch in der Pflege. Die Johanniter-Unfall-Hilfe ist ein Werk des evangelischen Johanniterordens und Mitglied der Diakonie Österreich, dem Dachverband christlicher Sozial- und Gesundheitseinrichtungen.

10. Diakonie Österreich

Die Diakonie Österreich hat durch ihr Know-How in Sachen Unternehmenskooperationen wesentlich dazu beigetragen, Sponsoren für das Projekt superhands zu finden. So wurde das „Startkapital“ für die Planung und Entwicklung der Website durch eine Stiftung finanziert. Die Diakonie ist der Sozialverband der evangelischen Kirchen. Sie zählt zu den fünf größten österreichischen Wohlfahrtsorganisationen. Als Netzwerk zahlreicher Einrichtungen setzt sie sich zum Wohle aller notleidenden und gefährdeten Menschen ein.

Die Kernkompetenzen der Diakonie Österreich liegen in der Arbeit mit: Menschen mit Behinderungen; pflegebedürftigen, kranken und älteren Menschen; Menschen auf der Flucht sowie Kindern und Jugendlichen. Dank der Unterstützung der Diakonie Österreich im Bereich der Unternehmenskooperation ist es den Johannitern gelungen, das Projekt superhands zu realisieren.

Quellenverzeichnis

- Bundeskanzleramt Österreich. (12. 12 2013). *Bundesgesetz über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe*. Abgerufen am 12. 12 2013 von Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG:
<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung/Bundesnormen/10011026/GuKG%2c%20Fassung%20vom%2012.12.2013.pdf>
- Büscher, A., Gehring, M., Hackmann, M., & Kean, S. (2001). *Familienbezogene Pflege*. (A. Büscher, Hrsg.) Bern: Hans Huber Verlag.
- Carers Trust. (2013). *www.youngcarers.net*. Abgerufen am 12. 12 2013 von
<http://www.youngcarers.net/>
- Geister, C. (2004). *Weil ich für meine Mutter verantwortlich bin. Der Übergang von der Tochter zur pflegenden Tochter*. Bern: Hans Huber Verlag.
- Großegger, B. (2011). *Jugend in der Mediengesellschaft. Sozialisiert im Zeitalter dynamischen technologischen Wandels*. Wien: Institut für Jugendkulturforschung.
- Iske, S., Klein, A., & Kutscher, N. (Jg. 5 2004). Nutzungsdifferenzen als Indikator für soziale Ungleichheit im Internet - Utilization differences as an indicator of social injustice in the Internet. *Kommunikation @ gesellschaft - Journal für alte und neue Medien aus soziologischer, kulturanthropologischer und kommunikationswissenschaftlicher Perspektive, Beitrag 3*, S. 18.
- Johanniter-Unfall-Hilfe. (2011). *Johanniter Österreich - Leitbild*. Abgerufen am 12. 10 2013 von
http://www.johanniter.at/die-johanniter/leitbild_654/
- Johanniter-Unfall-Hilfe. (11. Oktober 2012). *www.superhands.at - Download Studie Bmask*. Abgerufen am 12. 12 2013 von
http://www.superhands.at/fileadmin/content/files/BmaskStudie_KinderJugendliche_als_pflegende_angehoerige_webversion.pdf
- Koch Straube, U. (2008). *Beratung in der Pflege*. Bern: Hans Huber Verlag.
- Körtner, U. H. (2004). *Grundkurs Pflegeethik*. Wien: Facultas.
- Leahey, M., Preusse-Bleuler, B., & Wright, L. (2009). *Familienzentrierte Pflege - Lehrbuch für Familien-Assessment und Interventionen*. (B. Preusse-Bleuler, Hrsg.) Bern: Hans Huber Verlag.
- Metzing, S. (2007). *Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige. Erleben und Gestalten familialer Pflege*. Bern: Hans Huber.
- Nagl-Cupal, Martin; Daniel, Maria; Kainbacher, Manuela; Koller, Martina; Mayer, Hanna; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien. (2012). *Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige. Einsicht in die Situation gegenwärtiger und ehemaliger pflegender Kinder in Österreich*. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz.
- Ortner, N. (2009). *Krebs, was ist das? Young Carers kindgerecht informieren*. Wien: Universität Wien.
- Prinzjakowitsch, W., & Seisenbacher, G. (2009 - 2012). *Social Software Tools in Open Youth Work*. Wien: Verein Wiener Jugendzentren.
- Schnepf, W. (2002). *Angehörige pflegen*. (Robert Bosch-Stiftung GmbH, Hrsg.) Bern: Hans Huber Verlag.

MitarbeiterInnen

Prokuristin, DGKS Anneliese Gottwald: Projektleitung, Pflegedienstleitung der Johanniter NÖ-Wien Gesundheits- und soziale Dienste mildtätige GmbH

Mag.^a Bettina Klinger: Projektkoordinatorin, Medienpädagogin & Diplomierete Traumaberaterin, Communications-Manager

Mag.^a Belinda Schneider: Leitung Kommunikation und Marketing

Georg Luif, Michael Thüringer: Grafik

Leopold Skopak: Monatliche Evaluierung der Links und Verweise auf der superhands-Website. Seit Sommer 2013 ehrenamtliche Mitarbeit beim superhands-Team

Mag.^a DGKS Stefanie Fink: Pflegewissenschaftlerin, Pflegeexpertin

Ing. Walter Grimminger: Leitung EDV-Abteilung Johanniter-Unfall-Hilfe Wien

Robert Heindl: Geschäftsführer Johanniter-Unfall-Hilfe Wien

Dr. Robert Brandstetter: Bundesgeschäftsführer Johanniter-Unfall-Hilfe

Spendenkonto

Erste Bank
BIC: GIBAATWW
IBAN: AT60 2011 1000 0494 0555
Kennwort: superhands

Impressum:

Medieninhaber und Herausgeber:

Johanniter NÖ-Wien Gesundheits- und soziale Dienste mildtätige GmbH

1180 Wien, Herbeckstraße 39

T +43 1 4707030

F +43 1 4704748

E aid@johanniter.at

www.johanniter.at

Unternehmensgegenstand: Pflege und Sozialdienste insbesondere in den Bundesländern Niederösterreich und Wien

Geschäftsführung: Dr. Robert Brandstetter, Robert Heindl

Gesellschafter/Anteil: Johanniter-Unfall-Hilfe in Österreich, 1180 Wien, Herbeckstraße 39, zu 100%

UID: ATU65646447, FN 335581 b, Handelsgericht Wien, Sitz: Wien, DVR: 0447 803

Für den Inhalt verantwortlich: DGKS Anneliese Gottwald, Pflegedienstleitung

Druck: Johanniter NÖ-Wien Gesundheits- und soziale Dienste mildtätige GmbH, **Herstellungsort:** Wien