

Lorenz Nachtigall

Akzeptanzprobleme der 24-Stunden-Betreuung

In Deutschland und in Österreich werden rund 80 Prozent der Pflegebedürftigen durch Angehörige zu Hause versorgt. In Deutschland sind das zirka 3,3 Millionen Personen, in Österreich zirka 370.000. In 6 – 8 Prozent der Fälle wird dabei eine Unterstützung durch die so genannte 24-Stunden-Betreuung in Anspruch genommen.

Einführung

Die *24-Stunden-Betreuung* erfolgt durch externe, im Haushalt wohnende Betreuungskräfte, die zu Erwerbszwecken die zu betreuenden Personen bei der Haushalts- und Lebensführung unterstützen. In Europa handelt es sich dabei überwiegend um aus Osteuropa stammende Frauen im Alter von 40 – 65 Jahren, wobei sich in einem Haushalt meist zwei Betreuerinnen im Turnus von mehreren Wochen oder Monaten abwechseln.

Die Bezeichnung „24-Stunden-Betreuung“ ist zwar allgemein gebräuchlich, aber wenig treffend, weil die Betreuung keineswegs rund um die Uhr erfolgt. Deshalb wird zunehmend auch hierzulande der englische Begriff *Live-In-Care* verwendet. Die zu leistenden Tätigkeiten, Vergütung, Arbeitszeit, Arbeitsort und Kündigungsfristen sind im Arbeits- bzw. Werkvertrag festzulegen, wobei der gesetzliche Rahmen von Land zu Land und je nach Vertragstyp variieren kann.

Die Betreuungskräfte sind also Haushaltshilfen. Von Ärzt/inn/en und Gesundheits- bzw. Krankenpfleger/inne/n auszuführende Tätigkeiten dürfen sie nicht übernehmen, da sie nicht die erforderlichen Qualifikationen aufweisen. In Österreich gibt es jedoch die Ausnahme, dass sie auf schriftliche ärztliche Anordnung (Delegation) und nach Anleitung durch medizinisches Fachpersonal einfache pflegerische Tätigkeiten übernehmen können, wie zum Beispiel die Gabe von Arzneimitteln, das Anlegen von Verbänden und Bandagen, die Blutabnahme zur Bestimmung des Blutzuckerspiegels, die Verabreichung von Insulinspritzen oder einfache Wärme- und Lichtanwendungen. Näheres siehe (34, S. 84 ff.).

In vielen Fällen geben die Pflegebedürftigen nur widerwillig ihre Zustimmung zur Betreuung durch fremde Personen im Haus, und sie sind auch manchmal nach längerer Zeit nicht glücklich mit dieser Betreuungsform. Andererseits sind die Betreuungspersonen vielfach mit den Arbeitsbedingungen unzufrieden, was sich auf ihre Arbeitsfreude und ihre psychische und physische Gesundheit negativ auswirken kann. Dementsprechend ist die Wechselbereitschaft und Fluktuation im Bereich der Personenbetreuung sehr hoch. Die maximal mögliche Betreuungsdauer in einem Haushalt wird durch die Pensionierung der Betreuungskraft oder den Tod bzw. den dauernden Übertritt der zu betreuenden Person in ein Pflegeheim/Krankenhaus begrenzt. Da es sich größtenteils um ältere, oftmals demente Personen handelt, sind das nur wenige Jahre, manchmal sogar nur wenige Monate. Es passiert aber auch

relativ häufig, dass bereits nach einem Turnus – quasi der Probezeit - das Arbeitsverhältnis gekündigt wird.

Repräsentative empirische Studien mit statistischen Angaben über die durchschnittliche Fluktuation der Personenbetreuer/innen bzw. deren Tätigkeitsdauer bis zur Kündigung einer bestimmten Stelle/Familie gibt es weder in Deutschland noch in Österreich.

In Österreich waren bzw. sind durchschnittlich 3,75 Personenbetreuer/innen pro gefördertem Betreuungsfall tätig. In einem Extremfall waren es 51 Betreuungspersonen. (Auskunft vom Sozialversicherungsservice am 2022-10-17. Die Datengrundgesamtheit beinhaltet alle seit Ende 2017 laufenden bzw. bereits abgeschlossenen Förderverfahren.)

Bei einer führenden österreichischen Betreuungsagentur (Caritas Rundum Zuhause betreut) beträgt die durchschnittliche Betreuungsdauer zirka sechs Monate. Die Fluktuation der Betreuungskräfte ist in den letzten Jahren gestiegen und die durchschnittliche Betreuungsdauer hat sich verkürzt. Als Gründe werden genannt:

- Die Betreuungen werden erst in höherem Alter bzw. bei verschlechtertem gesundheitlichem Zustand in Anspruch genommen,
- die 24-Stunden-Betreuung wird verstärkt als Übergangslösung (z.B. bis ein Heimplatz frei wird) genutzt, und
- die Betreuungskräfte werden „anspruchsvoller“ in der Auswahl der zu betreuenden Personen.

Ziele und Bedingungs-lage der 24-Stunden-Betreuung

Entscheidend für die Akzeptanz ist, dass die Betreuungskräfte die Betreuungsziele erreichen, das heißt, hinsichtlich der Aufgabenerfüllung den individuellen Anforderungen der jeweiligen Stelle entsprechen, und dass die Betreuungsbedürftigen und die Betreuungskräfte zueinander passen. *Hauptziel der 24-Stunden-Betreuung* ist, dass es den Betreuungsbedürftigen trotz ihres meist fortgeschrittenen Alters und eventuell zunehmenden gesundheitlichen Einschränkungen möglichst gut geht. Sie sollen glücklich und zufrieden sein und ihr Leben genießen, das heißt, ihre Lebensqualität soll möglichst wenig beeinträchtigt werden.

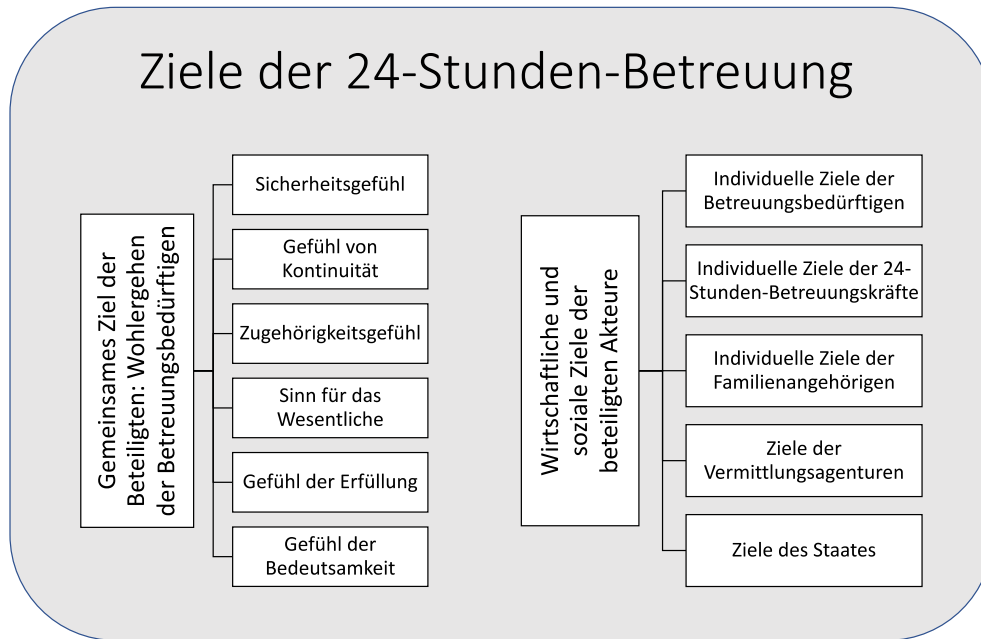


Abb. 1: Ziele der 24-Stunden-Betreuung

Nolan et al. (25) geben einen guten Überblick über die Vorschläge in der Literatur zur Konkretisierung des an sich vagen Ziels der Aufrechterhaltung der individuellen Lebensqualität. Sie haben auf dieser Basis ein eigenes Konzept zur Qualitätssicherung in der häuslichen Betreuung von älteren Menschen entwickelt, das sechs Bereiche bzw. Teilziele identifiziert (siehe Abb. 1, linke Seite) und aus der Sicht der Betreuungsbedürftigen, der Angehörigen und der Betreuungskräfte beschreibt.

