



superhands

Projektbericht 2013 - 2015



Projektbericht 2013 – 2015

superhands wurde im Oktober 2012 durch die Johanniter realisiert, um pflegende Teenager zu entlasten. superhands ist das erste direkte Hilfs- und Beratungsangebot für „Young Carers“ in Österreich.

Der vorliegende Projektbericht zieht Bilanz.

Autorinnen:

Mag.^a Bettina Klinger
DGKS Anneliese Gottwald

Wir danken den Spenderinnen und Spendern und den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Johanniter-Unfall-Hilfe sowie den Projektpartner und Förderern für die Unterstützung:



Spendenkonto Johanniter

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

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	03
2. Ausgangslage	04
2.1 Die erste Studie über Young Carers	04
2.2 Die zweite Studie über Young Carers	05
3. Initiatoren und Finanzierung	06
4. Ziele von superhands	06
5. Projektentwicklung	07
5.1 Programmierung und technische Umsetzung	07
5.2 Textierung	07
5.3 Logoentwicklung	08
5.4 Grafik und Screendesign	08
5.5 Aufbau und Struktur der Website	08
5.5.1 Die Homepage	09
5.5.2 Rubrik Notfall	09
5.5.3 Rubrik Pflege	10
5.5.4 Rubrik Wissen	10
5.5.5 Rubrik Für dich	11
5.5.6 Rubrik Reden	11
6. Bilanz von superhands	12
6.1 Meilensteine	12
6.2 Kennzahlen	17
6.3 Sensibilisierungsmaßnahmen	18
7. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	20
7.1 Zielgruppen	21
7.2 Kooperationen und Partnerschaften	22
7.2.1 Infokampagne im Schülerkalender	22
7.2.2 Infokampagne in Öffis	22
7.2.3 Buchverlage	23
7.2.4 Klassische Medienpartner	23
7.2.5 Spenden statt Geschenke	24
7.2.6 Plakataktion in Supermärkten	24
7.2.7 Website und facebook	24
7.2.8 Schwerpunkt Schulen	26
7.3 Infomaterialien / Drucksorten	28
7.4 Preise und Förderungen	30
8. Resümee und Ausblick	31
9. Über die Johanniter	33
9.1 Diakonie Österreich	33
Quellenverzeichnis	34
MitarbeiterInnen	35

1. Einleitung

Dass superhands vor mittlerweile drei Jahren als österreichweit erstes Hilfsangebot für pflegende Teenager ins Leben gerufen werden konnte, ist primär den Erfahrungen des Pflegenotdienstes der Johanniter zu verdanken.¹

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, der an Demenz erkrankt ist.

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

Angebot passend für Zielgruppe

Diesen Kindern und Jugendlichen woll(t)en die Johanniter gezielt und unbürokratisch Hilfe und Unterstützung anbieten. Da das Angebot besonders niederschwellig sein sollte und Teenager als besonders internetaffin gelten, entwickelten die Johanniter www.superhands.at.

Bei superhands finden pflegende Teenager eine direkte Anlaufstelle für ihre Fragen, Sorgen und Ängste. Das Team von superhands berät, organisiert Pflege und entlastet Young Carers.

Unter www.superhands.at erhalten Kinder und Jugendliche pflegerische und medizinische Informationen, anschauliche Anleitungen für Erste Hilfe und viel praktisches Wissen über Krankheiten rund um den Pflegealltag.

superhands versteht sich darüber hinaus als Informations- und Kommunikationsplattform für die Anspruchsgruppe. Hier können sich die Young Carers (so werden pflegende Kinder und Jugendliche in der Fachsprache genannt) untereinander im „Forum“ austauschen oder sich bei Expertinnen Hilfe holen, via E-Mail-Beratung, anonym über die Homepage oder persönlich in Form von telefonischer Beratung. Die Telefon-Hotline ist zweimal wöchentlich je zwei Stunden für persönliche Beratung offen. Dieses telefonische Beratungsangebot richtet sich vor allem auch an jene Betroffenen, die keinen Zugang zum Internet haben.

¹ 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 Spitalsanweisung zurückgreifen zu müssen.

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

Im Auftrag der Johanniter

Den Auftrag zur Unterstützung von Kindern und Jugendlichen entnehmen die Johanniter 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.“²

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.

2. Ausgangslage

Im Dezember 2012 konnte erstmals die Zahl der in Österreich lebenden „Young Carers“ (pflegende Kinder und Jugendliche) ermittelt werden: 42.700 Kinder und Jugendliche übernehmen regelmäßig im Sinne der Langzeitpflege Verantwortung für ein chronisch krankes Familienmitglied. Die damit verbundenen Tätigkeiten sind vielfältig und gehen hinsichtlich ihrer Art und Intensität häufig darüber hinaus, was für das Alter und die Entwicklung der Betroffenen angemessen ist (Nagl-Cupal et al., 2012). Dies hat zur Folge, dass Pflege durch Kinder und Jugendliche in direktem Zusammenhang mit negativen gesundheitlichen und sozialen Auswirkungen steht.

2.1 Erste Studie über Young Carers

Zu diesem Ergebnis kam die Studie **„Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige. Einsicht in die Situation gegenwärtiger und ehemaliger pflegender Kinder in Österreich“³**, die das Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz durchgeführt und im Dezember 2012 veröffentlicht hat.

Diese ersten repräsentativen Ergebnisse waren und sind alarmierend und belegen, dass wesentlich mehr Kinder in die Pflege involviert sind, als dies ExpertInnen ursprünglich angenommen hatten. Der Studie zufolge leben diese jungen Menschen 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.

² (Johanniter-Unfall-Hilfe, 2011)

³ (Nagl-Cupal, Martin; Daniel, Maria; Kainbacher, Manuela; Koller, Martina; Mayer, Hanna; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien, 2012)

Angesichts der Forschungsergebnisse und angesichts dessen, das pflegende Kinder in Österreich eine bisher kaum wahrgenommene Personengruppe darstellten, wurden laut Studienautor Martin Nagl-Cupal folgende Empfehlungen und weitere notwendige Schritte formuliert:

- 👉 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 von 2012 schloss mit einem Ausblick, wie dem Phänomen der Young Carers in Österreich am besten begegnet werden kann. Dies lässt sich im Wesentlichen mit drei Maßnahmen zusammenfassen: Bewusstseinsbildung, Identifikation von Betroffenen in ihren unmittelbaren Lebenswelten und Entwicklung von Unterstützungsmaßnahmen.

Die erste Studie bestätigte auch die Erfahrungen, die die PflegeexpertInnen der Johanniter im Alltag machten und 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 der Johanniter, werden nicht nur die erkrankten und pflegebedürftigen Menschen betreut, sondern es werden selbstverständlich die Angehörigen einbezogen.

2.2 Zweite Studie über Unterstützungsangebote für Young Carers

Die Folgestudie von Oktober 2014, **„Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige. Konzeptentwicklung und Planung von familienorientierten Unterstützungsmaßnahmen für Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige“** beschäftigte sich mit der Entwicklung eines Rahmenkonzepts als Grundlage zur Unterstützung von Young Carers und deren Familien. Darin wird aufgezeigt, durch welche konkreten Maßnahmen Hilfe und Unterstützung für diese Gruppe umgesetzt werden kann. Gleichzeitig soll dieses Rahmenkonzept eine Orientierung für jene Institutionen bieten, die zielgruppen- und bedürfnisorientierte Unterstützungsmaßnahmen für Young Carers implementieren wollen.

