

# Pressekonferenz Hilfswerk Österreich

Wien, 12. Juli 2018



## Empirie statt Emotion: Neue Daten zur 24-Stunden-Betreuung in Österreich

### RÜCKFRAGEHINWEIS UND PRESSEKONTAKT

#### Hilfswerk Österreich

DI Roland Wallner

T: +43 1 4057500230 | M: +43 676 878760203

[roland.wallner@hilfswerk.at](mailto:roland.wallner@hilfswerk.at)

[www.hilfswerk.at/oesterreich](http://www.hilfswerk.at/oesterreich)

#### PR-Agentur

die jungs kommunikation e. U.

T: +43 1 2164844 22 | M: +43 699 10088057

[office@diejungs.at](mailto:office@diejungs.at) | [presse@hilfswerk.at](mailto:presse@hilfswerk.at)

[www.diejungs.at](http://www.diejungs.at)



## **Empirie statt Emotion:**

### **Hilfswerk Österreich präsentiert neue Daten zur 24-Stunden-Betreuung in Österreich**

**Mit neu ermittelten Fakten will das Hilfswerk Österreich die Debatte zur 24-Stunden-Betreuung versachlichen. In einer groß angelegten Studie wurden u. a. Daten zur Situation und Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden, aber auch von Betreuerinnen und Betreuern erhoben.**

In den vergangenen Monaten war die 24-Stunden-Betreuung Gegenstand emotional geführter Diskussionen. Das lag zum einen an den von der Bundesregierung avisierten Reformen – Stichwort Einführung von Qualitätsstandards. Zum anderen sorgen die geplante Indexierung der Familienbeihilfe und die möglichen Auswirkungen auf die 24-Stunden-Betreuung für heftige Debatten.

Das Hilfswerk Österreich möchte als einer der führenden Qualitätsanbieter im Bereich 24-Stunden-Betreuung zur Versachlichung der Diskussion beitragen und diese mit jüngst erhobenen empirischen Daten und Fakten bereichern. Wie steht es tatsächlich um die 24-Stunden-Betreuung, die von rund 25.000 Personen in Österreich genutzt wird? Wo liegen etwaige Schwachstellen? Wo besteht tatsächlich Reformbedarf? Und: Wie erleben die Betreuer/innen, die zu Pflegenden und ihre Angehörigen die 24-Stunden-Betreuung?

Im Rahmen der Pressekonferenz präsentiert das Hilfswerk Österreich Ergebnisse einer neuen empirischen Studie zur Situation und Zufriedenheit in der 24-Stunden-Betreuung, die mit dem Beratungsunternehmen TQS Research & Consulting 2017/2018 durchgeführt wurde.

### **24-Stunden-Betreuung: Mehr als zehn Jahre nach der Legalisierung**

Die 24-Stunden-Betreuung wurde in Österreich mit dem 1. November 2006 durch eine Novelle des Ausländerbeschäftigungsgesetzes (BGBl. II Nr. 405/2006) legalisiert und damit aus einem jahrzehntelangen Dasein in der Schattenwirtschaft geholt. In weiterer Folge bereitete eine Fülle von Änderungen in den unterschiedlichsten Rechtsbereichen bzw. in der Gewerbeordnung den Boden für die erfolgreiche Etablierung der 24-Stunden-Betreuung in der österreichischen Versorgungslandschaft.

Große Bedeutung kam dabei auch der Novellierung zum Bundespflegegeldgesetz zu, die erstmals auch eine staatliche Förderung der 24-Stunden-Betreuung vorsah. Erst diese **Förderung in der Höhe von 550,- Euro pro Monat** (für zwei selbständige Betreuer/innen) beseitigte finanzielle Nachteile, die Betroffenen durch die Offenlegung von Betreuungsverhältnissen entstanden waren. Letztere konnten nunmehr in großer Zahl legalisiert werden.

Gegenwärtig wird dieses spezielle Betreuungssetting von **25.300 Personen österreichweit** in Anspruch genommen, was einem **Anteil von 5,2 Prozent der Pflegegeldbezieher/innen** entspricht. In den ersten zehn Jahren der noch jungen Branche hat sich parallel zur Nachfrage auch der gesamte Markt an Dienstleistern weiterentwickelt. Der Drang nach mehr Transparenz und klareren Regeln führte 2015 zur Gründung des **Fachverbandes für Personenberatung und -betreuung** in der Wirtschaftskammer, dem die formale Trennung zwischen Agenturen und Personenbetreuer/innen voranging. Derzeit sind bei der Wirtschaftskammer rund **62.000 Personenbetreuer/innen registriert**, etwa **600 Agenturen** vermitteln landesweit Betreuungskräfte.