Für die Betreuungsbedürftigen beinhaltet das angestrebte Sicherheitsziel die Befriedigung der grundlegenden physiologischen und psychologischen Bedürfnisse sowie den Schutz vor Gefahren, Schaden oder Schmerz. Kontinuität bedeutet die Anerkennung und Berücksichtigung des Lebenslaufs in der Gegenwart und Zukunft. Zugehörigkeitsgefühl heißt, Gelegenheiten für sinnvolle Beziehungen zu schaffen, und, falls gewünscht, einer Gruppe oder Gemeinschaft anzugehören. Mit dem Sinn für das Wesentliche ist gemeint, dass sich die Betreuungsbedürftigen in zweckmäßigen Aktivitäten engagieren, sinnvoll ihre Zeit verbringen und herausfordernde Tätigkeiten übernehmen sollen. Um ein Gefühl der Erfüllung (Befriedigung) zu vermitteln, sollte den Betreuungsbedürftigen die Möglichkeit geboten werden, wesentliche und allgemein geschätzte Ziele zu erreichen. Das Gefühl der Bedeutung beinhaltet, dass sich die Person anerkannt und wertgeschätzt fühlt, und dass ihre Tätigkeiten und ihre Existenz ernst genommen werden.

Aus diesen Zielen sollten im Einzelfall konkrete Anforderungen an die gewünschten Betreuungsmaßnahmen abgeleitet werden, die eindeutig, vollständig, verständlich, widerspruchsfrei, redundanzfrei und korrekt formuliert sind. Durch die Konkretisierung in Form von Akzeptanzkriterien sollte für die Betreuungspersonen

klar erkennbar sein, auf welche Tätigkeiten es den Betreuungsbedürftigen und ihren Angehörigen ankommt.

Neben den gemeinsamen, auf die betreute Person ausgerichteten Qualitätszielen gibt es wirtschaftliche und soziale Ziele der beteiligten Akteure. Zum Beispiel kann es das individuelle Ziel von Angehörigen sein, ihre eigene Belastung zu verringern und sich Freiraum für berufliche oder sonstige Aktivitäten zu schaffen. Die Betreuungskräfte streben in der Regel ein möglichst hohes Einkommen unter guten Arbeitsbedingungen an. Die Vermittlungsagenturen wollen Gewinn erzielen (Unternehmen) oder einfach Gutes tun (gemeinnützige Organisationen). Der Staat fördert die häusliche Betreuung und Pflege samt ambulanten Unterstützungsdiensten, weil diese Form der Gesundheitsfürsorge den Präferenzen der meisten alten Menschen (Wähler/innen) entspricht, und diese Alternative den Staat pro Betreuungsfall viel weniger Geld kostet als die stationäre Betreuung - weil die Kosten der häuslichen Infrastruktur und der Leistungen der Angehörigen nicht berücksichtigt werden, das heißt, nicht der Allgemeinheit zur Last fallen.

Die Ziele können zueinander neutral sein (indifferente Ziele), sich ergänzen (komplementäre Ziele) oder sie können sich untereinander behindern oder ausschließen (konkurrierende Ziele).

Eine *hohe Akzeptanz der 24-Stunden-Betreuung* liegt vor, wenn die Erwartungen der Beteiligten weitgehend erfüllt werden, insbesondere wenn die Betreuungsbedürftigen die angebotenen Betreuungsleistungen gern nutzen und dadurch ihre Lebensqualität erhalten.

Die Erhebung der Lebensqualität kann durch Befragung und/oder Beobachtung erfolgen. Hierfür sind eine Vielzahl von Methoden entwickelt worden, die teils allgemein, teils krankheitsspezifisch sind, und die differenziert die verschiedenen Lebensqualitätsdimensionen berücksichtigen. (32)

Die Abb. 2 zeigt die Bedingungslage der 24-Stunden-Betreuung, die durch die Merkmale der erwähnten Akteure und strukturelle Verhältnisse geprägt ist. Im Folgenden werden diese Bestimmungsfaktoren und ihr Einfluss auf die Akzeptanz der 24-Stunden-Betreuung näher betrachtet.

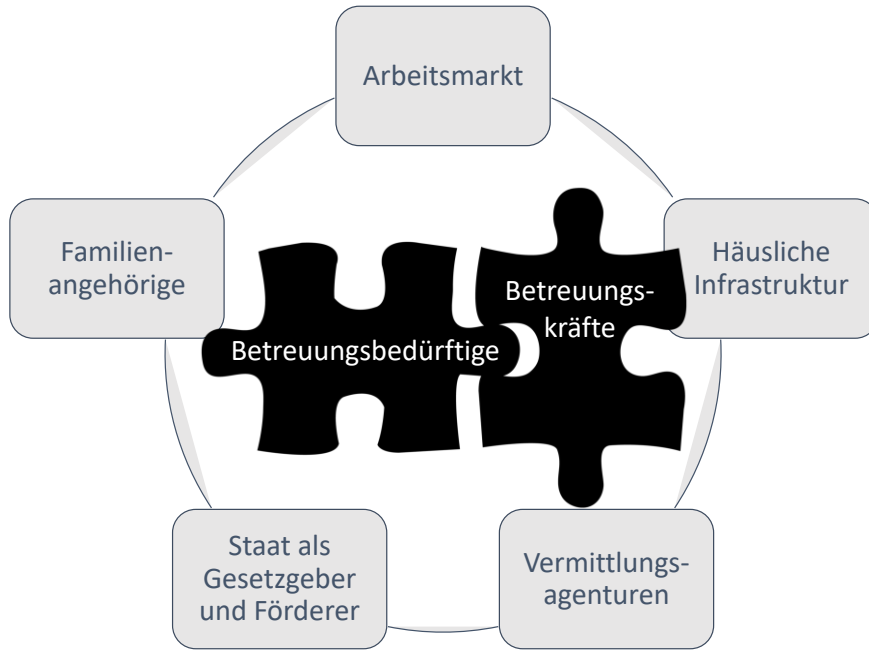


Abb.2: Bedingungs-lage der 24-Stunden-Betreuung

Arbeitsmarkt für 24-Stunden-Betreuung

Die Lage auf dem Arbeitsmarkt für 24-Stunden-Betreuung ist ebenso angespannt wie im Bereich Pflege und Betreuung insgesamt. Die Nachfrage ist weitaus größer als das Angebot (Verkäufermarkt), sodass sich die Betreuungskräfte die Stellen aussuchen können. Die Konkurrenz der Nachfrager führt aufgrund des geringen Arbeitskräfteangebots tendenziell zu Lohnerhöhungen und häufigeren Kündigungen der Betreuungskräfte bei hoher Belastung (beispielsweise aufgrund fortgeschrittener Demenz der betreuten Person, hohen Anforderungen an die Mobilität usw.). Sie wählen verständlicherweise lieber Jobs mit weniger Stress und einem besseren Gehalt/Honorar. Die Vermittlungsagenturen sanktionieren wegen des Arbeitskräftemangels dieses Verhalten nur in seltenen Fällen.

Ein weiterer, aus der Sicht der Nachfrager negativer, Effekt ist, dass zunehmend auch weniger qualifizierte Kräfte zum Einsatz kommen. Für Vermittlungsagenturen wird die Personalsuche und -auswahl aufgrund des stagnierenden Angebots schwieriger und aufwendiger. Je besser die wirtschaftliche Lage in den osteuropäischen Herkunftsländern wird, umso weniger sind die dort bisher rekrutierten Betreuungskräfte bereit, im Ausland unter oft schwierigen Bedingungen zu arbeiten. Vor allem kleine Agenturen, die keinen großen Aufwand für die Anwerbung von Betreuungspersonal leisten können, vermitteln immer häufiger zu gering qualifizierte Kräfte, was zu einer vermehrten Ablehnung seitens der Kundenhaushalte bzw. der Betreuungsbedürftigen führt. Dabei steigen die Nachfrage und die Qualifikationsanforderungen: Die Zahl und das Durchschnittsalter der Pflegebedürftigen und damit ihre gesundheitlichen Probleme wachsen, sie haben dementsprechend höhere Pflegestufen, und sie beanspruchen häufiger und später

eine Betreuung. Auch durch die Pensionierung vorhandener Betreuungskräfte öffnet sich die Schere zwischen Betreuungsangebot und -nachfrage immer weiter.

Staat als Gesetzgeber und Förderer

Die *Rechtslage* für die Beschäftigung von 24-Stunden-Betreuungskräften, insbesondere im Arbeits- und Sozialrecht, Gewerberecht und Steuerrecht, ist von Land zu Land verschieden. Einen guten Überblick über länderspezifische sozial- und beschäftigungspolitische Regulierungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz und daraus resultierende unterschiedliche Betreuungsmodelle bieten Aulenbacher et al. (2).

