Lebenswege – Die Lebenswege Standards

Verlässlich. Menschlich. Verantwortungsbewusst.

Lebenswege Niederösterreich Süd steht für eine professionelle, wertschätzende und verantwortungsbewusste Begleitung von Menschen und Familien.

Unsere Standards bilden den verbindlichen Rahmen für unsere Arbeit. Sie gelten für alle Personen, die im Auftrag oder im Rahmen von Lebenswege tätig sind, jeweils entsprechend ihrer Funktion, Qualifikation und Zuständigkeit.

1. Menschenwürde und Wertschätzung

Jeder Mensch wird von uns mit Respekt, Würde und Wertschätzung behandelt.

Wir achten die persönliche Lebensgeschichte, die individuellen Bedürfnisse, Wünsche, Fähigkeiten und Grenzen jedes Menschen.

Diskriminierung, Ausgrenzung, Herabwürdigung und respektloses Verhalten haben bei Lebenswege keinen Platz.

2. Selbstbestimmung

Menschen sollen möglichst selbstbestimmt über ihr Leben und die Art ihrer Unterstützung entscheiden können.

Wir informieren verständlich über vorhandene Möglichkeiten, die Grenzen unserer Tätigkeit und erkennbare Risiken.

Selbstbestimmte Entscheidungen werden respektiert. Wenn eine Situation es erfordert, empfehlen wir die Inanspruchnahme notwendiger fachlicher oder medizinischer Unterstützung.

3. Unser Tätigkeitsbereich – psychosoziale Begleitung

Lebenswege Niederösterreich Süd ist im Bereich der psychosozialen Begleitung und sozialen Unterstützung tätig.

Unsere Arbeit umfasst insbesondere menschliche Begleitung, psychosoziale Unterstützung, Gespräche, Entlastung, Orientierung im Alltag, die Unterstützung von Familien sowie die Vermittlung und Koordination geeigneter Unterstützungsangebote und Fachstellen.

Wir unterstützen Menschen dabei, ihren Alltag zu bewältigen, soziale Kontakte zu erhalten, schwierige Lebenssituationen zu bewältigen und passende Hilfsangebote zu finden.

Unsere psychosoziale Arbeit ersetzt weder ärztliche Behandlung noch medizinische Versorgung oder professionelle Pflege.

4. Klare Grenzen unserer Tätigkeit

Mitarbeitende und Lebenshelfer*innen von Lebenswege handeln ausschließlich innerhalb ihrer jeweiligen Funktion, Qualifikation und Zuständigkeit.

Im Rahmen der psychosozialen Tätigkeit übernimmt Lebenswege keine eigenständige medizinische Diagnostik oder Behandlung.

Insbesondere gehören folgende Tätigkeiten nicht zur psychosozialen Begleitung:

- Medizinische Diagnosen
- Ärztliche Behandlungen
- Eigenständige Wundversorgung
- Medizinische Therapien
- Verabreichung oder eigenständige Veränderung von Medikamenten
- Pflegerische Tätigkeiten, für die eine entsprechende berufliche Qualifikation und Berechtigung erforderlich ist
- Invasive medizinische Maßnahmen

Wenn im Rahmen einer Begleitung ein gesundheitliches Problem erkannt wird, endet unsere Zuständigkeit dort, wo medizinische oder pflegerische Fachkompetenz erforderlich ist.

In solchen Situationen wird die betroffene Person zur entsprechenden fachlichen Abklärung aufgefordert. Abhängig von der Dringlichkeit werden zuständige Fachpersonen, ärztliche Dienste, mobile Pflegedienste, Krankenhäuser oder der Rettungsdienst hinzugezogen.

5. Beobachten bedeutet nicht behandeln

Unsere Mitarbeitenden und Lebenshelfer*innen dürfen und sollen gesundheitlich relevante Veränderungen wahrnehmen und ernst nehmen.