## **Emotionaler öffentlicher Diskurs und empirische Ergebnisse**

Gemessen an ihrem vergleichsweise geringen Marktanteil nimmt die 24-Stunden-Betreuung eine **starke Präsenz im öffentlichen Diskurs** ein. Mitunter ist die Berichterstattung durch einen Fokus auf Einzelschicksale und eine Verquickung mit der Indexierung der Familienbeihilfe sehr emotionalisiert. „Wir möchten nun zu einer Versachlichung der Diskussion beitragen und die Situation von Betreuerinnen und Betreuern sowie deren Kundinnen und Kunden auf Basis empirischer Daten betrachten“, erklärt **MEP Dr. Othmar Karas**, Präsident des Hilfswerk Österreichs.

Das Hilfswerk setzt dazu auf eine **systematische Befragung** von Kundinnen und Kunden sowie Betreuungskräften. Nach einer groß angelegten Befragung im Hilfswerk im Jahr 2013 folgte 2017/2018 die nächste. Das renommierte Beratungsunternehmen **TQS Research & Consulting** unter der Leitung von **Ass.-Prof. Dr. Dieter Scharitzer** von der Wirtschaftsuniversität Wien entwickelte den Fragebogen und führte die Befragung bei 861 Personenbetreuerinnen (52 Prozent aller auf Vermittlung vom Hilfswerk tätigen Betreuer/innen) und 885 Kundinnen und Kunden (40 Prozent aller 24-Stunden-Betreuungs-Kunden des Hilfswerks) durch.

## **Hilfswerk als Anbieter der ersten Stunde**

Das Hilfswerk war eine der ersten Trägerorganisationen, die nach der Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung diese Dienstleistung angeboten hat. Schon zeichnete sich die **Notwendigkeit verbindlicher Qualitätsstandards** in der 24-Stunden-Betreuung ab, im Jahr 2015 lancierte das Hilfswerk gemeinsam mit Volkshilfe und Caritas das Qualitätslabel „**SICHER. KOMPETENT. FAIR.**“.

- Aktuell betreut das Hilfswerk 857 Kundinnen und Kunden.
- 1.630 Betreuerinnen und Betreuer sind im Einsatz.

## **Teil 1: Ergebnisse der Befragung der Betreuer/innen**

Die schriftliche Befragung (online und postalisch) wurde in der jeweiligen Muttersprache (Kroatisch, Slowakisch, Bulgarisch und Deutsch) an alle 24-Stunden-Betreuerinnen, die ihre Dienstleistung durch Vermittlung des Hilfswerks anbieten, gesandt. Von den zum Befragungszeitpunkt 1.653 Personenbetreuer/innen nahmen 861 an der Befragung teil (das entspricht einem Rücklauf von 52 Prozent).

Die befragten Betreuer/innen sind zum überwiegenden Teil (88,7 Prozent) weiblich. Rund zwei Drittel (66,3 Prozent) stammen aus der Slowakei, gefolgt von Kroatien (18,2 Prozent) und Bulgarien (12,5 Prozent). 68,3 Prozent der Befragten haben ein Kind im Alter von 15 Jahren oder älter, 12,8 Prozent ein Kind unter 15 Jahren. 44 Prozent haben die Reifeprüfung abgelegt, 22 Prozent ein Studium abgeschlossen.



## **Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuer/in in Österreich**

79 Prozent der Befragten schätzen es allgemein schwierig ein, in ihrem Heimatland Arbeit zu finden. Eine Arbeit als Pflegekraft zu finden nehmen hingegen nur 58 Prozent als schwierig wahr, 28 Prozent schätzen dies eher leicht ein. 71 Prozent der Befragten nannten die **besseren Verdienstmöglichkeiten** als Hauptgrund, Pflege- und Betreuungsarbeit in Österreich zu leisten. Weitere Gründe: die Möglichkeit, eine Fremdsprache zu erlernen (41 Prozent), Menschen und Kulturen kennenzulernen (33 Prozent) sowie bessere Arbeitsbedingungen als im Heimatland (32 Prozent).