Beispielsweise regelt in *Österreich* das Hausbetreuungsgesetz von 2007 die Rechte und Pflichten von selbstständigen und unselbstständigen Betreuungskräften und der von ihnen betreuten Personen. Die Schutzbestimmungen bezüglich des Mindestlohns, der Ruhe- und Höchstarbeitszeiten, des Urlaubs und Krankenstands gelten allerdings nur für unselbstständige Erwerbstätige. Das und der hohe administrative Aufwand für die Direkteinstellung im Haushalt (Anmeldung, Abrechnung der Abzüge des Dienstnehmers und Zahlungen des Dienstgebers beim Finanzamt, bei der Sozialversicherung und Krankenkasse), dürften dazu geführt haben, dass in 98 Prozent der Betreuungsverhältnisse einem Werkvertrag mit selbstständig tätigen Betreuungskräften, die über einen Gewerbeschein verfügen, der Vorzug gegeben wird. Damit besteht eine erhebliche Gefahr der Ausbeutung, die wiederum zu einer Erhöhung der Fluktuationsrate führt. Um dieser Gefahr zu begegnen, sollten gleich zu Betreuungsbeginn die Arbeitszeit und Freizeit im Werkvertrag vereinbart werden.

Außer dem Gewerbeschein der Personenbetreuung (freies Gewerbe), einem Mindestalter von 18 Jahren und der EU/EWR-Staatsangehörigkeit bzw. einer entsprechenden Aufenthaltserlaubnis müssen die selbstständigen Betreuungskräfte keine weiteren Voraussetzungen erfüllen. Bestimmte Qualifikationen oder Erfahrungen sind also nicht vorgeschrieben.

Im Mai 2022 hat der österreichische Gesundheits- und Sozialminister eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die Vorschläge erarbeiten soll, die vergleichsweise aufwendige Direkteinstellung von 24-Stunden-Betreuungskräften in Haushalten attraktiver zu machen. In diesem Fall ist der Betreuungsbedürftige bzw. ein Angehöriger Dienstgeber und schließt mit der Betreuungskraft einen Dienstvertrag ab. Die Besprechungen mit Sozialpartnern, Stakeholdern und dem Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft werden im Jahr 2023 fortgesetzt. Ein konkreter Zeitpunkt für die Beendigung kann vom Sozialministerium derzeit nicht genannt werden.

In *Deutschland* ist der größte Teil der 24-Stunden-Betreuungskräfte direkt im Haushalt oder bei in- oder ausländischen Pflegediensten angestellt. Tritt der Haushalt als Arbeitgeber auf, so ist die tägliche Arbeitszeit gesetzlich auf acht

Stunden, die wöchentliche Arbeitszeit auf 48 Stunden beschränkt. Zwischen dem täglichen Arbeitsende und dem Arbeitsbeginn am Folgetag sind mindestens elf Stunden Ruhezeit vorgeschrieben. Der Mindestlohn für die direkt vom Haushalt angestellten Betreuungspersonen beträgt 12 Euro/Arbeitsstunde. Zusätzlich zum Lohn muss der Haushalt Arbeitgeberbeiträge zur Sozialversicherung (Krankenversicherung, Rentenversicherung und Arbeitslosenversicherung) und Beiträge für die Berufsgenossenschaft bezahlen. Sind die Betreuungskräfte bei einem in- oder ausländischen Dienstleister angestellt, der sie in den Haushalt entsendet, entfallen für den Haushalt die Arbeitgeberpflichten.

Ein brisantes Urteil des Landesarbeitsgerichts Berlin-Brandenburg vom 5.9.2022 stellte in einem konkreten Fall fest, dass Bereitschaftszeiten, in denen Pflegekräfte auf Abruf sind, als Arbeitszeiten gelten und dementsprechend mit dem Mindestlohn zu bezahlen sind. Würde das Urteil allgemein umgesetzt, dann könnten sich die meisten Haushalte eine 24-Stunden-Betreuung nicht mehr leisten. Weil Personal bei anderen ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten und Plätze in Heimen fehlen, wäre ein Kollaps des Pflegesystems zu befürchten.

Möglicherweise verstärkt dieses Urteil auch in Deutschland den Trend in Richtung Werkvertrag mit selbstständigen Beschäftigten. Eine gesetzliche Regelung der Arbeitsbedingungen wie im österreichischen Hausbetreuungsgesetz gibt es jedoch bisher nicht.

Bei allen oben erwähnten Vertragsformen können Agenturen zwischen den Vertragspartnern vermitteln (Näheres folgt).

Ein weiterer wichtiger Faktor, der die Akzeptanz der 24-Stunden-Betreuung seitens der Haushalte beeinflusst, sind *staatliche Unterstützungsleistungen*. In Deutschland und Österreich betragen die Betreuungskosten für einen Haushalt je nach Pflegebedürftigkeit der zu betreuenden Personen derzeit monatlich zirka 2.000 – 3.800 Euro. In Österreich beträgt das Pflegegeld pro Monat in der ersten Pflegestufe 175,00 Euro, in der siebten, höchsten Pflegestufe 1.879,50 Euro (Stand: 2023). Zusätzlich kann für ein oder zwei Pflegekräfte ein Zuschuss in Höhe von 640 Euro gewährt werden (ab Pflegestufe 3). Das führt zu einem Eigenanteil von ungefähr 1.000 – 1.500 Euro pro Monat – ein Betrag, den sich nur wohlhabende Haushalte leisten können. Ein vom Sozialministerium für pflegende Angehörige ab Pflegestufe 4 gewährter jährlicher Bonus von 750 Euro (ab 2023) bzw. 1.500 Euro (ab 2024) ändert daran kaum etwas, weil damit allenfalls die derzeit sehr hohe Inflationsrate kompensiert werden kann. Pensionisten erhalten diesen Bonus zudem nur, wenn sie die Einkommensgrenze von 1.500 Euro unterschreiten. Für einkommensschwächere Betreuungsbedürftige und ihre Angehörigen ist ein Pflegeheimplatz erschwinglicher, weil – wenn das Einkommen zur Bezahlung nicht reicht - meist die Sozialhilfe/Mindestsicherung für den Restbetrag aufkommt.

Das *Schengen-Veto des österreichischen Innenministers* vom 8. Dezember 2022 bezüglich Rumäniens hat auf die Akzeptanz der österreichischen Angebote von 24-

Stunden-Betreuungsplätzen einen negativen Einfluss. Über die Hälfte der in Österreich tätigen 24-Stunden-Betreuerinnen kommen aus diesem Land. Sie können wie die meisten Migrationsexpert/inn/en und Wirtschaftstreibenden diese Entscheidung nicht nachvollziehen und sind erbost, dass sie weiterhin an der rumänisch-ungarischen Grenze oft stundenlang warten müssen. Weil ihnen der Eindruck vermittelt wurde, dass sie in Österreich nicht willkommen sind, denken viele der rumänischen Betreuerinnen darüber nach, ob sie künftig nicht lieber in Deutschland oder Italien arbeiten wollen.

Die staatliche Qualitätssicherung der Betreuung erfolgt in Österreich durch kostenlose, angekündigte Hausbesuche, die von qualifizierten diplomierten Pflegefachkräften durchgeführt werden. Bei einer geförderten Betreuung über sechs Monate sind diese Hausbesuche verpflichtend. Der standardisierte Fragebogen enthält 94 Fragen zu den folgenden Bereichen: funktionale Wohnsituation, Körperpflege, medizinisch-pflegerische Versorgung, Ernährung inklusive Flüssigkeitszufuhr, hygienische Wohnsituation sowie Aktivitäten/Beschäftigung/Sozialleben. Bei Mängeln erfolgt eine unmittelbare niederschwellige Beratung. Die Fragen dringen tief in die Privatsphäre ein, was unter Datenschutzaspekten problematisch erscheint. Das zum kostenlosen Download erhältliche Handbuch (35) ist jedoch zur Selbstkontrolle der Betreuungsbedürftigen, ihrer Angehörigen und der 24-Stunden-Betreuungskräfte bestens geeignet.