„Internationale Erfahrungen zeigen, dass Prävention, wie sie im Sinne der Projektzielsetzung gemeint ist, also im Sinne der Vermeidung kindlicher Pflege (Primärprävention), durch zugehende Unterstützungsangebote, beispielsweise im Sinne von Beratungen für Familien erfolgt. Dies setzt sowohl das Vorhandensein entsprechender ambulanter Dienste vor Ort voraus als auch eine Struktur an Case und Care Management sowie Berufsgruppen, die die Probleme von Familien in ihrer unmittelbaren Umgebung bearbeiten können –Familiengesundheitspflege oder Sozialarbeit.“⁴

Die Johanniter mit ihrem Projekt superhands konnten ihre Fachexpertise und Erfahrungen in die Folgestudie einbringen und darin superhands als positives Beispielprojekt präsentieren.

⁴ (Nagl-Cupal, Martin; Daniel, Maria; Hauprich, Julia; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien, 2014)

3. Initiatoren und Finanzierung

superhands ist ein Projekt der Johanniter-Unfall-Hilfe, das dank einer Stiftung im Rahmen der Unternehmenskooperation mit der Diakonie Österreich im Oktober 2012 an den Start gehen konnte. Das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) unterstützt das Projekt seit 2013 mit einem Sockelbetrag.

Die Johanniter finanzieren den laufenden Betrieb durch private Spenden, die zum Teil mittels Kooperationen, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit aufgestellt werden können.

Dank eines privaten Telefonanbieters konnte die gebührenfreie Telefonhotline eingerichtet werden. Die laufenden Kosten für Anrufe via Mobiltelefone werden durch die Johanniter, mittels Privatspenden finanziert. Tele2 übernimmt die Kosten der ankommenden Gespräche über das Festnetz.

Eine Aufstockung der Förderung durch das BMAK wird angestrebt. Weitere Partner zur Deckung der laufenden Kosten werden gesucht.

4. Ziele von superhands

superhands versteht sich als interaktives Hilfsangebot für Young Carers, das möglichst viele Kommunikationskanäle für die Zielgruppe bereithält. superhands informiert, unterstützt, berät und vernetzt.

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 leben⁵ und kaum über ihre Situation sprechen (wollen). Durch das niederschwellige Hilfsangebot von superhands sollen die Betroffenen ermutigt werden, sich in einem geschützten Raum mitzuteilen, Hilfe anzunehmen und aus ihrem Schatten zu treten.

Betroffene entlasten

superhands möchte Kinder und Jugendliche in ihrem realen Pflegealltag unterstützen und durch Entwicklung von adäquaten Angeboten von der Pflegeverantwortung entlasten.

Sensibilisierung und Entstigmatisierung

Da in der breiten Öffentlichkeit nach wie vor zu wenig bekannt ist, welche Verantwortung auf „pflegende Teenager“ lastet und welche möglichen Spätfolgen daraus resultieren können, ist die Sensibilisierung 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

⁵ (Nagl-Cupal, Martin; Daniel, Maria; Kainbacher, Manuela; Koller, Martina; Mayer, Hanna; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien, 2012)

oder MitarbeiterInnen in der mobilen Hauskrankenpflege. Die Situation und besondere Schutzbedürftigkeit von Young Carers 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, Aufklärung und Information 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 setzt sich der Trend zur Nutzung digitaler Medien als Informationsquelle weiterhin fort. Die Dienstleistungen von superhands entsprechen nicht nur dem Grundrecht auf Information, sondern auch dem Recht auf rasche, professionelle und unbürokratische Hilfe für KlientInnen, PatientInnen und Angehörige.

5. Projektentwicklung

In einer interdisziplinären Zusammenarbeit von ExpertInnen aus den Bereichen Pflege, Kommunikation, IT, Medienpädagogik, Traumaberatung, Grafik und Webdesign wurde für pflegende Kinder und Jugendliche ein professionelles Hilfsangebot für ihre speziellen Bedürfnisse und Lebenssituationen entwickelt.

Das Hilfsangebot für Young Carers sollte sehr niederschwellig sein, den Interessen der Jugendlichen entsprechen und möglichst einfach verständliche Informationen vermitteln sowie Hilfe und Begleitung geben.

5.1 Programmierung und technische Umsetzung

Die technische Umsetzung der Website erfolgte auf Basis der vorher entwickelten Screen Designs. Die Programmierung wurde Ende September 2012 abgeschlossen

5.2 Textierung

Die zum Teil sehr komplexen Inhalte in journalistisch, fachlich fundiert als auch leicht verständliche Texte für die Website umzusetzen, war und ist eine zeitintensive Tätigkeit, die, neben der Fachexpertise, sprachlicher Ausdrucksstärke, pädagogisches Verständnis und psychologisches Einfühlungsvermögen verlangt. Durch das interprofessionelle Team von superhands, ist es gelungen, diese Herausforderung zu meistern.

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.



5.4 Grafik und Screendesign

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 Website

Auf der Startseite 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 sind 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.

5.5.1 Die Homepage

www.superhands.at

5.5.2 Rubrik Notfall

Erste-Hilfe-Tipps sind in Form von Fotogeschichten aufbereitet, um sich vorab informieren zu können, was im Ernstfall zu tun ist. Aber auch alle wichtigsten Notrufnummern sind hier erfasst.

5.5.3 Rubrik Pflege

Der Menüpunkt Pflege ist mit den Pflegetipps und Pflegevideos das Kernstück der Website: hier finden Interessierte und Betroffene altersgerecht aufbereitete Informationen über Pflege und Hilfe.



5.5.4 Rubrik Wissen

Der Bereich „Wissen“ ist in die Kategorien „Krankheiten“, „Kinderrechte“ und „Beratungsstellen“ unterteilt:



Krankheiten

Derzeit beinhaltet die Datenbank mehr als 80 Krankheiten – in einfacher Sprache und fachlich fundiert erklärt. Diese wird laufend aktualisiert und ergänzt. Die Krankheiten können alphabetisch oder mit Hilfe der Suchfunktion gefiltert werden. Besonderer Fokus liegt auf chronischen Erkrankungen, aktuellen und „neuen“ Krankheitsbildern von Kindern und Jugendlichen.

Kinderrechte

Unter dem Titel Kinderrechte erhalten die NutzerInnen Informationen über Kinderrechte, Patientenrechte, Rechte für Menschen mit Behinderungen, aber auch hinsichtlich gesetzlicher Grundlagen in Österreich.

Beratungsstellen

Hier sind alle relevanten Beratungsstellen aufgelistet, die für pflegende Teenager und deren Bezugspersonen relevant sein können. Hier gibt es eine bundesweite als auch regionale Aufteilung.

5.5.5 Rubrik Für dich

Hier wird den Young Carers mögliche Hilfs-, und Entlastungsmöglichkeiten für die eigene Person aufgezeigt: das können Buchtipps sein oder Veranstaltungshinweise oder auch einfache praktische Übungen. Die Rubrik unterteilt sich gemäß des Umfeldes der Zielgruppe in die Bereiche: **Zuhause, Schule, Freizeit** und **Ich**.

