

Lorenz Nachtigall

# **24-Stunden-Betreuung zu Hause oder Pflegeheim?**

Ein Ratgeber mit Fakten, Tipps, Checklisten und Fallstudien

© 2024 Lorenz Nachtigall

Verlag: Buchschmiede von Dataform Media GmbH, Wien

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

ISBN Paperback: 978-3-99165-035-5

ISBN E-Book: 978-3-99165-034-8



Das Werk, einschließlich seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlages und des Autors unzulässig. Dies gilt insbesondere für die elektronische oder sonstige Vervielfältigung, Übersetzung, Verbreitung und öffentliche Zugänglichmachung.

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
<b>1 24-Stunden-Betreuung .....</b>	<b>9</b>
1.1 Ziele der 24-Stunden-Betreuung .....	12
1.2 Bedingungslage der 24-Stunden-Betreuung .....	15
1.2.1 Arbeitsmarkt für die 24-Stunden-Betreuung ...	16
1.2.2 Staat als Gesetzgeber und Förderer .....	18
1.2.3 Vermittlungsagenturen .....	24
1.2.4 Familienangehörige .....	29
1.2.5 Häusliche Infrastruktur .....	31
1.2.6 Betreuungsbedürftige .....	32
1.2.7 Betreuungskräfte .....	39
1.3 Kosten der 24-Stunden-Betreuung .....	47
1.4 Fallstudie: Auswahl einer Vermittlungsagentur .....	54
1.5 Checkliste für die 24-Stunden-Betreuung .....	67
1.6 Literatur zur 24-Stunden-Betreuung .....	78
<b>2 Betreuung im Pflegeheim .....</b>	<b>87</b>
2.1 Ziele der Betreuung in einem Pflegeheim .....	88
2.2 Bedingungslage .....	91
2.2.1 Angebot von Pflegeheimen .....	92

2.2.2 Nachfrage nach Pflegeheimplätzen .....	94
2.2.3 Alternative Pflegedienste .....	96
2.2.4 Staat als Gesetzgeber und Förderer .....	98
2.2.5 Pflegeversicherungen .....	104
2.2.6 Angehörige und häusliche Infrastruktur .....	111
2.2.7 Pflegebedürftige .....	113
2.2.8 Pflegekräfte .....	117
2.3 Kosten für einen Pflegeheimplatz im Vergleich zur 24-Stunden-Betreuung .....	127
2.4 Fallstudie: Auswahl eines Pflegeheims .....	137
2.5 Checkliste für die Auswahl eines Pflegeheims .....	163
2.6 Literatur zu Pflegeheimen .....	167

# Vorwort

Primäre Zielgruppen dieses Buches sind

- ältere Menschen, die aufgrund ihres sich verschlechternden Gesundheitszustands nicht mehr zu einer selbstständigen Haushaltsführung in der Lage sind und nach Unterstützungsmöglichkeiten suchen, und
- Angehörige, welche nicht die notwendige Betreuung zu Hause übernehmen können.

Sie erhalten einen fundierten Überblick über die Funktionen und Leistungen der in Frage kommenden Pflegedienste: Die 24-Stunden-Betreuung durch externe, im Haushalt wohnende Betreuungskräfte aus Osteuropa sowie als Alternative die Betreuung im Pflegeheim. Ausgehend von den Zielen der Pflegebedürftigen, der Angehörigen und weiterer Stakeholder werden die relevanten Merkmale der Beteiligten und die Bestimmungsfaktoren der zu fällenden Entscheidungen beschrieben. Anschließend werden die Kosten dargestellt und es wird mittels Fallstudien eine systematische Methode (Nutzwertanalyse) zur Auswahl der bestgeeigneten Lösungen vorgeschlagen. Die am Ende der beiden Kapitel wiedergegebenen Checklisten für die die 24-Stunden-Betreuung und die Auswahl eines Pflegeheims zeigen wichtige Fragen, die im konkreten Fall zu klären sind.