Wichtigste Voraussetzung dafür, in einen Job in der Heimat zu wechseln, wäre eine ähnliche Verdienstsituation wie in Österreich (58 Prozent), gefolgt von sicheren und stabilen Arbeitsverhältnissen (42 Prozent) bzw. ein attraktives Jobangebot (41 Prozent).

## **24-Stunden-Betreuung: eine langfristige Aufgabe**

53 Prozent der Befragten sind bereits länger als sechs Jahre in Österreich in der 24-Stunden-Betreuung tätig. 38 Prozent planen, die Tätigkeit bis zu ihrer Pension auszuüben. Im Schnitt waren die Betreuer/innen bereits in drei Haushalten tätig. Hauptgrund (66 Prozent) für einen Wechsel ist der Tod der pflegebedürftigen Personen, in 25 Prozent der Fälle wechselte die betreute Person ins Heim.

## **Unterstützung im Haushalt, sozialer Kontakt und ärztlich angeordnete Tätigkeiten**

Die Unterstützung im Haushalt, beim An- und Auskleiden sowie bei der Körperpflege gehört zu den wichtigsten Aufgaben der 24-Stunden-Betreuer/innen. Besonders wichtig sind auch der soziale Aspekt des Gesellschaftlebens sowie ärztlich angeordnete Tätigkeiten wie das Verabreichen von Arzneimitteln oder Wundversorgung. „Die Betreuerinnen und Betreuer sind meist eine Ergänzung in der Familie, die Aufnahme in der Familie gelingt in der Regel gut bis sehr gut“, betont **Elisabeth Anselm**, Geschäftsführerin des Hilfswerk Österreich. Der Kontakt von Pflegebedürftigen zur Familie ist sehr rege, 85 Prozent haben regelmäßig (täglich oder wöchentlich) Kontakt mit Familienangehörigen.

## **Hohe Zufriedenheit der Betreuer/innen**

Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Arbeitssituation wurden alle Aspekte positiv bewertet. Jeweils mehr als 80 Prozent sind zufrieden oder sehr zufrieden mit der konkreten Arbeit in der Familie, mit der Vermittlung und Unterstützung durch das Hilfswerk sowie mit Schulungen und Anleitungen.

## **Betreuer/innen bevorzugen Qualitätsagentur**

Als Beweggrund für die Arbeit beim Hilfswerk geben zwei Drittel der Befragten den guten Ruf und die Verlässlichkeit der Organisation an. Auch die rasche Wiedervermittlung ist für 46 Prozent ein Argument für das Hilfswerk, ebenso die administrative Unterstützung (43 Prozent). Die Verdiensthöhe geben nur 37 Prozent als Grund an.



## **Teil 2: Ergebnisse der Befragung der Kundinnen und Kunden**

Der Fragebogen erging an 885 Personen und wurde von 353 Personen beantwortet (entspricht Rücklauf von 40 Prozent). Für **Dr. Dieter Scharitzer**, Untersuchungsleiter und Assistenzprofessor an der WU Wien ist diese hohe Rücklaufquote bereits ein erstes Indiz: „Die hohe Beteiligung der Kundinnen und Kunden an der Befragung lässt auf eine gute Kundenbeziehung schließen. Das hat sich auch in den Teilergebnissen der Befragung bestätigt.“

### **24-Stunden-Betreuung: Entscheidung für die eigenen vier Wände**

48 Prozent der Befragten gaben als Ursache für die Inanspruchnahme einer 24-Stunden-Betreuung eine Verschlechterung des Allgemeinzustands der pflegebedürftigen Person an, 45 Prozent nennen einen vorangegangenen Krankenhausaufenthalt. Demenzerkrankung (33 Prozent) sowie eine Entlastung der pflegenden Angehörigen bzw. eine für die Situation nicht mehr ausreichende Hauskrankenpflege wurde von jeweils 22 Prozent als Grund genannt.

Ausschlaggebend für die Wahl einer 24-Stunden-Betreuung ist eindeutig der **Verbleib in den eigenen vier Wänden** (95 Prozent), gefolgt vom Erhalt des sozialen Umfelds (61 Prozent) und der Privatsphäre der betreuten Person (57 Prozent). Finanzielle Gründe, weil die 24-Stunden-Betreuung günstiger als die stationäre Pflege ist, spielen eine untergeordnete Rolle (8 Prozent).