5.5.6 Rubrik Reden

Um der empirisch mehrfach belegten „Digital Inequality“⁶ entgegenzuwirken, soll der interaktive Zugang möglichst niederschwellig und vielseitig sein.

- a) **Forum:** Im Forum können sich User nach Registrierung und Anmeldung mit Gleichgesinnten austauschen.

- b) **Telefonhotline:** Für jene, die keinen digitalen Fußabdruck hinterlassen möchten, die nicht gerne schreiben oder eine/n physischen AnsprechpartnerIn bevorzugen, wurde eine Telefonhotline eingerichtet. Der Anruf ist 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 gibt es noch die übergeordnete Bereiche jeweils in der Kopf- oder Fußzeile der Website: **Über uns** (das Team von superhands), **Eltern & PädagogInnen** (weiterführende Literatur und Linktipps, Aufklärungsarbeit, Infobroschüren, Unterrichtsmaterialien, Selbsthilfegruppen, etc.) **Presse** (Pressemeldungen, Presseberichte, Downloads)

⁶ (Iske, Klein, & Kutscher, 2004)

6. Bilanz von superhands

Immer wieder steht das superhands-Team vor der Aufgabe, Zahlen und Fakten über die tatsächliche Hilfe zu nennen, einzelne Erfolgsgeschichten zu erzählen und Betroffene zu präsentieren. Immer wieder versucht das superhands-Team zu erklären, warum das so schwierig umzusetzen ist:

Zum einen ist da der Datenschutz, den superhands seinen KlientInnen garantiert und der bedeutet, anonym zu bleiben, wenn es gewünscht wird. Das respektiert superhands zur Gänze und liefert damit den so notwendigen Schutzraum, um individuelle Lösungen für die Familien zu finden, ohne ihre Geschichte der Öffentlichkeit preis zu geben. Das schafft die notwendige Vertrauensbasis gegenüber der vulnerablen Zielgruppe. Zum anderen ist das Hilfsangebot superhands gezielt so konzipiert worden, dass sich Betroffene niederschwellig und selbstbestimmt Informationen abholen können, ohne dabei in Erscheinung treten zu müssen.

Das bedeutet, selbst wenn wir zum Beispiel die Zahl der konkreten Anfragen an superhands nennen können oder eine Erfolgsgeschichte veröffentlichen, ist das nur ein Bruchteil der konkreten Hilfsleistung durch superhands. Denn viele Hilfestellungen, Tipps, Antworten und Infos erfolgen durch die Website. Diese Besuche sind zwar mittels Internetstatistik messbar, aber nicht in konkreten Fallgeschichten zu kommunizieren.

Trotzdem lassen sich die Erfolge unserer Arbeit an vielen unterschiedlichen Parametern messen, die wir im Folgenden in Meilensteinen und Kennzahlen darstellen möchten.

6.1 Meilensteine

2007–2011: Von der Idee bis zur Finanzierung

- 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.

2012: Projektentwicklung und Umsetzung

- April: Einbindung einer Schulklasse für die Projektentwicklung, Namensfindung und Logoentwicklung.
- Mai-Juni: Ausschreibung und Auftragsvergabe für Programmierung und Grafikdesign.
- Juni-Sept.: Produktion von 15 Pflegevideos mit Kindern, die den Pflegealltag zeigen. Produktion von Fotogeschichten mit Kindern, die Erste-Hilfe-Maßnahmen darstellen.
- Oktober: Erstellen des Content für die Website und Testbetrieb, Erstellen der Facebook-Seite superhands
Pressekonferenz superhands
Entwicklung einer Datenbank, um Anrufe und Beratungen professionell und datengeschützt dokumentieren zu können.
- November: Entwicklung und Produktion der superhands-flyer in Form von Lesezeichen.
Laufende 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).

2013: Das erste Jahr

- Jänner: ExpertInnentreffen der Akteure für Young Carers im BMASK. Befristete Teilfinanzierung durch das Sozialministerium (BMASK)
- Februar: Errichtung einer-Hotline-Nummer: 0800 88 87 87, sodass Anrufenden keine Kosten entstehen.
(Tele2 übernimmt die Errichtungskosten sowie die laufenden Gesprächskosten, die über Festnetzanschlüsse eintreffen. Ankommende Gespräche, die über Mobiltelefone erfolgen, müssen die Johanniter aus Spenden finanzieren)
- Mai: ORF-Ö3-Schwerpunkt zu Muttertag: vom 8. - 12. Mai 2013 (Muttertag!) widmete sich 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, wie superhands. Zu hören waren u.a. Anneliese Gottwald, Initiatorin des Projekts superhands sowie Elisabeth Kühnelt-Leddihn, Leiterin des Johanniter-Pflegenotdienstes in Wien. Mit einer Tagesreichweite von

36,8% erreicht Ö3 täglich insgesamt ein Publikum von fast 2,8 Millionen Österreicherinnen und Österreichern.

superhands als Maturaprojekt der HAK Wörgl: Erstellung eines Marketingkonzeptes, Abschluss, Präsentation und Dokumentation. Bewerbung des Hilfsangebots an der Schule, Berichte in der Schülerzeitung.

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: Schriftliche Anfrage an alle österreichischen LandesschulrätInnen/Stadtschulrat, BeratungslehrerInnen, schulpsychologische 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: „Feier“ auf Website und facebook

November: Produktion eines Schulinfopaketes (Poster, Flyer und Giveaways).

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

Laufende persönliche Vorstellungen des Projektes in stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, Präsentation bei Vernetzungstreffen in der Pflege und Sozialarbeit und in „Kriseneinrichtungen“ der Stadt Wien und in Ö, Präsentationen auch gemeinsam mit Dr. Nagl-Cupal auf Fachtagungen

2014: superhands im zweiten Projektjahr

Jänner: Erster superhands-Projektbericht (Umfang 31 Seiten, gedruckt in 4c) wird an ca. 80 stakeholder versendet. Begleitende Pressemeldung und Download auf Website.

Februar: Insgesamt 2.411 Schulen (Sekundarstufe II) erhalten ein superhands-Infopaket Inhalt: Personalisierter Brief, superhands-Factsheet, superhands-Poster, superhands-Flyer sowie die Einladung zur Teilnahme am Flashmob-Ideenwettbewerb von superhands.

Über 400 Familienberatungsstellen in Österreich erhalten ein superhands-Infopaket: Inhalt: Personalisierter Brief, superhands-Factsheet, superhands-Poster und superhands-Flyer.

ORF-FM4-Sendung am 7. Februar 2014: 50.000 HörerInnen erreichte die FM4-Sendung „Im Jugendzimmer“ zum Thema „Pfleger Teenager“. Die drei Studiogäste konnten durch superhands vermittelt werden.