Nach der Lektüre dieses Buches können Sie

- die Anforderungen an Pflegedienste entsprechend Ihren individuellen Bedürfnissen definieren,
- die Aufgaben, die erforderlichen Kompetenzen sowie die gewünschten persönlichen Eigenschaften von Betreuungs- und Pflegekräften im Detail spezifizieren,
- das Angebot und die Nachfrage nach Pflegediensten sowie die Rechtslage in Deutschland und Österreich beschreiben,
- die im Web verfügbaren Informationsquellen über Pflegedienste nutzen,
- die Akzeptanzprobleme bei der Unterstützung durch Pflegedienste zu Hause und im Heim voraussehen, vermeiden oder bewältigen,
- die Leistungen und die Qualität der für Sie in Frage kommenden Pflegedienste beurteilen,
- die Preise von Pflegediensten vergleichen sowie die staatlichen Fördermöglichkeiten nutzen,
- eine fundierte Entscheidung zwischen der 24-Stunden-Betreuung zu Hause und dem Umzug in ein Pflegeheim treffen,
- die bestgeeignete Vermittlungsagentur für 24-Stunden-Betreuung bzw. das für Sie bestgeeignete Pflegeheim auswählen.

Eine weitere Zielgruppe sind Personen<sup>1</sup>, die sich für eine Tätigkeit im Pflegebereich interessieren. Sie erhalten detaillierte In-

---

<sup>1</sup> In dem Buch sind immer weibliche, männliche und nichtbinäre Vertreter aller erwähnten Personengruppen angesprochen. Aus Gründen der Lesbarkeit wird jedoch auf geschlechtergerechte Schreibweisen wie vollständige Paarform, Schrägstrich, Doppelpunkt, Binnen-I oder Klammern verzichtet.

formation über die Berufsbilder, die Ausbildungsmöglichkeiten (inklusive Förderung) und die Gehälter in Deutschland und Österreich.

Die beiden Kapitel über die 24-Stunden-Betreuung zu Hause und die Betreuung im Pflegeheim werden durch zwei spezielle Literaturverzeichnisse abgeschlossen. Die Titel der beiden Verzeichnisse sind insgesamt von 1 bis 122 durchnummeriert. Im Text wird durch in Klammern gesetzte Nummern auf die jeweiligen Quellen hingewiesen.





## 24-Stunden-Betreuung<sup>2</sup>

In Deutschland und in Österreich werden rund 80 Prozent der Pflegebedürftigen durch Angehörige zu Hause versorgt. In Deutschland sind das über vier Millionen Personen, in Österreich zirka 380.000. In 6 – 8 Prozent der Fälle wird dabei eine Unterstützung durch die die sogenannte 24-Stunden-Betreuung in Anspruch genommen.

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, Arbeits-

---

<sup>2</sup> Vorversionen von Teilen dieses Kapitels wurden vom Autor veröffentlicht im Kapitel 10 seines Buches „Anna, Alzheimer und ich – Bericht eines pflegenden Angehörigen über ein glückliches, erfülltes Leben“, Verlag myMorawa von Dataform Media GmbH, 2. Auflage, Wien 2022, und in der Fachzeitschrift *Häusliche Pflege*, 06-23, Seiten 24 – 27.

ort 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 Ärzten und Gesundheits- bzw. Krankenpflegern 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 durchführen 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.

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 Per-

sonen 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 Personenbetreuerinnen 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 Personenbetreuerinnen pro gefördertem Betreuungsfall tätig. In einem Extremfall waren es 51 Betreuungspersonen. (Auskunft vom Sozialversicherungsservice am 17.10.2022. 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 (zum Beispiel bis ein Heimplatz frei wird) genutzt, und

- die Betreuungskräfte werden „anspruchsvoller“ in der Auswahl der Einsatzorte bzw. der zu betreuenden Personen.