### **Hohe Zufriedenheit und verbesserte Lebensqualität bei Betreuten und Angehörigen**

Die Leistungen und das Auftreten der Personenbetreuer/innen genießen einen sehr hohen Zuspruch: Freundlichkeit, Souveränität, respektvoller Umgang sowie das Eingehen auf persönliche Bedürfnisse werden mit einem Zustimmungsgrad von 80 bis 97 Prozent sehr positiv bewertet. Die Bewertungen jener Betreuer/innen, die bereits länger im Haushalt tätig sind, fallen etwas besser aus.

Mehr als 80 Prozent der betreuten Personen bzw. ihre Angehörigen bewerten ihre aktuelle Lebensqualität dank 24-Stunden-Betreuung mit sehr gut oder gut. Vier von fünf Befragten geben an, dass sich die Lebensqualität durch die 24-Stunden-Betreuung des Hilfswerks verbessert hat.

Das durch die ständige Anwesenheit einer Betreuungskraft gewonnene Gefühl von Sicherheit sowie die praktische Hilfestellung im Alltag spielen für die betreuten Personen eine wesentliche Rolle. Auch soziale Aspekte (Ansprache) sind wichtig. Angehörige fühlen sich zu 88 Prozent entlastet, wobei auch eine Abnahme von Stress und psychischer Belastungen positiv vermerkt wird.

### **Anbieter Hilfswerk: Sicherheit, Erfahrung, guter Ruf**

Ausschlaggebende Gründe, das Hilfswerk mit der Organisation der 24-Stunden-Betreuung zu betrauen sind: Ersatz bei Ausfall von Personenbetreuer/innen (41 Prozent), Deutschkenntnisse bzw. Erfahrung (je 39 Prozent), Ansprechpartner/in bzw. Fachkraft des Hilfswerks steht zur Verfügung (32 Prozent), persönliche Empfehlung (24 Prozent), Bekanntheit des Hilfswerks (24 Prozent). Transparenz bei der Preisgestaltung (6 Prozent) und bei den Verträgen (12 Prozent) werden zwar angeführt, sind aber für Kundinnen und Kunden von untergeordneter Relevanz.



Die **Zufriedenheit mit dem Hilfswerk ist sehr hoch**: 95 Prozent empfinden es rückblickend als sehr gute Entscheidung, das Hilfswerk mit der 24-Stunden-Betreuung beauftragt zu haben. „Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung ist der sogenannte Net-Promotor-Score, die Weiterempfehlungsabsicht der Kundinnen und Kunden interessant. Mit einem Score von 67% schneidet das Hilfswerk auch im Vergleich mit anderen Dienstleistungsbranchen hervorragend ab“, erläutert Scharitzer und ergänzt in einem Resümee der Befragungen: „Die Studienergebnisse von TQS zeigen eindrucksvoll, die Notwendigkeit der 24-Stunden-Pflege als Betreuungsmodell und die hohe Akzeptanz und Zufriedenheit mit dem Angebot und der Servicequalität des Hilfswerks. Daraus ergibt sich eine dreifache Win-Win-Win-Situation: Die Klienten können länger ihren Lebensabend in den eigenen vier Wänden verbringen und entlasten damit das Betreuungssystem in Österreich. Die betreuten Menschen sind sehr zufrieden mit den Leistungen des Hilfswerks und die Angehörigen haben ein gutes Gefühl, die richtige Unterstützung für ihre pflegebedürftigen Familienmitglieder gefunden zu haben. Gleichzeitig schafft das Hilfswerk attraktive Arbeitsplätze für überwiegend ausländische BetreuerInnen, die bessere Rahmenbedingungen in ihrem Pflegeberuf hier in Österreich vorfinden als zuhause.“

## **Reform der 24-Stunden-Betreuung muss flächendeckend Qualitätsstandards bringen**

Das Hilfswerk begrüßt den Plan der Bundesregierung, ein **Gütesiegel für Agenturen**, die 24-Stunden-Betreuung anbieten, einzuführen. „24-Stunden-Betreuung, braucht wie jede Form der Pflege und Betreuung gesicherte Qualität!“, betont Othmar Karas. „Wir setzen konsequent und erfolgreich auf ein Qualitätscoaching durch diplomierte Pflegekräfte, die im Bedarfsfall unterstützen und Unterweisungen durchführen. Darüber hinaus hat sich unser Modell auch bewährt, weil im Zuge der regelmäßigen Qualitätsbesuche bei den Kundinnen und Kunden Fragen besprochen werden können, fachliche Unterstützung und Beratung geboten und der Pflege- und Betreuungsalltag optimiert wird“, präzisiert Elisabeth Anselm.