- März: Abschluss des Maturaprojektes der HAK-Wörgl „Erstellung eines Marketingkonzept für das Projekt Superhands der Johanniter“. Einige originelle und kreative Anregungen sind bereits in die Strategieplanung von superhands eingeflossen und wurden berücksichtigt.
- April: Krone-Bunt: Kolumne der Pfarrerin Tschank über pflegenden Teenager und superhands am 6. April 2014! (3.158.000 ÖsterreicherInnen lesen die Krone Bunt am Sonntag, das entspricht einer Reichweite von 43,7 %, laut Mediaanalyse 2012/13)
- Mai: 260 Evangelische Pfarrgemeinden erhalten ein superhands-Infopaket mit Plakaten, Flyern und Einladung zum Flashmob.
- superhands-Artikel in der Mai/Juni Ausgabe der Österreichischen Pflegezeitschrift des Gesundheits- und Krankenpflegeverbandes.
12. Mai (Tag der Pflege): „Chillen statt Pflegen“ lautete der Slogan des 1. Flashmobs von superhands. Damit machten die Johanniter am Tag der Pflege auf die Situation von pflegenden Teenagern aufmerksam und hinterließen grüne Handabdrucke. Unter den Teilnehmenden waren u.a. Nagl-Cupal und sein Team, Andreas Kienast, Betroffener und Johanniter-Ehrenamtlicher, Johannes Bucher, Johanniter-Präsident, Journalistinnen sowie Jugendliche des BRG Albertgasse.
- Juli: superhands ist Titelgeschichte der Sommerausgabe des Gesundheitsmagazins „healthBOXnews“ inklusive Spendenhinweis und Link. Das Online-Gesundheitsmagazin informiert fachlich fundiert, prägnant und mit hohem Servicecharakter über aktuelle Medizin-Themen, interessante Hintergrundgeschichten und selten Gehörtes; mit einer eigenen Rubrik für chronisch kranke Menschen.
- September: superhands wird vom Zentrum für Qualität in der Pflege in Deutschland (ZQP) zum Expertenworkshop "Nachhaltige Vernetzung von Onlineinformations- und Beratungsangeboten" eingeladen.
- Fachlicher Austausch und Diskussion mit der Abteilung Pflegewissenschaft der Universität Wien sowie Präsentation auf Fachtagungen gemeinsam mit Dr. Nagl-Cupal.
- Laufende persönliche Vorstellungen des Projektes in stationären und ambulanten Pflegeeinrichtungen, Präsentation bei Vernetzungstreffen in der Pflege und Sozialarbeit und in „Kriseneinrichtungen“ der Stadt Wien und bundesweit.

2015: superhands feiert seinen 3. Geburtstag

- Februar: Sozialminister Rudolf Hundstorfer präsentiert die 2. Studie über Young Carers. In dieser Studie der Universität Wien wurden auf die Expertise und Erfahrungen der Johanniter Bezug genommen und superhands als zukunftsweisendes Beispielprojekt vorgestellt.
- Großes Medienecho: superhands in ZIB 1, ZIB 2 „heute mittag“, Ö3, Ö1, Kurier und Augustin.

- Mai: Flashmob mit 240 SchülerInnen: Am Tag der Pflege, dem 12. Mai 2015, setzten rund 240 SchülerInnen und LehrerInnen der Evangelischen Schule am Karlsplatz ein Zeichen: sie zeigten Verständnis für die schwierige Situation für Kinder, die sich zuhause um ein krankes Familienmitglied kümmern müssen und halfen mit, das kostenlose Hilfsangebot superhands bekannter zu machen.
- Juli: Flashmob in Innsbruck: "Pflegerische Kinder haben keine Ferien", lautete das superhands-Motto der Johanniter Tirol zu Ferienbeginn Anfang Juli. Beim "Goldenen Dachl" machten hunderte Luftballons auf die Situation von pflegenden Teenagern aufmerksam. Soziallandesrätin Dr. Christine Baur und das Büro des Sozialstadtrats unterstützten die Aktion und sagten Hilfe zu.
- September: Infoscreen unterstützt superhands: Dank Infoscreen war superhands zu Schulanfang 10 Tage lang auf allen Bildschirmen in Straßenbahnen, U-Bahnen, Bussen, Bahnen und Bahnstationen, in Wien, Linz, Graz, Klagenfurt, Innsbruck und Eisenstadt präsent. Zu sehen waren ein superhands-Werbepot und mehrere redaktionelle Beiträge in den Formaten, „Zahl des Tages“, „Wissen“ und „Webtipp“. Für den Start der Kooperation wurde der Schulanfang gewählt, um möglichst viele SchülerInnen zu erreichen. Diese Einschaltungen wurden superhands kostenfrei ermöglicht!
- superhands im Schülerkalender: Zu Schulbeginn erhielten 150.000 SchülerInnen in Österreich einen Schülerkalender von Egmont-Media, in dem superhands mit einer zweiseitigen Einschaltung auf das Hilfsangebot aufmerksam macht. Diese Kalender wird jährlich kostenlos an 270 Schulen verteilt, sofern die jeweilige Schuldirektion die Kalender bestellt hat. Diese Einschaltungen wurden superhands kostenfrei ermöglicht!
- Oktober: superhands erhält deutschen Förderpreis: superhands wurde mit dem „Johanniter-Förderpreis 2015“ der Johanniter-Stiftung ausgezeichnet. Die Preisverleihung erfolgte am 28. Oktober 2015 im Rahmen der Johanniter-Innovationstage in Leipzig, Deutschland. Die Projektverantwortlichen, DGKS Anneliese Gottwald und Mag.a Bettina Klinger, stellten superhands vor und nahmen den Preis gemeinsam mit Johanniter-Präsident DI Johannes Bucher mit großer Freude entgegen.
- superhands nimmt am ExpertInnenworkshop in Berlin im Zentrum für Qualität in der Pflege in Deutschland(ZQP) teil, um einen Themenreport zu pflegenden Kindern vorzubereiten.
- November: Teilnahme am ExpertInnenworkshop Pflegewissenschaft Wien von Dr. Nagl Cupal - Entwicklung und Pilottestung eines Unterstützungskonzeptes mit pflegenden Kindern
- Fachlicher Austausch und Diskussion mit der Abteilung Pflegewissenschaft der Universität Wien (Dr. Martin Nagl-Cupal).
- Dezember: superhands im Fernsehen: DGKS Anneliese Gottwald, die Projektinitiatorin von superhands, war am 24. Dezember in der Okto-Sendung „Eingschenkt“ zu Gast, um über die Situation von pflegenden Teenagern zu erzählen und auf das Hilfsangebot superhands aufmerksam zu machen.

6.2 Kennzahlen

2,8 Millionen

Hörer und Hörerinnen erreicht ORF Ö3 täglich (Tagesreichweite 36,8 %). Von 8. bis 12. Mai 2013 widmete sich Ö3 dem Schwerpunkt pflegende Teenager und stellte superhands vor.

50.000

Hörerinnen und Hörer erreichte die ORF FM4-Sendung „Im Jugendzimmer“ zum Thema „Pfleger Teenager“ am 7. Februar 2014. Die drei Studiogäste wurden durch superhands vermittelt und auf die Interviewsituation vorbereitet.

38.758

Besuche erhielt die Website www.superhands.at seit Projektstart im Oktober 2012.

2.852

Downloads wurden von der Website www.superhands.at seit Projektstart getätigt.

2.411

Schulen (Sekundarstufe II) in Österreich erhielten im Februar 2014 ein superhands-Infopaket mit superhands-Factsheet, superhands-Poster, superhands-Flyer sowie die Einladung zur Teilnahme am Flashmob-Ideenwettbewerb von superhands.