## 1.1 Ziele 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.

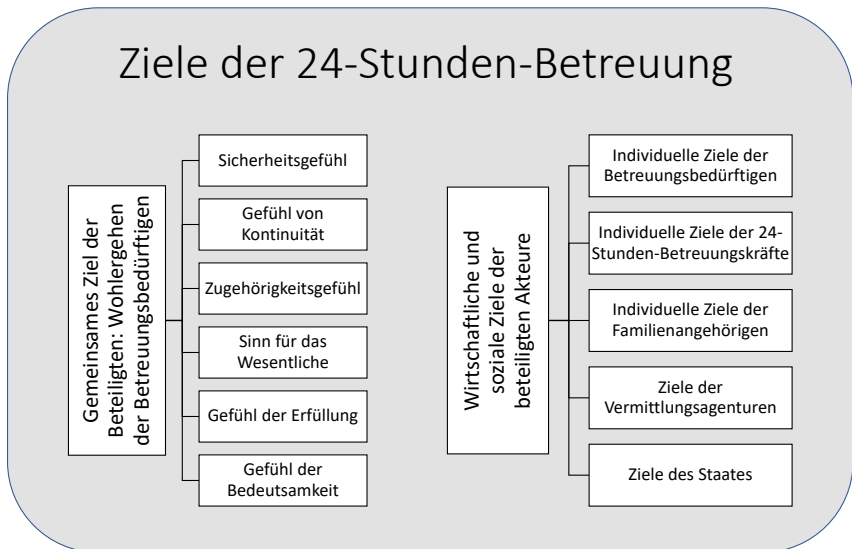


Abb. 1: Ziele der 24-Stunden-Betreuung

*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.

Nolan et al. (31) 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 aner-

kannt 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 (Wählern) 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. (39)

## **1.2 Bedingungs-lage der 24-Stunden-Betreuung**

Die Abb. 2 zeigt die Bedingungs-lage 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 Gestaltung und Akzeptanz der 24-Stunden-Betreuung näher betrachtet.

Weitere wichtige Player in diesem Bereich, auf die wir nicht näher eingehen, sind die Sozialversicherung (Krankenversicherung, Pflegeversicherung, Unfallversicherung, Pensionsversicherung und Arbeitslosenversicherung), die Wirtschaftskam-

mer Österreich bzw. die Deutsche Industrie- und Handelskammer und Interessenvertretungen der Betreuungskräfte (wie die Gewerkschaften).

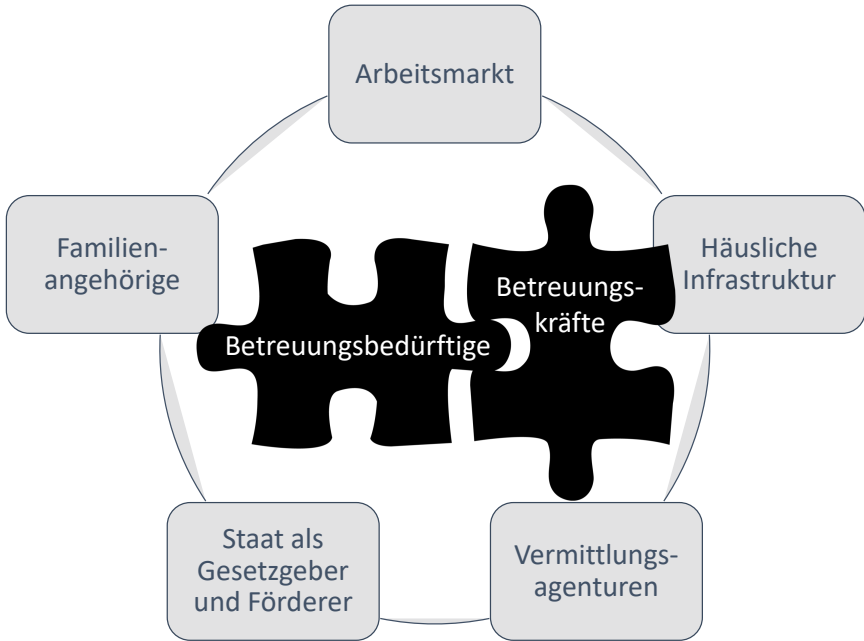


Abb. 2: Bedingungs- und Arbeitsmarktlage der 24-Stunden-Betreuung

### 1.2.1 Arbeitsmarkt für 24-Stunden-Betreuung

Die Lage auf dem Arbeitsmarkt für 24-Stunden-Betreuung ist ebenso angespannt wie im Bereich Betreuung und Pflege 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.