Auch der Rechnungshof hat im März 2018 empfohlen, das Qualitätssicherungssystem in der 24-Stunden-Betreuung auszuweiten (<http://www.rechnungshof.gv.at/aktuelles/ansicht/bericht-zu-foerderung-der-24-stunden-betreuung-veroeffentlicht.html>). „Im Idealfall verbindet man die Qualitätsfrage mit der mehrfach angedachten Erhöhung der Förderung für 24-Stunden-Betreuung, die seit mehr als elf Jahren nicht valorisiert wurde“, ergänzt Elisabeth Anselm.

## **Die zentralen Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung**

### **1. Leistbarkeit sicherstellen, Förderung anpassen**

Die Förderung wurde seit der Einführung vor elf Jahren nie valorisiert und hat sich entsprechend entwertet. Die Leistbarkeit muss insgesamt sichergestellt, die Zugänglichkeit von Qualitätsangeboten verbessert werden.

### **2. Verbindliche Qualitätsstandards flächendeckend umsetzen („Qualitätssiegel“)**

Die Erfahrungen von Qualitätsagenturen zeigen, dass Qualitätsarbeit zur Zufriedenheit und Sicherheit bei Betroffenen und Angehörigen ebenso wie bei Betreuer/innen führt. Ein flächendeckendes Qualitätssiegel mit klar definierten, verbindlichen Kriterien für die Branche wäre zielführend.



**3. Verbindliche fachliche Begleitung in den Qualitätsstandards festschreiben**

Fachliche Anleitung, Coaching sowie Vermittlung durch einschlägiges Fachpersonal (Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen) sorgen für entsprechende Sicherheit und Qualität und müssen das „Herzstück“ eines Qualitätssiegels sein.

**4. Fairness und Transparenz über Qualitätsstandards gewährleisten**

Regeln zu Transparenz und Fairness sowohl den Kundinnen/Kunden als auch den Betreuerinnen/Betreuern gegenüber müssen zwingend Teil zielführender Qualitätsstandards sein.

**5. Fortbildungsangebote nach dem Vorbild anderer Berufsgruppen zur Verfügung stellen**

Personenbetreuerinnen und Personenbetreuer benötigen entsprechende Aus- und Fortbildung, welche für deren Situation maßgeschneidert angeboten werden muss (z. B. bereits entwickelte Curricula wie „Train To Care“).

Abschließend betont Othmar Karas, dass sich die Politik nicht nur über die Ausgestaltung von Betreuungs- sowie Pflegesettings sondern vor allem auch über die Rahmenbedingungen für betreuungs- und pflegebedürftige Menschen und deren Angehörigen klar werden muss: „Es gibt keinen Grund, bei der Reform der 24-Stunden-Betreuung noch länger zuzuwarten. Ministerin Hartinger-Klein hat den ersten Schritt angekündigt. Jetzt gilt es, mutig voranzuschreiten und klar zu machen, dass das Regierungsprogramm im Bereich Pflege und Betreuung mehr als eine unverbindliche Absichtserklärung ist.“

**Weitere Informationen:**

[www.hilfswerk.at](http://www.hilfswerk.at) bzw. [presse.hilfswerk.at/faktencheck-pflege](http://presse.hilfswerk.at/faktencheck-pflege)

**RÜCKFRAGEHINWEIS UND PRESSEKONTAKT**

**Hilfswerk Österreich**

DI Roland Wallner

T: +43 1 4057500230 | M: +43 676 878760203

[roland.wallner@hilfswerk.at](mailto:roland.wallner@hilfswerk.at)

[www.hilfswerk.at/oesterreich](http://www.hilfswerk.at/oesterreich)

**PR-Agentur**

die jungs kommunikation e. U.

T: +43 1 2164844 22 | M: +43 699 10088057

[office@diejungs.at](mailto:office@diejungs.at) | [presse@hilfswerk.at](mailto:presse@hilfswerk.at)

[www.diejungs.at](http://www.diejungs.at)