404

Familienberatungsstellen in Österreich erhielten im Februar 2014 ein superhands-Infopaket.

330

Gefällt mir Angaben hat die facebook-Seite superhands seit ihrem Start im Oktober 2012.

240

Kinder und LehrerInnen der Evangelischen Schule am Karlsplatz unterstützten im Juni 2015 superhands und hängten bei einer öffentlichen Aktion symbolisch den Pflegehandschuh an den Nagel (= Wäscheleine).

144

mal wurde das Team von superhands seit Projektstart direkt kontaktiert und um Hilfe gebeten. Dabei konnte superhands Helfernetzwerke errichten und die betroffenen Young Carers mit ihren Familien entlasten. Die meisten Anfragen erfolgten telefonisch.

AT 60 20111 000049 40555

Lautet der IBAN-Code von superhands (Bankkonto). Mit superhands als Kennwort, kann Geld für das Projekt gespendet werden, das sich primär aus Spenden finanziert.

6.3 Sensibilisierungsmaßnahmen

Die Sensibilisierung in den Bereichen Gesundheit, Pflege, Sozialarbeit, Pädagogik und Politik ist ein wesentlicher Bestandteil des Betätigungsfeldes von superhands, die sich in Form von Präsentationen, Vorträgen und Netzwerktreffen niederschlägt.

Hier ein exemplarischer Auszug der zahlreichen Vortragstätigkeiten und Vernetzungstreffen:

2012

- 👉 Johanniter intern/Pflegenotdienst
- 👉 Fachvortrag DGKS Anneliese Gottwald/Projektleitung superhands beim Österreichischen Pflegekongress
- 👉 Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz in der Abteilung Pflegevorsorge und beim Pflgetelefon
- 👉 Dachverband der Wiener Sozialdienste und im Dachverband des Pflegeforums
- 👉 Wiener Stadtschulrat, Leitung des schulpsychologischen Dienstes

2013

- 👉 Ärztekammer Wien, schulärztlicher Dienst
- 👉 „Rat auf Draht“-Besuch
- 👉 Arbeitskreise der Palliative Care auf Bezirksebene und auf Landesebene in NÖ
- 👉 MS-Gesellschaft in Wien
- 👉 Tagung der Pflegeexperten der Diakonie Österreich
- 👉 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
- 👉 Kinder- und Jugendsynode 2013 in evangelischer Gemeinde Hetzendorf
- 👉 Boje in Wien
- 👉 DiabetesberaterInnentreffen Wien
- 👉 Konferenz der Wiener BeratungslehrerInnen in Wien 22
- 👉 Interessensgemeinschaft der pflegenden Angehörigen in Wien
- 👉 Fortbildungsakademie des KAV im SMZ Süd

2014

- 👉 BMASK-Enquete zu „young carer“, Wien
- 👉 Institut Qualität Pflege, Deutschland / Berlin
- 👉 MS-Kongress, Wiener AKH
- 👉 AKH-Fortbildungsakademie, Wien
- 👉 Demenzmesse, Wien Erdberg
- 👉 Seniorenmesse, Wien
- 👉 NÖGUS/Landesklinikum St. Pölten
- 👉 Tag der offenen Tür, Waidhofen / Ybbs

2015

- 👉 Institut Qualität Pflege, Deutschland / Berlin
- 👉 Gesundheitstag für Mädchen und Burschen, FH-Campus Wien
- 👉 Gesundheitstag für Mädchen und Burschen, Wien Floridsdorf
- 👉 Präsentation InformCare für pflegende Angehörige, EU-Forschungsprojekt, Wien
- 👉 Projektvorstellung Gesundheits- und Krankenpflegeschule am SZO, Wien
- 👉 Vortrag bei Fachtagung des Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen, Wien
- 👉 Vortrag beim 21.Österreichische Gesundheits- und Krankenpflegekongress, Graz
- 👉 Lebenslustmesse, Wien
- 👉 Pädagogische Hochschule Wien, superhands als Fortbildungsveranstaltung für LehrerInnen
- 👉 Seniorenmesse, Wien

7. Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Auf die Situation von pflegenden Kindern und Jugendlichen sowie das Hilfsangebot superhands konnte durch gezielte Medienarbeit in Hörfunk, Fernsehen, Online- und Printmedien sowie mittels langfristiger Kooperationen (Beispiel Egmont-Media, Infoscreen) aufmerksam gemacht werden.

Die Zielgruppe selbst, ist damit noch nicht flächendeckend erreicht, da sind noch viele weitere kreative Ansätze und Wege erforderlich. Was die Erfahrungen von superhands nach drei Jahren zeigen, ist dass Jugendliche sehr gut über ihre bevorzugten Medien und sozialen Netzwerke erreicht werden können, wie Facebook, Twitter etc. sowie durch öffentliche Aktionen und Interaktionen. Daher setzt superhands auch in den kommenden Jahren auf „Virale Kommunikation“.

Mit der Website www.superhands.at, der Hotline und 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 2016 verstärkt über soziale Netzwerke und jugendaffine Kanäle kommuniziert werden soll. Die Presse- und Medienarbeit erfolgt(e) stets mit Fokus auf unterschiedliche Zielgruppen und Stakeholder und in mehreren Etappen. 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 das allgemeine Verständnis für mögliche seelische und körperliche Spätfolgen für Young Carers bisweilen kaum vorhanden ist. Zum anderen aber nach wie vor 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 übersehen, dass auch die Verpflichtungen im Alltag belasten können und es hilfreich wäre, externe Hilfe zur Entlastung in Anspruch zu nehmen.

Besonders hier Aufklärungsarbeit zu leisten, ohne zu stigmatisieren, wird eine der wichtigsten Herausforderungen für die Zukunft von superhands sein.

7.1 Ziele und Zielgruppen

Die Anliegen in der Presse-, und 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 erster Ansprechpartner und Informationsquelle für pflegende Teenager und ihre Bezugspersonen etabliert werden.
- 👉 superhands soll sich durch strategische Kooperationen mit Stakeholdern und MultiplikatorInnen im Bereich Pflege, Ausbildung und Politik vernetzen.

In der Öffentlichkeitsarbeit konnte mit Hilfe von ehemals Betroffenen, sogenannten Testimonials, realitätsnah auf die Situation von pflegenden Minderjährigen aufmerksam gemacht werden.

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

Primärzielgruppe sind pflegende Minderjährige (Young Carers), junge pflegende Erwachsene (Young Adult Carers), die Angehörige - wie zum Beispiel Eltern, Geschwister oder Großeltern - pflegen sowie deren Familien.

Sekundärzielgruppe sind Menschen, die im Bereich der Ausbildung Zugang zu Jugendlichen haben oder im Bereich der Gesundheitsberufe oder im kirchlichen Umfeld in engem Kontakt mit den Jugendlichen oder deren Familien stehen, etwa:

- ✎ SchülerInnen
- ✎ professionelles Pflegepersonal (Hauskrankenpflege, Heimhilfen, etc.)
- ✎ Sozialberatungsstellen
- ✎ Ärzte und Ärztinnen – hier vor allem im niedergelassenen Bereich
- ✎ MitarbeiterInnen in Spitälern, insbesondere im Entlassungsmanagement
- ✎ Personen in der Ausbildung zu Gesundheitsberufen
- ✎ PädagogInnen, Lehrende
- ✎ SozialpädagogInnen, SozialarbeiterInnen
- ✎ PsychologInnen, TherapeutInnen
- ✎ Kriseninterventionszentren

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

7.2 Kooperationen und Partnerschaften

Für das Jahr 2015 stand vor allem die Bewerbung der Homepage und der Hotline im Fokus. Daher wurden zielgruppengerechte Kooperationen angestrebt und umgesetzt.