Vermittlungsagenturen

Im Zusammenhang mit dem Arbeitsmarkt für 24-Stunden-Betreuungskräfte wurde bereits auf die Rolle der Vermittlungsagenturen hingewiesen. Als verbindendes Glied zwischen dem Angebot und der Nachfrage erbringen sie Leistungen in räumlicher, qualitativer und kommunikativer Hinsicht. Die räumliche Funktion beinhaltet die Suche geeigneter Betreuungskräfte und Haushalte sowie den Transport. Aufgrund des niedrigen Lohnniveaus stammen in Europa die Betreuungskräfte größtenteils aus Osteuropa, die nachfragenden Haushalte befinden sich in Mittel-, Nord- und teilweise Südeuropa. Dabei bedienen die Vermittlungsagenturen meist nur die Haushalte eines Landes oder einer Region. Der Transport zwischen Wohnort und Betreuungsort wird entweder von den Vermittlungsagenturen durchgeführt oder von den Betreuungskräften selbst über private Fahrtendienste per Auto oder Kleinbus organisiert. Eher selten kommen die Betreuungskräfte mit der Bahn oder dem eigenen Auto. Zur Qualitätsfunktion gehören die Eignungsprüfung der sich bewerbenden bzw. kontaktierten Betreuungskräfte, deren Aus- und Weiterbildung, die Sicherstellung einer geeigneten Infrastruktur in den in Frage kommenden Haushalten sowie die laufende Qualitätssicherung durch regelmäßige Besuche und Gespräche mit allen Betroffenen am Einsatzort. Ein wesentliches Qualitätskriterium ist auch, wie rasch bei dem Ausfall einer Betreuungskraft ein Ersatz bereitgestellt werden kann. Die Kommunikations- und Beratungsfunktion beinhaltet die Unterstützung der Haushalte und der Betreuungskräfte bezüglich der

Vertragsgestaltung, sonstigen administrativen Fragen, der Lösung von Konflikten usw.

Die mangelhafte Funktionserfüllung vieler Agenturen ist ein wesentlicher Grund für die Akzeptanzprobleme und die hohe Fluktuationsrate im Bereich der 24-Stunden-Betreuung. Die Agenturen sind allein für die Auswahl und Zuordnung der Betreuungskräfte zu einem Haushalt verantwortlich, der Kunde hat üblicherweise keine Mitwirkungsmöglichkeit. Die Zuordnung erfolgt durch einen Abgleich der Qualifikationsprofile der verfügbaren Betreuungskräfte mit dem Anforderungsprofil des jeweiligen Haushalts. Wenn die zugeteilte Betreuungsperson nicht passt oder die von der Agentur vermittelte Information über die Stellenanforderungen unvollständig oder unrichtig ist, führt das sehr oft schon nach einem Turnus zu einer Kündigung von einer der beiden Seiten. Je größer der Pool an Betreuungskräften einer Agentur ist, um so besser sind die Chancen, eine geeignete Betreuungsperson zugeteilt zu bekommen. Das spricht für die Inanspruchnahme von möglichst großen Agenturen.

Die zehn größten Agenturen in Österreich haben zirka 20 Mitarbeiter/innen und kümmern sich um mehrere hundert Haushalte im nationalen Raum. Die meisten anderen haben einen regionalen Schwerpunkt und betreuen typischerweise 70 - 80 Familien. Oft haben sie nur ein oder zwei Angestellte. Die Geschäftsgebarung der Mehrheit der Agenturen ist intransparent und wenig vertrauenserweckend. Viele bieten keine Schulung an und greifen auch auf Betreuungskräfte zurück, die kaum Deutsch sprechen und nur geringe fachliche und soziale Kompetenzen aufweisen. Bei den Preisen für die Vermittlung und bei den jeweils vorgeschlagenen Tagessätzen der Betreuungskräfte gibt es eine enorme Schwankungsbreite, ebenso bei den zusätzlichen Fahrkosten. Aus diesem Grund hat das österreichische Sozialministerium 2019 ein bundeseinheitliches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung geschaffen. Eine Liste der zertifizierten Agenturen findet sich hier: <https://oeqz.at/zertifizierte-vermittlungsenturen/> Am 1. November 2022 wurden dort 39 zertifizierte Agenturen ausgewiesen, das waren nur vier Prozent der Gesamtzahl der bei der Wirtschaftskammer aktiv gemeldeten bzw. ein Fünftel der tatsächlich in nennenswertem Umfang tätigen zirka 200 Agenturen.

In Deutschland gibt es bisher kein vergleichbares staatlich kontrolliertes Qualifikationszertifikat. Das Kuratorium Deutsche Altershilfe hat jedoch einen Anforderungskatalog für die faire Anwerbung und Vermittlung von Pflegekräften aus dem Ausland entwickelt, der 2022 aktualisiert und dem Bundesministerium für Gesundheit zur Zustimmung vorgelegt wurde. Agenturen, die dieses RAL-Gütezeichen für Werbezwecke nutzen, müssen die Anpassung ihrer Geschäftsprozesse an diese Anforderungen (vier Gütebereiche mit 19 Kriterien und 56 Indikatoren) dokumentieren und gegenüber dem Verein Anwerbung und Vermittlung von Pflegekräften aus dem Ausland e.V. nachweisen. Näheres unter: <https://www.faire-anwerbung-pflege-deutschland.de> Am 1. November 2022 hatten

53 Agenturen dieses Gütesiegel erhalten; siehe <https://www.faire-anwerbung-pflege-deutschland.de/guetezeichen-nutzende>

Familienangehörige

Die Familienangehörigen haben einen entscheidenden Einfluss auf die Zielerreichung der 24-Stunden-Betreuung. Von ihnen geht in der Regel die Initiative für diese Betreuungsform aus, weil ihre Liebsten in den eigenen vier Wänden umsorgt werden wollen, sie allein aber nicht eine angemessene Betreuung und Pflege leisten können (zum Beispiel aus beruflichen Gründen, wegen des entfernten Wohnorts, wegen Krankheit, Überforderung usw.). Die Angehörigen müssen Überzeugungsarbeit leisten, um Widerstände ihrer betreuungsbedürftigen Mutter, ihres Vaters, Partners bzw. Partnerin oder behinderten Kindes zu überwinden. Sie wählen die Vermittlungsagentur und damit indirekt die von außen kommenden Betreuungskräfte aus. Sie sind für die Einschulung neuer Kräfte verantwortlich, müssen diese freundlich und respektvoll behandeln und sollten diese nach Kräften unterstützen. Die Einarbeitung neuer Betreuungspersonen wird durch einen Leitfaden erleichtert, in dem die Ressourcen, Routineabläufe, öffentliche Verkehrsanbindung und Kontaktadressen (Angehörige, Notdienste, Ärzte, in der Nähe befindliche Bankfilialen und Lebensmittelgeschäfte usw.) beschrieben werden. Wenn die Angehörigen im gleichen Haushalt wohnen und an der Betreuung beteiligt sind, gelten für sie dieselben Anforderungen wie für die 24-Stunden-Betreuungskräfte. Vor allem sollten sie sich an der Gefühlswelt der betreuten Person orientieren. Die gemeinsamen Erfahrungen und die emotionalen Beziehungen sind in der Regel sehr hilfreich, sie können aber auch gelegentlich hinderlich sein (zum Beispiel bei Umkehr der Autoritätsverhältnisse). Die Angehörigen sollten stets umfassend über gesundheitliche Veränderungen und gravierende Probleme der 24-Stunden-Betreuung informiert sein; wenn sie entfernt wohnen, hat dies zeitnah durch die Betreuungspersonen zu geschehen. Die pflegenden Angehörigen sollten rund um die Uhr als primäre Ansprechpartner zur Verfügung stehen und laufend kontrollieren, dass eine hohe Qualität der Betreuung sichergestellt ist. Häufig müssen sie sich auch an den Ausgaben für die Agenturen und Betreuungskräfte beteiligen, wenn das Einkommen der betreuten Person und die staatliche Förderung zur Kostendeckung nicht ausreichen.

Um der Gefahr einer zunehmenden Isolation zu begegnen, sollten sie die sozialen Kontakte ihrer Liebsten fördern, beispielsweise durch Treffen mit Freunden, gemeinsame Besuche von Ausstellungen, Veranstaltungen, Spaziergänge, Ausflüge usw. Wenn die Angehörigen nicht in demselben Haushalt leben, sind häufige Besuche der betreuten Personen wünschenswert. Bei Vorliegen einer Demenzerkrankung ist die Teilnahme an Pflegestammtischen, Selbsthilfegruppen für pflegende Angehörige, Vorträgen und Seminaren über den Umgang mit der Krankheit zu empfehlen.

Wenn die Angehörigen diese Anforderungen nicht oder nur mangelhaft erfüllen, sind die betreuten Personen und die Betreuungskräfte gleichermaßen unzufrieden. Diese Unzufriedenheit äußert sich in schlechter Laune, Frust, Meckern, möglicherweise Aggressionen, sozialem Rückzug und Depressionen. Betreuungskräfte halten es meist nicht sehr lange aus, mit unglücklichen Menschen zu arbeiten, und kündigen früher oder später.