Das Erkennen einer auffälligen Situation bedeutet jedoch nicht, dass Lebenswege diese medizinisch oder pflegerisch behandeln darf.

Unser Grundsatz lautet:

Erkennen – ernst nehmen – weiterleiten – dokumentieren.

Damit stellen wir sicher, dass Menschen mit gesundheitlichen Problemen nicht allein gelassen werden und gleichzeitig keine Tätigkeiten außerhalb unserer fachlichen Zuständigkeit durchgeführt werden.

6. Abgrenzung zur professionellen Pflege

Professionelle Pflege ist ein eigenständiger Fachbereich.

Pflegerische Leistungen werden ausschließlich durch entsprechend qualifizierte und berufsrechtlich berechtigte Pflegefachpersonen innerhalb der dafür vorgesehenen Strukturen erbracht.

Die psychosoziale Arbeit von Lebenswege bleibt davon klar abgegrenzt.

Diese Trennung dient sowohl dem Schutz der begleiteten Menschen als auch dem Schutz unserer Mitarbeitenden und Lebenshelfer*innen.

7. Sicherheit

Die Sicherheit der begleiteten Menschen hat höchste Priorität.

Erkennbare Gefahren, gesundheitliche Verschlechterungen, Verletzungen, Stürze, auffällige Wunden und andere außergewöhnliche Situationen werden ernst genommen.

Wenn eine Situation die eigenen Möglichkeiten oder Zuständigkeiten übersteigt, wird unverzüglich geeignete professionelle Unterstützung hinzugezogen.

8. Umgang mit akuten Situationen

Bei akuten gesundheitlichen Problemen gilt:

Erkennen – Einschätzen – Handeln – Weiterleiten – Dokumentieren.

Bei einer möglichen unmittelbaren Gefahr für Leben oder Gesundheit wird unverzüglich die zuständige Notfallversorgung verständigt.

Auch wenn eine Situation zunächst nicht eindeutig als Notfall einzuschätzen ist, darf eine erkennbare Verschlechterung nicht ignoriert werden.

Im Zweifel gilt:

Sicherheit vor Abwarten.

9. Wunden und gesundheitliche Veränderungen

Auffällige oder sich verändernde Wunden werden ernst genommen.

Dazu zählen insbesondere:

- Offene oder tiefe Wunden
- Starke Blutungen
- Ungewöhnlicher Geruch
- Auffälliges Wundsekret
- Abgestorben wirkendes Gewebe
- Entzündungszeichen
- Starke oder zunehmende Schmerzen

- Ungeziefer- oder Madenbefall
- Eine deutliche Verschlechterung des Allgemeinzustandes

In solchen Situationen wird eine entsprechende fachliche Abklärung veranlasst. Abhängig von der Situation werden Pflegefachpersonen, Ärzt*innen, der Rettungsdienst oder andere zuständige Stellen eingebunden.

Eine eigenständige medizinische oder pflegerische Behandlung durch Lebenswege erfolgt nicht.

10. Stürze und Verletzungen

Jeder relevante Sturz wird ernst genommen.

Nach einem Sturz wird die Situation im Rahmen der eigenen Zuständigkeit wahrgenommen und hinsichtlich eines möglichen Unterstützungsbedarfs eingeschätzt.

Bei Schmerzen, Verletzungen, Bewusstseinsveränderungen, Kopfverletzungen oder anderen auffälligen Anzeichen wird medizinische Hilfe veranlasst.

Stürze und alle damit verbundenen relevanten Beobachtungen werden nachvollziehbar dokumentiert.

11. Ablehnung von Hilfe

Die Entscheidung eines Menschen, eine empfohlene Behandlung oder weiterführende Hilfe abzulehnen, wird grundsätzlich respektiert, sofern die Person entscheidungsfähig ist.

Eine Ablehnung bedeutet jedoch nicht, dass eine erkennbare Gefährdung ignoriert werden darf.

Die betroffene Person wird verständlich über die erkennbare Situation und die Empfehlung zur weiteren Abklärung informiert.