7.2.1 Schülerkalender

Zu Schulbeginn erhielten rund 150.000 Schülerinnen und Schüler in Österreich einen Schülerkalender von Egmont-Media, in dem superhands mit einer zweiseitigen Einschaltung (Inserat und redaktioneller Beitrag) vertreten war. Auf diese Weise konnten betroffene Teenager erfahren, dass sie sich Hilfe und Entlastung bei superhands holen können. Der Schülerkalender ist kostenlos und wird an rund 270 Schulen österreichweit verteilt!



Wir bedanken uns beim Team von **Egmont-Media** für diese hervorragende Zusammenarbeit und Unterstützung!

7.2.2 Infokampagne in öffentlichen Verkehrsmitteln

<p>TIPP</p>  <p>JOHANNITER</p> <p>Superhands</p> <p>42.700 Teenager pflegen daheim chronisch kranke Angehörige. Auf Superhands.at finden sie Hilfe, Infos und Beratung.</p> <p>Hier gehts zu den Superhands</p>	<p>WISSEN</p>  <p>ZAHLE DES TAGES</p> <p>42.700</p> <p>42.700 Kinder in Österreich pflegen ein chronisch krankes Familienmitglied.</p> <p>Mehr Infos zum Projekt Superhands</p>
---	--

Dank Infoscreen war superhands Anfang September zehn Tag lang auf allen Bildschirmen in Straßenbahnen, Bussen, Bahnen und Bahnstationen in Wien, Linz, Graz, Klagenfurt, Innsbruck und Eisenstadt präsent! Zu sehen waren ein superhands-Werbepspot und mehrere redaktionelle Beiträge in den Formaten „Zahl des Tages“, „Wissen“ und „Webtipp“. Für den Start der Kooperation wurde gezielt der Schulanfang gewählt, um möglichst viele Schülerinnen und Schüler zu erreichen.

Wir bedanken uns beim Team von **Infoscreen** für diese hervorragende Zusammenarbeit und Unterstützung!

7.2.3 Buchverlage

superhands konnte im letzten Jahr die Zusammenarbeit mit Buchverlagen weiter ausbauen. So wurden 12 ausgewählte Jugendbücher rezensiert und auf www.superhands.at der Zielgruppe näher gebracht. Bei der Auswahl wurde und wird sensibel darauf geachtet, den pflegenden Teenagern bewusst auch Literatur zu empfehlen, die sich von ihrem Alltag unterscheidet, um „Freiräume im Kopf“ zu ermöglichen. Alle Buchtipps finden sich auf der Website („Für Dich“)

Hier eine Auswahl der von superhands rezensierten und empfohlenen Jugendliteratur:

- 👉 Eine mondlose Nacht, Shira Geffen, Etgar Keret, Illustrator: David Polonsky, Fischer KJB
- 👉 Sonnige Traurigtage, Schirin Homeier, Mabuse-Verlag
- 👉 Matti und der Großvater, Roberto Piumini mit Bildern von Quint Buchholz, Carl Hanser Verlag
- 👉 Die Vogelinsel, Werner Heickmann, Bloosburry Verlag
- 👉 Oh mein Gott, Meg Rosoff, Fischer Verlag
- 👉 Pampa Blues, Rolf Lappert, Hanser Verlag
- 👉 Wunder, Raquel J. Palacio, Hanser Verlag
- 👉 Das Jahr nachdem die Welt stehen blieb, Claire Furniss, Hanser Verlag
- 👉 Pünktchen und Anton, Erich Kästner, Dressler Verlag

7.2.4 Klassische Medienpartner

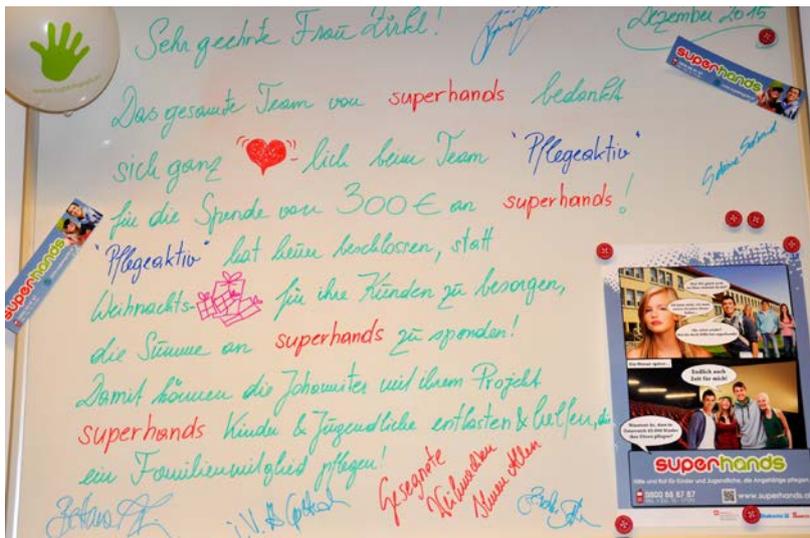
In den drei Jahren seines Bestehens hat sich superhands bei vielen Medienpartnern als sinnvolles und unterstützenswertes Projekt etabliert. Obwohl pflegenden Teenager selbst nur in Ausnahmefällen ihre Person und Geschichte in die Öffentlichkeit tragen wollen, zeigten viele Medien Verständnis dafür und kommunizierten auch ohne Personenbezug das Thema sensibel und mit guter Resonanz.

Für das superhands-Team hat der Schutz, die Anonymität sowie die Einhaltung der Privatsphäre von Young Carers oberste Priorität. Nur mit entsprechender medienpädagogischer und psychosozialer Begleitung werden im Bedarfsfall Interviews mit Betroffenen und ausgewählten Medien vermittelt.

An dieser Stelle einen herzlichen Dank an alle Medienpartner für ihr Entgegenkommen und ihre sensible Berichterstattung, insbesondere an:

- 👉 ORF-TV: ZIB 1, ZIB 2, „heute mittag“ am Tag der Pflege 12. Mai 2015
- 👉 ORFon: Flashmob am Tag der Pflege, 12. Mai 2015
- 👉 Kurier-Artikel: anlässlich Präsentation der 2. Studie der Uni Wien im Februar 2015
- 👉 ORF-FM4: Sendung „Im Jugendzimmer“ vom 7. Februar 2014
- 👉 ORF-Radio: Ö3-Schwerpunktwoche zu Muttertag, Anfang Mai 2013
- 👉 ORF-Radio: Ö1-Beiträge über superhands in „Religion aktuell“ und im Ö1-Mittagsjournal

7.2.5 Spenden statt Geschenke



Der mobile Pflegedienst „Pflegeaktiv“ (in Grazer Umgebung tätig), hat im Jahr 2015 auf Weihnachtsgeschenke für seine Kunden verzichtet und stattdessen die vorgesehene Summe an superhands gespendet. Wir sagen herzlich danke!