Häusliche Infrastruktur

Für die 24-Stunden-Betreuungskräfte ist in der Wohnung ein eigenes, verschließbares Zimmer bereitzustellen. Zur Grundausstattung gehören ein Bett mit einer guten Matratze, ein Tisch mit einer Sitzgelegenheit, ein Schrank, ein Fernsehgerät sowie ein kostenloser schneller Internetanschluss (WLAN). Ideal sind ein eigenes Bad und eine eigene Toilette. In den meisten Haushalten ist aber nur ein Bad mit WC vorhanden, zu dem ein Zugang ermöglicht werden muss. Fast die Hälfte der Wohnungen in Deutschland und Österreich verfügt jedoch daneben über ein separates WC bzw. eine Gästetoilette.

Häufige Klagen betreffen das zu kleine, renovierungsbedürftige Bad und das Fehlen einer Dusche. In Deutschland und Österreich sind weniger als ein Viertel der Bäder altersgerecht, das heißt, durch ältere Menschen bequem nutzbar. Ist das nicht der Fall, so ist zur Vorbereitung der häuslichen Betreuung ein barrierefreier Umbau empfehlenswert. Zu einem altersgerechten Bad gehört eine bodengleiche Dusche, eine barrierefreie Toilette, die Ausstattung mit Sitz- und Haltegriffen, ein unterfahrbares Waschbecken, rutschhemmende Fliesen und eine gute Beleuchtung.

Da die Wohnungsgröße und -ausstattung der Familien, die sich eine 24-Stunden-Betreuung leisten können, meist besser ist als die Wohnsituation der Betreuungskräfte in ihrem Herkunftsland, gibt es diesbezüglich selten Beschwerden. Unzumutbare Wohnverhältnisse, die zu einer Kündigung der Betreuungskräfte geführt haben, kommen aber vor. So hat beispielsweise eine Betreuerin berichtet, dass sie im Ehebett neben der von ihr betreuten Frau, deren Mann verstorben war, schlafen musste.

Betreuungsbedürftige

Die Abb. 3 zeigt, aus welchen Gründen die Betreuungsbedürftigen häufig eine 24-Stunden-Betreuung ablehnen.

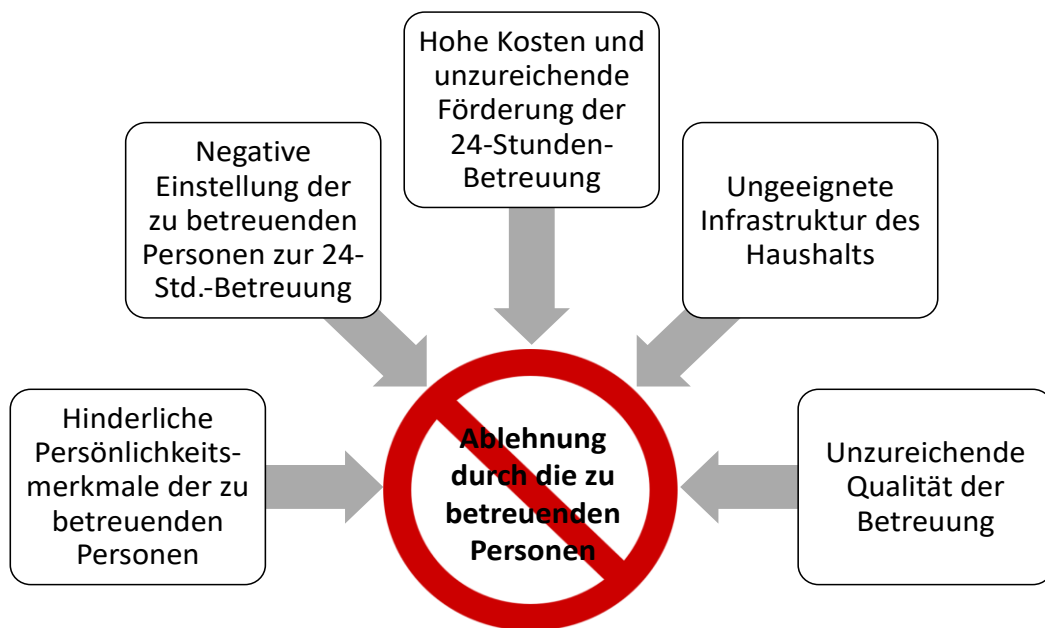


Abb. 3: Ursachen der Ablehnung der 24-Stunden-Betreuung durch die Pflegebedürftigen

Jeder Betreuungsfall ist anders. Die Gestaltung der Betreuungsmaßnahmen und deren Akzeptanz oder Ablehnung durch die zu betreuenden Personen werden maßgeblich durch deren Gefühlswelt und Persönlichkeitsmerkmale bestimmt. Relevante soziodemografische Merkmale sind der Gesundheitszustand, Alter, Geschlecht, Bildungsgrad, Religionszugehörigkeit, Familienstand und Einkommen. Bedeutsame psychografische Merkmale sind Bedürfnisse, Ausgabenstruktur, sozialer Status, Lebensstil, Interessen und Aktivitäten, insbesondere Hobbys, Meinungen und Einstellungen.

Beispielsweise sind die Betreuungskräfte häufig der Betreuung älterer Patient/inn/en mit mittelschwerer oder schwerer Demenz, Krebs in einem späten Stadium, Störungen nach einem Schlaganfall o.ä. nicht gewachsen, und werden deshalb von diesen abgelehnt (oder sie kündigen von sich aus). Ablehnung kann auch aus dem unterschiedlichen Bildungsgrad, der unterschiedlichen Religionszugehörigkeit oder der ausländischen Herkunft der Betreuungskräfte resultieren. Ein weiteres mögliches Problem speziell bei alzheimerkranken Patientinnen ist, dass sich diese gegenüber der Betreuungskraft zurückgesetzt fühlen, weil

- „diese mehr kann und unter Umständen hauswirtschaftliche Aufgaben übernimmt, die bisher von der betreuten Person ausgeführt worden sind (Minderwertigkeitsgefühl),
- die mitbetreuenden Familienangehörigen, insbesondere der Partner, vergleichsweise intensiv mit der Betreuungskraft kommunizieren, was für die betreute Person unverständlich ist (Gefühl der Ausgrenzung),

- Ängste entstehen, dass die Aufmerksamkeit, Zuneigung und Anerkennung des Partners wegen der Betreuungskraft reduziert und auf diese übertragen werden könnten (Eifersucht).“ (24, S. 232)

Vielfach haben die für die Betreuung vorgesehenen bzw. betreuten Personen auch eine negative Einstellung zur 24-Stunden-Betreuung an sich. Gründe dafür sind:

- Die fehlende Einsicht in die Notwendigkeit einer Betreuung,
- die erwartete Einschränkung der Unabhängigkeit, Selbstständigkeit und der gewohnten Beschäftigung,
- ein befürchteter Verlust der Privatsphäre und die vermutete Beeinträchtigung der Intimsphäre,
- die Unfähigkeit, Hilfe anzunehmen, und mangelndes Vertrauen zu einer fremden Person im Haus.

Diese Ablehnungsgründe verlieren jedoch häufig mit zunehmender Erfahrung an Bedeutung. Dazu der Bericht eines Verwandten über die Langzeitbetreuung einer älteren Dame (sie wurde fast hundert), die in ihren letzten Lebensjahren von nur zwei Betreuerinnen, die sich alle 14 Tage abwechselten, gepflegt wurde: *„Anfangs gingen die meisten der über zehn Kündigungen von der Mutter aus, die an die zwei Jahre brauchte, bis sie die fremden Personen und die immer auftretenden Verständigungsschwierigkeiten akzeptierte. Ihre offen gezeigte Ablehnung trug in einigen Fällen auch dazu bei, dass die Betreuungskräfte selbst kündigten. Doch danach funktionierte die 24-Stunden-Betreuung über zehn Jahre lang, insbesondere auch, weil die drei Betreuerinnen dann auf Selbstständigenbasis - ohne Agenturen - gearbeitet haben. Erleichtert hatte die dauerhafte Situation, dass die Betreuerinnen stets Weihnachten, Neujahr und Ostern bei ihren Familien verbringen konnten. Dazu ist die Tochter immer von Wien nach Salzburg gefahren und hat die Betreuung übernommen.“*

Geserick (14, S. 81 ff.) berichtet, dass von elf untersuchten Betreuungsverhältnissen nur zwei von Beginn an konstant gewesen sind. In sieben der interviewten Familien wurden nach einer Anfangsphase mit einigen Wechseln stabile Verhältnisse erreicht. In zwei Fallgeschichten kam es zu 13 bzw. 14 Wechseln; in einem der beiden Fälle, so lange, bis die kleine Agentur keine neuen Betreuerinnen mehr zur Verfügung stellen konnte.