Abhängig von der Gefährdungssituation werden zuständige Angehörige, Fachpersonen oder Notfallstellen einbezogen, soweit dies rechtlich zulässig oder im Notfall erforderlich ist.

Eine relevante Ablehnung und die gesetzten beziehungsweise empfohlenen Schritte werden dokumentiert.

12. Dokumentation

Die Dokumentation ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Qualitätsarbeit.

Insbesondere folgende Sachverhalte werden dokumentiert:

- Relevante Beobachtungen
- Gesundheitliche Veränderungen
- Stürze und besondere Vorkommnisse
- Vereinbarte Maßnahmen
- Weitergeleitete Informationen

- Hinzugezogene Fachpersonen oder Stellen
- Ausgesprochene Empfehlungen
- Ablehnungen wesentlicher Maßnahmen
- Weitere vereinbarte Schritte

Die Dokumentation erfolgt sachlich, nachvollziehbar, zeitnah und ohne persönliche Wertungen.

13. Wahrheitsgemäße Dokumentation

Dokumentiert wird ausschließlich, was tatsächlich beobachtet, mitgeteilt oder durchgeführt wurde.

Vermutungen und nicht bestätigte Angaben werden eindeutig als solche gekennzeichnet.

Nachträgliche Änderungen dürfen den tatsächlichen Ablauf nicht verfälschen. Ergänzungen und Korrekturen müssen nachvollziehbar bleiben.

14. Schweigepflicht und Datenschutz

Persönliche, familiäre, soziale und gesundheitliche Informationen werden vertraulich behandelt.

Informationen werden ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und soweit erforderlich an zuständige Personen oder Stellen weitergegeben.

Der Schutz der Privatsphäre unserer Klient*innen hat für uns einen hohen Stellenwert.

15. Kommunikation

Wir kommunizieren respektvoll, sachlich und transparent.

Probleme und Schwierigkeiten werden offen angesprochen und nicht verschwiegen.

Unklare Zuständigkeiten werden geklärt.

Wichtige Informationen werden zeitnah an die jeweils zuständigen Personen weitergegeben.

16. Zusammenarbeit

Lebenswege versteht professionelle Unterstützung als Zusammenarbeit.

Abhängig vom jeweiligen Unterstützungsbedarf arbeiten wir mit folgenden Personen und Einrichtungen zusammen:

- Angehörigen
- Ärzt*innen
- Pflegefachkräften
- Mobilen Diensten

- Krankenhäusern
- Rettungsdiensten
- Sozialen Einrichtungen
- Behörden
- Therapeut*innen
- Anderen zuständigen Fachstellen

Dabei achten wir auf klare Zuständigkeiten, einen verlässlichen Informationsaustausch und einen respektvollen Umgang miteinander.

17. Angehörige

Angehörige können wichtige Partner*innen bei der Unterstützung eines Menschen sein.

Wir beziehen Angehörige in die Zusammenarbeit ein, sofern dies gewünscht, rechtlich zulässig und fachlich sinnvoll ist.

Die Selbstbestimmung und der Datenschutz der begleiteten Person bleiben dabei gewahrt.

18. Hausbesuche

Bei Hausbesuchen achten wir auf die Sicherheit der begleiteten Person sowie unserer Mitarbeitenden und Lebenshelfer*innen.

Besondere Gefahren, hygienische Probleme, aggressive Situationen und andere unzumutbare Bedingungen werden ernst genommen.

Wenn eine sichere Durchführung der Unterstützung nicht gewährleistet werden kann, darf die Tätigkeit unterbrochen oder abgebrochen werden. Die zuständige Leitung wird informiert und gegebenenfalls eine geeignete Fachstelle hinzugezogen.

19. Hygiene

Hygiene ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Arbeit.

Wir achten auf angemessene Händehygiene, einen sachgerechten Umgang mit Materialien und eine hygienisch vertretbare Durchführung der jeweiligen Tätigkeit.