7.2.6 Plakataktion in Supermärkten



Unter dem Titel „**Who cares – young carers**“ wurden im November 2015 Plakate in allen Filialen von Billa, Merkur, Bipa, und Penny aufgehängt, die auf die Situation von pflegenden Teenagern hinweisen. Darauf finden sich Adressen und Kontaktmöglichkeiten zur Unterstützung von pflegenden Teenagern, wie superhands. Der REWE-Konzern hat sich bereiterklärt, zur Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung hinsichtlich pflegender Kinder und Jugendlicher beizutragen.

Das Plakat wurde vom **Sozialministerium** in Kooperation mit dem **Bundesministerium für Bildung und Frauen** entwickelt und produziert. Danke für diese Sensibilisierungsmaßnahme!

7.2.7 Webseite und facebook

Mit der Website superhands konnte der besonders niederschwellige Zugang zum Beratungs- und Hilfsangebot erzielt und die Zielgruppe bestmöglich abgeholt werden. Das belegen sowohl die steigenden Besuche der Website als auch auf facebook.

So verzeichnet die Website www.superhands.at seit Projektbeginn im Oktober 2012 **insgesamt 38.702 BesucherInnen**. Von anfänglich 2.500 BesucherInnen im Jahr 2013 konnte diese Zahl bis zum Ende des Jahres 2013 auf knapp 10.000 vervierfacht werden.

Die Zahl der Zugriffe zeigt, dass das Interesse an dem Angebot mit der entsprechenden Presse- und Öffentlichkeitsarbeit korreliert. Wird das Thema „pflegende Jugendliche“ in den Medien aufgegriffen, steigen auch die Zugriffe. Hier wäre ein entsprechendes „Budget“ zur

verstärkten Bewerbung des Angebotes in der Zielgruppe besonders notwendig. 2016 werden weitere Sponsoren und Kooperationspartner gesucht.

Im Jahr 2013 verzeichnete die superhands-Website **9.774 Besuche**.

Im Jahr 2014 verzeichnete die superhands-Website **12.570 Besuche**.

Im Jahr 2015 verzeichnete die superhands-Website **13.775 Besuche**.

Die **superhands-facebook-Seite** verzeichnet seit Projektstart **330 „Gefällt mir“** Bewertungen. Auf facebook 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 Teenager 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, Flashmob, oder Daumendrücker für Preisausschreiben).

Höhepunkte der Website

- 👉 Die Website www.superhands.at geht an den Start mit Presskonferenz, Pressemeldung (11. Oktober 2012) und zahlreichen Medienberichten.
- 👉 Die Muttertags-Aktion in Kooperation mit ORF-Ö3 verzeichnete den damaligen superhands-Besucherrekord mit **1.222 Zugriffe** auf die Website im **Mai 2013**.
- 👉 Der Sozialminister präsentiert die Ergebnisse der zweiten Studie des Instituts für Pflegewissenschaften der Uni Wien. Starkes Medieninteresse an superhands, **2.004 Zugriffe** auf die Website im **Februar 2015**.
- 👉 Der superhands-Flashmob am Tag der Pflege mit der Evangelischen Schule am Karlsplatz in Wien brachte insgesamt **1.472 Besucher** auf die Website im **Mai 2015**.

7.2.8 Schwerpunkt Schulen

Aus den Studien ist bekannt, dass Kinder und Jugendliche, die Angehörige pflegen, häufig auch in der Schule auffallen: manche ziehen sich immer mehr zurück, haben weniger Kontakt zu ihren MitschülerInnen oder werden zu Außenseitern, auch ihre Leistungen können – bedingt durch die Mehrfachbelastung - sinken. Manchmal sind LehrerInnen die ersten, die eine Veränderung bei den SchülerInnen wahrnehmen. Vielen PädagogInnen war und ist bislang allerdings nicht bewusst, dass mögliche Auffälligkeiten bei SchülerInnen auch auf die Krankheit eines Familienmitgliedes zurückzuführen sein könnten.

Daher versucht superhands seit seinem Bestehen Schulen und pädagogisches Personal als wichtige MultiplikatorInnen einzubeziehen und sie über Angebot superhands zu informieren:

Im Jahr 2013 startete superhands mit einem Infoschreiben an alle österreichweiten Landesschulräte, BeratungslehrerInnen, den schulpsychologischen und den schulärztlichen Dienst, auch mit der Bitte, diese an DirektorInnen und LehrerInnen weiterzuleiten.

Im Jahr 2014 erfolgte dann die direkte Zusendung eines österreichweiten Infopaketes an SchuldirektorInnen, LehrerInnen und Familienberatungsstellen. Insgesamt 2.500 Schulen und 400 Familienberatungsstellen wurden in einem persönlichen Anschreiben über superhands informiert. Das Schul-Infopaket beinhaltete superhands-Poster, superhands-flyer sowie eine Kurzvorstellung des Hilfsangebotes.

Im Jahr 2015 konnte eine Wiener Schule gewonnen werden, den superhands-Flashmob am Tag der Pflege zu unterstützen. Auch die Einschaltung in einem österreichweiten Schülerkalender wurde 2015 realisiert.

Beispiel Flashmob

Am Tag der Pflege, dem 12. Mai 2015, setzten rund 240 SchülerInnen und ihre LehrerInnen der Evangelischen Schule am Karlsplatz ein deutliches und lautes Zeichen für superhands: sie zeigten Verständnis für die schwierige Situation für Kinder, die sich zuhause um ein krankes Familienmitglied kümmern müssen und halfen mit, das Johanniter-Hilfsangebot superhands bekannter zu machen.

Um das Motto der Aktion „Pflegende Kinder nicht hängen lassen“ auch bildlich umzusetzen, hängten die SchülerInnen ihre grünen Pflegehandschuhe symbolisch „an den Nagel“ bei uns auf eine Wäscheleine, die an den Säulen der Evangelischen Mittelschule gespannt wurde. In den Wochen davor wurde mit entsprechendem Infomaterial das Thema der pflegenden Teenager sowohl den LehrerInnen und SchülerInnen näher gebracht. Auch interessierte Passantinnen wurden mittels Infozettel über die Aktion informiert und konnten zum Mitmachen motiviert werden.

Danke an alle für diese tolle gemeinsame Aktion!

Evangelische Schule am Karlsplatz, Karlsplatz 14, 1040 Wien <http://ev.schule-karlsplatz.at>



Flashmob am 12. Mai 2015 mit 240 Schülerinnen und Schülern am Wiener Karlsplatz.
Fotos: Michael Mach (1 und 7) Marcella Ruiz (2,3,4,5,6,8) © Die Johanniter

7.3 Infomaterialien / Drucksorten

Der Flyer

Vorderseite:



Rückseite:

Das Schulposter

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

7.4 Preise und Förderungen

Ein weiterer Weg, das Projekt superhands - auch ohne kostspielige Werbeeinschaltungen - bekannter zu machen und finanzielle Unterstützung zu erhalten, sind Einreichungen zu Preisen oder Förderungen.