Auf weitere wichtige Ablehnungsgründe,

- die hohen Kosten der 24-Stunden-Betreuung in Relation zum Einkommen (inklusive der staatlichen Förderung) und
- die ungeeignete Infrastruktur des Haushalts,

wurde bereits vorstehend eingegangen. Die zu kleine Wohnung oder die nicht passende Zimmeraufteilung werden häufig als Hinderungsgründe vorgeschoben, obwohl das objektiv gesehen unzutreffend ist.

Der wichtigste Ablehnungsgrund der 24-Stunden-Betreuung aus der Sicht der Betreuten ist die schlechte Qualität der Betreuung durch die ungenügende fachliche, soziale und/oder sprachliche Kompetenz, nicht ausreichende Belastbarkeit sowie problematisches Verhalten der Betreuungskräfte. Das heißt, dass diese die physiologischen, sicherheitsbezogenen und sozialen Bedürfnisse sowie das Streben nach Anerkennung, Wertschätzung, Zuneigung und Selbstverwirklichung der betreuten Personen nicht im gewünschten Ausmaß befriedigen können oder wollen.

Die mangelhafte fachliche Kompetenz kann sich zum Beispiel in schlechtem Essen, zu geringer Sauberkeit der Wohnung, unzureichender Körperpflege, Vernachlässigung von Tieren und Pflanzen, der unbefriedigenden Wäscheversorgung oder dem nicht ordnungsgemäßen Führen des Haushaltsbuches äußern. Mangelhafte soziale Kompetenz liegt vor, wenn nicht der betreute Mensch, sein Charakter und seine Persönlichkeit im Mittelpunkt stehen, wenn es der Betreuungskraft an Freundlichkeit, Verständnis, persönlicher Zuwendung, Geduld und Gelassenheit fehlt, oder wenn sie die Privat- und Intimsphäre der betreuten Person nicht genügend respektiert. Zum Beispiel erfordert die Unterstützung beim Waschen, Duschen, Toilettengang oder der Umgang mit Inkontinenz viel Einfühlungsvermögen, Fingerspitzengefühl und die Berücksichtigung von Schamgefühl.

Ein weiteres Problemfeld ist die unzureichende Kommunikationsfähigkeit von Betreuungspersonen, die nur zum Teil an den oft geringen Sprachkenntnissen liegt. Die weitreichende Verfügbarkeit der Betreuungspersonen und der intensive Gedankenaustausch mit den betreuungsbedürftigen Personen haben einen entscheidenden Einfluss auf ihre Akzeptanz. Je mehr sich die Rolle der Betreuungskraft vom Dienstleister zum „Familienmitglied“ wandelt, um so stärker wird die Bindung zu der betreuten Person und desto höher wird die Akzeptanz.

Problematisches Verhalten der Betreuungskräfte kann sich beispielsweise durch Rauchen in der Wohnung, übermäßigen Alkoholkonsum, Verschwendung, Unzuverlässigkeit, Aggressionen usw. äußern. Konflikte zwischen den im Turnus arbeitenden Betreuungskräften, die für die Betreuten und ihre Angehörigen unangenehm sind, können durch die unterschiedliche Qualität der Aufgabenerfüllung und Probleme beim Wechsel (ungenügende Information, Unpünktlichkeit) entstehen.

Das Gewicht der skizzierten Ablehnungsgründe ist von Fall zu Fall verschieden. Bei Nutzerbefragungen zur Suche und Auswahl von Anbietern der stationären Pflege wird die soziale Kompetenz des Personals weitaus wichtiger eingeschätzt als die Infrastruktur, die Freizeit-, Aktivierungs-, Beschäftigungsangebote und die Preise/Kosten. Zum Beispiel wurden bei einer Nutzerbefragung der Weissen Liste der Bertelsmann-Stiftung in der stationären Altenpflege (5) die folgenden Merkmale als am wichtigsten bezeichnet:

- würde- und respektvoller Umgang der Mitarbeiter mit den Pflegebedürftigen,

- ausreichend Zeit für die Pflege,
- fachliche Qualität der Pflege,
- Freundlichkeit des Personals,
- Qualifikation des Personals.

Vermutlich wird das bei 24-Stunden-Betreuung zu Hause ähnlich sein. Die m.W. einzige aktuelle Befragung von betreuungsbedürftigen Personen und ihren Angehörigen, die allerdings nur auf Telefoninterviews mit elf Personen basiert, hat als persönliche Eigenschaften von zentraler Bedeutung ermittelt: Empathie, Hausverstand, Geduld, Humor, positive Grundstimmung (Lebensfreude), Ruhe, Gelassenheit, Distanzgefühl, Zuwendung (14, S. 35 ff.)

Betreuungskräfte

Der schlechte Gesundheitszustand der betreuten Personen und die daraus resultierende Überforderung sind auch für die Betreuungskräfte ein großes Problem. Sie haben häufig falsche Erwartungen wegen unzureichender Information durch ihre Agentur und die Angehörigen und fühlen sich den hohen psychischen und physischen Anforderungen nicht gewachsen. Das kann dann bereits nach einem Turnus zur Kündigung führen. Oft verschlechtert sich der Gesundheitszustand auch erst im Lauf der Zeit, so dass die Überforderung allmählich eintritt.

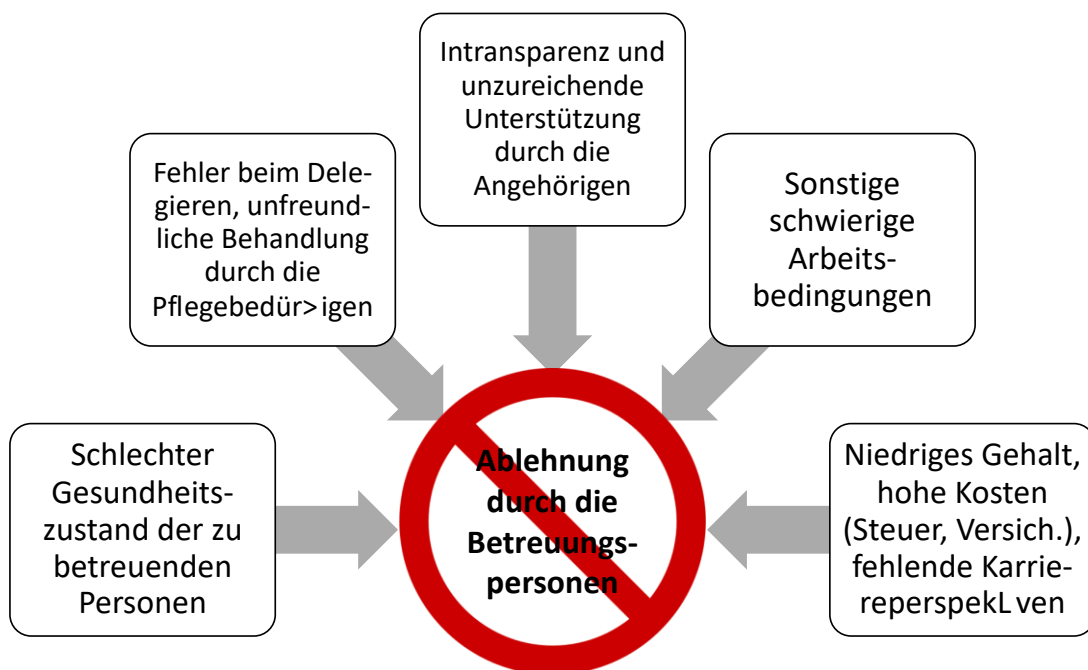


Abb. 4: Ursachen der Ablehnung der 24-Stunden-Betreuung durch die Betreuungspersonen

Manchmal fällt es den betreuten Personen und/oder Angehörigen schwer, die von ihnen bisher übernommenen Aufgaben zu delegieren. Sie haben nicht das nötige Vertrauen in die Aufgabenerfüllung der Betreuungskräfte und wollen auf Nummer

Sicher gehen. Oder sie meinen, es besser und schneller zu können, und dass Erklärungen länger dauern als die eigentliche Aufgabenerledigung. Für die Betreuungspersonen sind die unklare Aufgabenabgrenzung, das Misstrauen in ihre Kompetenzen und das ständige Einmischen, das als Kritik empfunden wird, unangenehm. Sie fühlen sich nicht respektvoll und mit der nötigen Wertschätzung behandelt. Bei der Äußerung von Wünschen, der Kontrolle der Haushaltsführung und Kritik ist also Vorsicht geboten.

Ebenso wird von den Betreuungskräften die mangelnde Anerkennung ihrer Arbeit im Haushalt beklagt. Es kann zu einer schlechten Arbeitsatmosphäre mit Demütigungen, Streit und sogar Gewalt kommen. Auch sexuelle Belästigungen durch die betreuten Personen und/oder Familienangehörige kommen gelegentlich vor.