Bei erkennbaren hygienischen oder gesundheitlichen Risiken werden geeignete Maßnahmen beziehungsweise fachliche Unterstützung veranlasst.

20. Schutz vor Überforderung

Niemand soll in eine Situation gebracht werden, die fachlich, körperlich oder psychisch nicht verantwortbar ist.

Mitarbeitende und Lebenshelfer*innen dürfen eine Unterstützung ablehnen oder unterbrechen, wenn eine Situation außerhalb ihrer Kompetenz liegt oder eine Gefährdung besteht.

In solchen Fällen wird die zuständige Leitung informiert und bei Bedarf geeignete professionelle Unterstützung hinzugezogen.

21. Grenzachtung

Wir respektieren die persönlichen Grenzen jedes Menschen.

Körperliche, emotionale, soziale und finanzielle Grenzen werden gewahrt.

Abhängigkeiten von begleiteten Menschen dürfen niemals ausgenutzt werden.

22. Umgang mit Beschwerden

Beschwerden werden ernst genommen.

Jede Person hat das Recht, Kritik oder eine Beschwerde zu äußern, ohne deshalb Nachteile befürchten zu müssen.

Beschwerden werden sachlich geprüft und nach Möglichkeit gemeinsam geklärt.

Erforderliche Verbesserungsmaßnahmen werden daraus abgeleitet.

23. Schutz vor Gewalt und Missbrauch

Lebenswege tritt entschieden gegen jede Form von Gewalt, Vernachlässigung, Ausbeutung und Missbrauch ein.

Anzeichen oder Hinweise auf entsprechende Vorfälle werden ernst genommen.

Abhängig von der konkreten Gefährdung und den gesetzlichen Rahmenbedingungen werden notwendige Schutzmaßnahmen, die Einbindung zuständiger Fachstellen oder erforderliche Meldungen veranlasst.

24. Verantwortungsvoller Umgang mit Geld und Eigentum

Mit Geld, persönlichen Gegenständen und dem Eigentum der begleiteten Menschen wird besonders verantwortungsvoll umgegangen.

Finanzielle Angelegenheiten werden transparent und nachvollziehbar behandelt.

Private finanzielle Interessen zwischen Mitarbeitenden beziehungsweise Lebenshelfer*innen und begleiteten Personen sind zu vermeiden.

25. Professionelle Nähe und Distanz

Wir begleiten Menschen menschlich und empathisch und achten dabei auf professionelle Grenzen.

Private Beziehungen, finanzielle Abhängigkeiten und andere Interessenkonflikte, die die professionelle Arbeit beeinträchtigen könnten, sind zu vermeiden.

Die Beziehung zwischen begleitender und begleiteter Person muss von gegenseitigem Respekt, Vertrauen und klaren Grenzen geprägt sein.

26. Verantwortung bei Fehlern

Fehler können in jeder Organisation vorkommen.

Entscheidend ist, dass Fehler und kritische Situationen nicht verschwiegen werden.

Sie werden gemeldet, dokumentiert und aufgearbeitet. Wenn erforderlich, werden bestehende Abläufe überprüft und Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet.

Eine offene Fehlerkultur ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Qualitätsarbeit.

27. Qualitätsentwicklung

Unsere Standards sind kein starres Regelwerk.

Wir überprüfen unsere Abläufe regelmäßig und entwickeln unsere Arbeit kontinuierlich weiter.

Erfahrungen aus der täglichen Praxis, Rückmeldungen von Klient*innen, Angehörigen und Mitarbeitenden sowie besondere Vorkommnisse fließen in die Weiterentwicklung unserer Qualität ein.

Unser Anspruch ist es, die Qualität unserer Arbeit nicht nur zu sichern, sondern laufend zu verbessern.

Lebenswege Niederösterreich Süd

Verlässlich. Menschlich. Verantwortungsbewusst.

Stand: Redaktioneller Entwurf auf Grundlage der Fassung vom 17.08.2026.