## 1.2.2 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).

Die wichtigsten *Vertragstypen* sind:

1. Werkvertrag mit selbstständig tätigen Betreuungskräften, die über einen Gewerbeschein verfügen. Wenn die Betreuungskräfte, wie in der Regel, über eine Agentur vermittelt werden, ist zusätzlich ein Vermittlungsvertrag mit der Agentur abzuschließen.
2. Betreuungsvertrag mit einem ausländischen Pflegedienst, bei dem die Betreuungskräfte sozialversicherungspflichtig und steuerpflichtig angestellt sind. Häufig wird der Kontakt zum ausländischen Entsendeunternehmen über eine heimische Vermittlungsagentur hergestellt → zusätzlicher Vermittlungsvertrag.
3. Betreuungsvertrag mit einer gemeinnützigen Organisation (wie Caritas, Volkshilfe, Hilfswerk, Rotes Kreuz), bei der die Betreuungskräfte beschäftigt sind. Anmerkung: Viele gemeinnützige Organisationen sind auch oder ausschließlich

als Vermittlungsagenturen tätig. Beispielsweise vermittelt die deutsche Caritas Pflegekräfte aus Osteuropa, die direkt beim deutschen Arbeitgeber angestellt sind (Alternative 4), während in Österreich vom Caritas-Kunden ein Werkvertrag mit der selbstständig tätigen Pflegekraft abgeschlossen wird (Alternative 1).

4. Unmittelbarer Dienstvertrag mit den Betreuungskräften, die in einem unselbstständigen Dienstverhältnis stehen (Arbeitgeber-/Arbeitnehmermodell) und zur Krankenkasse, Unfallversicherung und beim Finanzamt angemeldet werden müssen → teuer und hoher administrativer Aufwand.

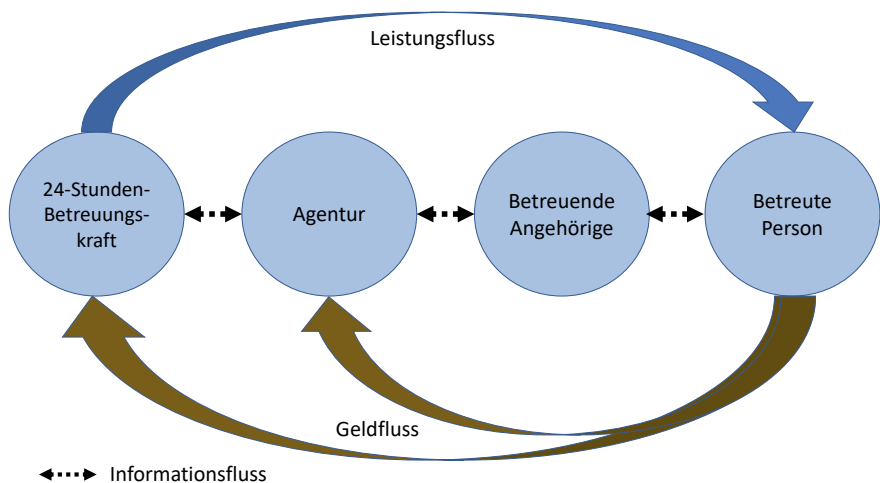


Abb. 3: Lieferkette für 24-Stunden-Betreuungsdienstleistungen

Die Abb. 3 veranschaulicht die Lieferkette für 24-Stunden-Betreuungsdienstleistungen beim Vertragstyp 1, bei dem selbstständige Betreuungskräfte über Agenturen vermittelt werden.

Die Gebühren, die die Betreuungskräfte für die Vermittlung, Einschulung, Weiterbildung und administrative Betreuung an die Vermittlungsagenturen zu bezahlen haben, sind nicht ausgewiesen.

In Österreich regelt 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 Höchstarbeitungszeiten, des Urlaubs und Krankensstands 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 Krankenkasse und Unfallversicherung), 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