Bezüglich der Arbeitsbedingungen sind fehlende oder unfaire Arbeitszeit- und Freizeitregelungen das Hauptproblem. Nicht selten wird von den Betreuungspersonen eine Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft erwartet, und ihre Nachtruhe wird wegen Insomnie der betreuten Personen (häufig bei Demenz) gestört. Manchmal werden auch nicht dem Berufsbild entsprechende Arbeiten verlangt, wie zum Beispiel das Waschen und Bügeln der Kleidung von Angehörigen, Rasenmähen oder Auto waschen. Es kommt sogar relativ häufig vor, dass die Betreuungskräfte keine ausreichende Möglichkeit zur Körperhygiene haben und dass sie ihre Wäsche nicht in einer Waschmaschine waschen können. Eine gute Übersicht über die Belastungsfaktoren, die auf einer Befragung von 2.275 Betreuungspersonen in Österreich basiert, bieten Schaffhauser-Linzatti et al. (29, S. 148 ff.)

Bei der Aushandlung des Werkvertragshonorars sind die Betreuungskräfte bzw. ihre Vermittlungsagenturen und die Betreuungspersonen bzw. ihre Angehörigen völlig frei. Bei selbstständigen Betreuungskräften gibt es keine gesetzlichen Vorschriften, die einen Mindestbetrag abhängig von der Pflegebedürftigkeit vorschreiben. Das kann dazu führen, dass besonders sparsame (geizige) Pflegebedürftige bzw. deren Angehörige versuchen, die Preise unter das Marktniveau zu drücken. Agenturen bieten manchmal zur Kundengewinnung anfangs besonders günstige Preise an, die dann später erhöht werden. Auch wegen der Konkurrenz kommt es zu Preisdumping und in der Folge zur zunehmenden Anwerbung entsprechend „billiger“, wenig qualifizierter Kräfte. Oft erkennen die Betreuungskräfte erst nach längerer Zeit am Einsatzort, dass sie vergleichsweise schlecht bezahlt werden. Wurde ein Pauschalbetrag für die Dienste der Agentur und der Betreuungskräfte vereinbart, und der Agentur eine Inkassovollmacht eingeräumt, dann ist ein nicht den Anforderungen und dem Markt entsprechender Preis durch die Betreuungsbedürftigen bzw. deren Angehörige nicht ohne weiteres erkennbar. So kann es beispielsweise sein, dass von einer vereinbarten Tagespauschale von 90 Euro nur 50 Euro von der Agentur an die Betreuungskraft gezahlt werden, und dass die Betreuungskraft lange auf die Überweisung warten muss. Dass solche Praktiken zu einer hohen Unzufriedenheit und einer Kündigung bei der Agentur und dem Haushalt führen können, ist naheliegend.

Von gewerkschaftlicher Seite werden darüber hinaus der fehlende arbeitsrechtliche Schutz und die mangelnde soziale Absicherung bei Werkverträgen kritisiert. Da die Betreuungskräfte ihren Hauptwohnsitz im Ausland haben, sind sie zudem hinsichtlich ihrer Pensionsansprüche wesentlich schlechter gestellt als inländische Arbeitskräfte.

Ausblick

Durch das Aufzeigen der mit der 24-Stunden-Betreuung verbundenen Probleme sollte nicht der Eindruck entstehen, dass diese Betreuungsform zu hinterfragen oder abzulehnen ist. In den meisten Fällen funktioniert die häusliche Betreuung mit Unterstützung der von außen kommenden Kräfte nach einer Anlaufphase sehr gut. Für die Akteure ist es jedoch hilfreich zu wissen, welche Herausforderungen möglicherweise auf sie zukommen. Sie können dadurch Schwierigkeiten vermeiden und Vorsorge treffen, auftretende Probleme rechtzeitig und angemessen zu lösen. „Hindernisse und Schwierigkeiten sind Stufen, auf denen wir in die Höhe steigen.“ (Friedrich Nietzsche)

Zur Qualität und Akzeptanz von Alten- und Pflegeheimen liegen zahlreiche empirische Untersuchungen vor (siehe Literaturverzeichnis, z.B. (5)). In den letzten Jahren ist zunehmend auch die häusliche Pflege in den Fokus gerückt. Bezüglich der 24-Stunden-Betreuung gibt es allerdings fast ausschließlich Befragungen der Betreuungskräfte, mit denen Gewerkschaften und andere Interessenvertretungen ihre Forderungen zur Verbesserung der oftmals prekären Arbeitssituation untermauern. Repräsentative Erhebungen, die eine ausgewogene Betrachtung aus der Sicht der Betreuten und ihrer Angehörigen bieten, fehlen bisher. Vielleicht kann der vorliegende Beitrag für die pflegewissenschaftliche Forschung ein Anstoß sein, sich intensiver mit den Stärken und Schwächen der 24-Stunden-Betreuung aus der Sicht der Betroffenen zu befassen.

Literatur

- 1) Amnesty International Österreich: Kampagne 2021/22 „Gemeinsam für faire Arbeitsbedingungen in der 24h-Betreuung“, <https://www.amnesty.at/mitmachen/kampagnen/gemeinsam-fuer-faire-arbeitsbedingungen-in-der-24h-betreuung/>
- 2) Aulenbacher, B., Lutz, H., Schwiter, K. (Hrsg.): Gute Sorge ohne gute Arbeit? Live-in-Care in Deutschland, Österreich und der Schweiz, Beltz Juventa, Weinheim und Basel 2021. Projektveröffentlichung: https://www.beltz.de/fachmedien/sozialpaedagogik_soziale_arbeit/produkte/details/44322-gute-sorge-ohne-gute-arbeit.html
- 3) Assisting Hands, Blog von jpanayotov: How to Respond When Elderly Relatives Refuse Home Care, <https://assistinghands.com/20/illinois/hinsdale/blog/how-to-respond-when-elderly-relatives-refuse-home-care/>

- 4) Backhouse, T., Dudzinski, E., Killett, A., Mioshi, E.: Strategies and interventions to reduce or manage refusals in personal care in dementia: A systematic review, in: International Journal of Nursing Studies, Volume 109, Sept. 2020, 103640.
- 5) Bertelsmann Stiftung, Weisse Liste und Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung: Angehörigenbefragung in der stationären Altenpflege – Gutachten, Fragebogen, Leitfaden, Gütersloh 2019. https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/Weisse_Liste_Angehorigenbefragung_stationaere_Altenpflege_1907.pdf
- 6) Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz: Angehörigenpflege in Österreich. Einsicht in die Situation pflegender Angehöriger und in die Entwicklung informeller Pflegenetzwerke. Institut für Pflegewissenschaft der Universität Wien, Juni 2018, <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=664>
- 7) Büscher, A., Klie, T.: Perspektivenwerkstatt: Qualitätsentwicklung und Lebensweltorientierung in der häuslichen Pflege. Abschlussbericht für das ZQP, Berlin 2013, https://www.zqp.de/wp-content/uploads/Abschlussbericht_Qualitaetsentwicklung_Lebensweltorientierung_Haeuslichen_Pflege.pdf
- 8) Choi, S.S.W., Cajita, M.I., Gitlin, L.N.: A review of measures of three common dementia-related behaviors: Rejection of care, aggression, and agitation, in: Geriatric Nursing, Volume 41, Issue 6, 2020, S. 692 - 708, <https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2020.04.003>
- 9) Deutscher Bundestag – Wissenschaftliche Dienste: 24-Stunden-Pflege in Privathaushalten durch Pflegekräfte aus Mittel- und Osteuropa, Rechtslage in ausgewählten EU-Mitgliedsstaaten, WD 6 - 3000 - 078/16 , Berlin 2016.
- 10) Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung: Pflege thermometer 2022 - Situation und Versorgung von Menschen in der häuslichen Intensivversorgung in Deutschland, Köln 2022, https://www.dip.de/fileadmin/data/pdf/Pressemitteilungen_Institut/Pflege-Thermometer_2022_Studie.pdf
- 11) Docekal, U., Zapletal, I., Mende-Danneberg, B.: Der Pflege-Ratgeber, Kapitel 4. Die 24-Stunden-Betreuung, Linde-Verlag, 2. Auflage, Wien 2018, <https://www.lindeverlag.at/buch/der-pflege-ratgeber-17901/e/leseprobe/E100152.pdf>
- 12) Durisova, S.: Die Organisation der Ausbeutung. Soziale und arbeitsrechtliche Benachteiligung der Pflege- und Betreuungskräfte im Rahmen der 24-Stunden-Pflege, unter besonderer Berücksichtigung der Rolle von

