

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, entsprechend ihrer jeweiligen 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 oder respektloses Verhalten haben bei Lebenswege keinen Platz.

2. Selbstbestimmung

Menschen sollen möglichst selbstbestimmt über ihr Leben und ihre Unterstützung entscheiden können.

Wir informieren verständlich über Möglichkeiten, Grenzen und erkennbare Risiken.

Eine selbstbestimmte Entscheidung wird respektiert. Gleichzeitig werden notwendige fachliche oder medizinische Schritte empfohlen, wenn eine Situation dies erfordert.

3. Unser Tätigkeitsbereich – psychosoziale Begleitung

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

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

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

Unsere psychosoziale Arbeit ersetzt keine ärztliche Behandlung, medizinische Versorgung oder professionelle Pflege.

4. Klare Grenzen unserer Tätigkeit

Die Mitarbeiterinnen und Lebenshelferinnen von Lebenswege handeln ausschließlich innerhalb ihrer jeweiligen Funktion, Qualifikation und Zuständigkeit.

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

Insbesondere gehören folgende Tätigkeiten nicht zur psychosozialen Begleitung:

- medizinische Diagnosen
- ärztliche Behandlungen
- eigenständige Wundversorgung
- medizinische Therapie
- Verabreichung oder Veränderung von Medikamenten außerhalb einer dafür ausdrücklich vorgesehenen fachlichen Zuständigkeit
- pflegerische Tätigkeiten, die eine entsprechende berufliche Qualifikation voraussetzen
- invasive medizinische Maßnahmen

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

In solchen Situationen wird die betroffene Person zur entsprechenden fachlichen Abklärung aufgefordert beziehungsweise – abhängig von der Dringlichkeit – eine zuständige Fachperson, ein ärztlicher Dienst, ein mobiler Pflegedienst, ein Krankenhaus oder der Rettungsdienst hinzugezogen.

5. Beobachten bedeutet nicht behandeln

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

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

Unser Grundsatz lautet:

Erkennen – ernst nehmen – weiterleiten – dokumentieren.

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

6. Abgrenzung zur professionellen Pflege

Professionelle Pflege ist ein eigenständiger Fachbereich und wird – sofern entsprechende Leistungen angeboten werden – ausschließlich durch dafür qualifizierte Pflegefachpersonen und innerhalb der dafür vorgesehenen Strukturen erbracht.

Die psychosoziale Arbeit von Lebenswege bleibt davon klar abgegrenzt.

Diese klare Trennung dient dem Schutz der begleiteten Menschen ebenso wie dem Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Lebenshelferinnen.

7. Sicherheit

Die Sicherheit der begleiteten Menschen hat höchste Priorität.

Erkennbare Gefahren, gesundheitliche Verschlechterungen, Verletzungen, Stürze, auffällige Wunden oder 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

- deutliche Verschlechterung des Allgemeinzustandes

In solchen Situationen erfolgt eine entsprechende fachliche Einschätzung und – abhängig von der Situation – die Einbindung von Pflege, Ärzt*innen, Rettungsdienst oder anderen zuständigen Stellen.

10. Stürze und Verletzungen

Jeder relevante Sturz wird ernst genommen.

Nach einem Sturz wird die Situation entsprechend der jeweiligen Zuständigkeit eingeschätzt.

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

Stürze und relevante 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 wird.

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

Je nach Gefährdungssituation werden zuständige Angehörige, Fachpersonen oder Notfallstellen einbezogen.

Eine relevante Ablehnung wird dokumentiert.

12. Dokumentation

Dokumentation ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Qualitätsarbeit.

Dokumentiert werden insbesondere:

- relevante Beobachtungen

- gesundheitliche Veränderungen
- Stürze und besondere Vorkommnisse
- vereinbarte Maßnahmen
- weitergeleitete Informationen
- hinzugezogene Fachpersonen
- 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 werden als solche kenntlich gemacht.

Es werden keine nachträglichen Veränderungen vorgenommen, die den tatsächlichen Ablauf verfälschen.

14. Schweigepflicht und Datenschutz

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

Informationen werden nur 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 werden angesprochen und nicht verschwiegen.

Unklare Zuständigkeiten werden geklärt.

Wichtige Informationen werden an die jeweils zuständigen Personen weitergegeben.

16. Zusammenarbeit

Lebenswege versteht professionelle Unterstützung als Zusammenarbeit.

Wir arbeiten – abhängig vom jeweiligen Unterstützungsbedarf – mit:

- Angehörigen
- Ärzt*innen
- Pflegefachkräften
- mobilen Diensten
- Krankenhäusern
- Rettungsdiensten
- sozialen Einrichtungen
- Behörden
- Therapeut*innen
- anderen Fachstellen

zusammen.

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

17. Angehörige

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

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

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

18. Hausbesuche

Bei Hausbesuchen achten wir auf die Sicherheit der begleiteten Person und der Mitarbeiterinnen bzw. *Lebenshelferinnen*.

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

Wenn eine sichere Durchführung der Unterstützung nicht gewährleistet werden kann, darf eine Tätigkeit abgebrochen oder an eine zuständige Stelle weitergeleitet werden.

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 entsprechende Maßnahmen beziehungsweise fachliche Unterstützung veranlasst.

20. Schutz vor Überforderung

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

Mitarbeiterinnen und Lebenshelferinnen dürfen Unterstützung ablehnen oder unterbrechen, wenn eine Situation außerhalb ihrer Kompetenz liegt oder eine Gefährdung besteht.

In solchen Fällen wird die zuständige Leitung oder eine geeignete Fachstelle informiert.

21. Grenzachtung

Wir respektieren persönliche Grenzen.

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 Nachteile befürchten zu müssen.

Beschwerden werden sachlich geprüft und nach Möglichkeit gemeinsam geklärt.

23. Schutz vor Gewalt und Missbrauch

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

Bei entsprechenden Anzeichen wird die Situation ernst genommen und – abhängig von der konkreten Gefährdung und den gesetzlichen Rahmenbedingungen – die erforderliche Unterstützung oder Meldung veranlasst.

24. Verantwortungsvoller Umgang mit Geld und Eigentum

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

Finanzielle Angelegenheiten werden transparent und nachvollziehbar behandelt.

Private finanzielle Interessen zwischen Mitarbeiterinnen bzw. Lebenshelferinnen und begleiteten Personen sind zu vermeiden.

25. Professionelle Nähe und Distanz

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

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

26. Verantwortung bei Fehlern

Fehler können in jeder Organisation vorkommen.

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

Sie werden gemeldet, dokumentiert, aufgearbeitet und – wenn notwendig – zum Anlass genommen, bestehende Abläufe zu verbessern.

27. Qualitätsentwicklung

Unsere Standards sind kein starres Regelwerk.

Wir überprüfen unsere Abläufe regelmäßig und entwickeln unsere Arbeit weiter.

Erfahrungen aus der täglichen Praxis, Rückmeldungen von Klientinnen, Angehörigen und Mitarbeiterinnen sowie besondere Vorkommnisse fließen in die Weiterentwicklung unserer Qualität ein.

Stand 17.08.2026