Deutscher Förderpreis für superhands

Im Oktober 2015 wurde superhands mit dem deutschen Johanniter-Förderpreis der Johanniter-Stiftung ausgezeichnet. Erstmals erhielt ein österreichisches Projekt diese Auszeichnung. Die



Preisträgerinnen des „Johanniter-Förderpreis 2015“ haben ihre Projekte auf den „Johanniter-Innovationstagen“ am 28. Oktober 2015 in Leipzig vorgestellt. Mit großer Freude konnten die Projektverantwortlichen, Anneliese Gottwald und Bettina Klinger, den Preis durch Egon Frhr. v. Knobelsdorff, Generalsekretär des Johanniterordens, entgegen nehmen. Johanniter-Präsident



Johannes Bucher freute sich mit ihnen und gratulierte dem Team für seinen Einsatz und sein Engagement.

Der „Johanniter-Förderpreis“ wird unter dem Dach der Johanniter-Stiftung durch die BDO AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die Ecclesia Versicherungsdienst GmbH, die VOGELY Nahrungsmittel GmbH und die Johanniter Competence Center GmbH gefördert.

Bild oben (v. .): Johannes Bucher, Bettina Klinger, Egon Frhr. v. Knobelsdorff, Anneliese Gottwald

8. Resümee und Ausblick

superhands wurde im Oktober 2012 gestartet, um pflegenden Kindern und Jugendlichen zu helfen und sie von ihrer Pflegeverantwortung zu entlasten. „Young Carers“, wie in der Fachsprache pflegende Kinder und Jugendlichen genannt werden, gehören zu einer schwer erreichbaren Zielgruppe, weil sie in der Anonymität leben. Die Website von superhands eignet sich als Online-Kommunikationsmittel in besonderem Maße, weil die Zugangsschwelle vergleichsweise niedrig ist und die Anonymität gewahrt bleiben kann.

Die Bilanz nach drei Jahren zeigt:

- 👉 144-mal wurde das Team von superhands seit Projektstart direkt kontaktiert und um Hilfe gebeten. Die meisten Anfragen erfolgten telefonisch.
- 👉 38.702 BesucherInnen seit Projektstart, 330 likes auf facebook.
- 👉 Telefonhotline ist die beliebteste Kommunikationsform.

Wird das Thema „pflegende Jugendliche“ in den Medien aufgegriffen, steigen auch die Zugriffe und Anfragen sowohl online als auch in der Hotline.

Für das Hilfs- und Beratungsangebot superhands gilt es in den kommenden Jahren primär drei große Herausforderungen zu meistern, die gleichzeitig als Arbeitsauftrag zu verstehen sind:

Trotz Nutzung und Erprobung vieler bekannter, neuer, kostenneutraler und kreativer Wege superhands bekannter zu machen, ist das Angebot von superhands bei der Zielgruppe noch nicht verankert. Dafür gibt es mehrere Gründe:

- 👉 Kinder und Jugendliche, die Familienmitglieder pflegen, sehen sich selbst oft nicht als Betroffene. Sie sehen ihre Unterstützung für Familienangehörige als Selbstverständlichkeit im Alltag an. Die kognitive Verbindung mit dem Begriff „Pflege“ wird nicht hergestellt. Auch die Bezugsgruppen wie Schule und Pflege müssen noch sensibilisiert werden.
- 👉 Dass es Kinder gibt, die in den Pflegealltag zu Hause eingebunden sind, ist nach wie vor auch in der breiten Öffentlichkeit kaum bekannt. Es gibt wenige Betroffene, die gerne mit Außenstehenden darüber reden.
- 👉 Die Johanniter haben nur sehr limitierte personelle und finanzielle Ressourcen. Es können daher keine breitenwirksamen Kampagnen mit superhands in Fernsehen, Radio und Tageszeitungen umgesetzt werden und damit den Bekanntheitsgrad zu erhöhen.

Herausforderungen für die Zukunft

Aus den oben genannten Gründen ergibt sich daher auch unsere erste Herausforderung für die kommenden Jahre:

superhands noch bekannter zu machen, um Young Carers zu entlasten!

Um Kinder und Jugendliche sowie deren Familien optimal zu informieren und zu entlasten, muss nach neuen Ansätzen in der österreichischen Versorgungslandschaft gesucht werden, die nicht das Kind isoliert betrachten, sondern die Familie als Gesamtes sehen. Die Entwicklung einer „School Nurse“ oder die Wiederbelebung der „Gemeindeschwester“ aber auch das Konzept der präventiven Hausbesuche sind Ideen, mit denen sich die ExpertInnen bereits intensiv auseinandersetzen. Ein Modellprojekt in der familialen Pflege ist unbedingt notwendig und laut Forschungsergebnissen lohnend. Daraus folgt die zweite Herausforderung für uns:

Relevante Entscheidungsträger von der notwendigen Umsetzung zeitgemäßer und leistbarer Pflegemodelle überzeugen, damit Young Carers und ihre Familien mit individuellen Angeboten entlastet werden können.

Die Johanniter haben das Projekt superhands entwickelt und mit dem interaktiven und niederschweligen Hilfsangebot www.superhands.at umgesetzt. Für die Projektfinanzierung in den ersten drei Jahren konnte eine Unternehmenskooperation gefunden, eine Teilförderung erzielt sowie der laufende Betrieb durch private Spenden abgedeckt werden. Eine langfristige stabile Finanzierung ist nicht in Aussicht, jedoch dringend notwendig. Die dritte und abschließende Herausforderung, der wir uns für die kommenden Jahre stellen müssen, lautet daher:

Mit welchen konkreten Maßnahmen, lassen sich zukünftige Finanzierungsengpässe für superhands überbrücken?

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.

Weitere Informationen unter: www.johanniter.at

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.

Weitere Informationen unter: www.diakonie.at

Quellenverzeichnis

Bundeskanzleramt Österreich. (12. 12 2013). *Bundesgesetz über Gesundheits- und Krankenpflegeberufe*. Abgerufen am 12. 12 2013 von Gesundheits- und Krankenpflegegesetz - GuKG: 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 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 techno-logischen 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, M.; Daniel, M.; Kainbacher, M.; Koller, M.; Mayer, H.; 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.

Nagl-Cupal, M.; Daniel, M.; Hauprich, J.; Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien (2014) *Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige. Konzeptentwicklung und Planung von familienorientierten Unterstützungsmaßnahmen für Kinder und Jugendliche als pflegende Angehörige*. 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 & Diplomierte Traumaberaterin, PR-Mitarbeiterin

DGKS Elisabeth Kühnelt-Leddihn, akademisch geprüfte Pflegemanagerin, Leitung Pflegenotdienst der Johanniter

Mag.^a Belinda Schneider: Leitung Kommunikation und Marketing, Johanniter Österreich

Dr. Rainer Thell, Chefarzt der Johanniter Österreich

Dr. Gabriele Lerche, Stv. Chefärztin der Johanniter Österreich

Julia Kadlec: Grafik

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

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

Robert Heindl: Geschäftsführer Johanniter-Unfall-Hilfe Wien

Dr. Robert Brandstetter: Bundesgeschäftsführer Johanniter-Unfall-Hilfe

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

Coverfoto: © Johanniter/ Marcella Ruiz