- Vermittlungsagenturen, Masterarbeit, Graz 2017, <https://unipub.uni-graz.at/obvugrhs/download/pdf/2287178>
- 13) Famira-Mühlberger, U.; Die Bedeutung der 24-Stunden-Betreuung für die Altenbetreuung in Österreich, Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung, Wien 2017, https://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person_dokument/person_dokument.jart?publikationsid=60718&mime_type=application/pdf
 - 14) Geserick, C.: Die Personenbetreuung aus Sicht der Betreuten und Angehörigen, Österreichisches Institut für Familienforschung (ÖIF) der Universität Wien, Wien 2021, <https://uscholar.univie.ac.at/detail/o:1227639>
 - 15) Hammermann, A., Schmidt, J., Stettes, O.: Fluktuation auf dem deutschen Arbeitsmarkt. Dynamik von Personalbewegungen und deren Einflussfaktoren, Institut der deutschen Wirtschaft, Köln 2022, <https://www.iwkoeln.de/studien/andrea-hammermann-joerg-schmidt-oliver-stettes-fluktuation-auf-dem-deutschen-arbeitsmarkt.html>
 - 16) Holsing, C., Leitner, S.: Branchenreport 2021 – Häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung, Bielefeld 2022, <https://www.24h-pflege-check.de/assets/downloads/Branchenreport-2021.pdf>
 - 17) IG24 Interessengemeinschaft der 24h-Personenbetreuer_innen: Situation und Probleme, Wien 2022, <https://ig24.at/situation-loesungen/> und https://ig24.at/wp-content/uploads/2021/02/situation-und-probleme-24-h-betreuer_innen.pdf
 - 18) Isfort, M., von der Malsburg, A.: Privat organisierte Pflege in NRW: Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Familien mit Pflegebedarf, Gutachten im Auftrag des Ministeriums für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf 2017, https://www.dip.de/fileadmin/data/pdf/material/privat_organisierte_Pflege_NRW_Gutachten_Endfassung_2.pdf
 - 19) Ishii, S., Streim, J.E., Saliba, D.: A Conceptual Framework for Rejection of Care Behaviors: Review of Literature and Analysis of Role of Dementia Severity, in: Journal of the American Medical Directors Association, Volume 13, Issue 1, January 2012, S. 11 - 23.
 - 20) Jacobs, K., Kuhlmeier, A., Greß, S., Klauber, J., Schwinger, A. (Hrsg.): Pflege-Report 2018 Qualität in der Pflege, Springer, Berlin 2018. <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/23313>
 - 21) Koren, I.: Zusammenhang zwischen der Beziehungskonstellation des pflegenden Angehörigen, der zu pflegenden Person und der Ablehnung des zur Verfügung stehenden Hilfsangebotes, Masterarbeit, Universität Klagenfurt 2021,

<https://netlibrary.aau.at/obvuklhs/download/pdf/7781076?originalFilename=true>

- 22) Küffel, M.: 24 Stunden Pflege zu Hause: So finden Sie die optimale Betreuung, Springer, Hamburg 2021.
- 23) Mairhuber, I., Allinger, B.: Transnationale Betreuungs- und Pflegekräfte in europäischen Privathaushalten, FORBA-Studie, AK Wien, April 2021, https://wien.arbeiterkammer.at/service/studienundzeitschriften/studien/gesundheitundpflege/Transnationale_Betreuungskraefte_20210420.pdf
- 24) Nachtigall, L.: Anna, Alzheimer und ich - Bericht eines pflegenden Angehörigen über ein glückliches, erfülltes Leben, Kapitel 10: 24-Stunden-Betreuung, 2. Auflage, myMorawa, Wien 2022.
- 25) Neumann, P., Klewer, J. Pflegepersonalfluktuation und Mitarbeiterorientierung in der Pflege, in: Heilberufe, Sonderheft 1, 2008, S. 13–17. <https://doi.org/10.1007/s00058-008-1303-4>
- 26) Nolan, M., Davies, S., Grant, G. (Hrsg.): Working with older people and their families. Key issues in policy and practice, Open University Press, Maidenhead und Philadelphia 2001, Kapitel 1: https://books.google.de/books?id=vu01swEACAAJ&printsec=frontcover&hl=de&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- 27) Pilny, A., Rösel, F.: Personalfluktuation in deutschen Krankenhäusern: Jeder sechste Mitarbeiter wechselt den Job, in: Klauber, J., Wasem, J., Beivers, A., Mostert, C. (Hrsg.): Krankenhaus-Report 2021, S. 267 – 275, Springer Open, Berlin 2021. <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-662-62708-2.pdf>
- 28) Rechnungshof Österreich: Bericht des Rechnungshofes zur Förderung der 24-Stunden-Betreuung in Oberösterreich und Wien, Wien 2018, https://www.rechnungshof.gv.at/rh/home/home/Foerderung_der_24_Std_Betreuung_in_Ooe_und_Wien.pdf
- 29) Schaffhauser-Linzatti, M., Gürtlich, G., Reichmann, A.: Die Situation der 24-Stunden-Betreuungskräfte in Österreich, Holzhausen-Verlag, Wien 2022.
- 30) Schilgen, B., Savcenko, K., Nienhaus, A., Mösko, M.: Arbeitsplatzbezogene Belastungen und Ressourcen von ausländischen 24-Stunden-Betreuungskräften in deutschen Privathaushalten – eine qualitative Studie, in: Gesundheitswesen. 2020 Feb; 82(2), S. 196 – 201. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7906836/>
- 31) Schober, M.: Die 24-Stunden-Betreuung in Österreich. Eine Analyse der Arbeitsbedingungen von selbstständigen Personenbetreuerinnen, Masterarbeit Universität Linz 2020, <https://epub.jku.at/obvulihs/download/pdf/5267289?originalFilename=true>

- 32) Schöffski, O., von der Schulenburg, J.M. (Hrsg.): Gesundheitsökonomische Evaluationen, 4. Aufl., Springer, Berlin 2011.
- 33) Statistisches Bundesamt: Pflegestatistik - Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung - Ländervergleich - Pflegebedürftige - 2019, Wiesbaden 2020, https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Gesundheit/Pflege/Publikationen/Downloads-Pflege/laender-pflegebeduerftige-5224002199004.pdf?__blob=publicationFile
- 34) Thüsing, G.: Rechtskonforme Betreuung in den eigenen vier Wänden. Regelungen für die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft (24-Stunden-Betreuung) de lege lata und de lege ferenda, Gutachten für das Bundesministerium für Gesundheit, Bonn 2019.
https://www.bundesgesundheitsministerium.de/fileadmin/Dateien/5_Publikationen/Pflege/Berichte/Gutachten_Thuesing_Teil_1_-_Rechtskonforme_Betreuung_in_den_eigenen_vier_Waenden.pdf
- 35) Trukeschitz, B., Harrach, B., Jung, R., Schneider, U.: Qualitätssicherung in der häuslichen Pflege - Handbuch zum Erhebungsinstrument, Wien 2020, <https://www.svs.at/cdscontent/load?contentid=10008.730413&version=1577088966>
- 36) Tschöpe-Scheffler, S.: Früher war ich ein flottes Huhn, heute bin ich eine lahme Ente: Meine alte Mutter, ihre Pflegekräfte aus Osteuropa und ich, Patmos Verlag, Ostfildern 2020.
- 37) Verbraucherzentrale NRW: Pflegewegweiser NRW - Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten, Düsseldorf 2022, <https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2022-10/broschure-auslandische-haushalts-und-betreuungskraefte-in-privathaushalten-stand-10.2022.pdf>
- 38) VKI: 24-Stunden-Betreuung - Gut vorbereitet, Beitrag vom 22.2.2018, <https://konsument.at/24-stunden-betreuung032018>
- 39) Witt, S., Hoyt, J.: What to Do When Elderly Parent Refuses Assisted Living and Caregiving Services? <https://www.seniorliving.org/caregiving/elderly-refuses-assisted-living/>

Über den Autor:

Der Autor ist ein emeritierter Universitätsprofessor, der in Wien und in Sardinien lebt. Seit mehr als zehn Jahren betreut er zu Hause seine alzheimerkranke Frau, seit über einem Jahr mit Unterstützung von 24-Stunden-Betreuungskräften. Er hat darüber unter dem Pseudonym Lorenz Nachtigall das Buch „Anna, Alzheimer und ich - Bericht eines pflegenden Angehörigen über ein glückliches, erfülltes Leben“ geschrieben (2. Auflage 2022 bei myMorawa), das ein ausführliches Kapitel über die

24-Stunden-Betreuung enthält. Das Pseudonym Lorenz Nachtigall wird von ihm auch in weiteren Veröffentlichungen zum Pflegebereich verwendet.