

## **DIPLOMARBEIT**

Pendelwanderung von Personenbetreuern aus ostmitteleuropäischen Ländern nach Österreich.

ausgeführt zum Zwecke der Erlangung des akademischen Grades  
**eines Diplom-Ingenieurs**  
unter der Leitung von

**Univ.-Prof. i. R. Mag. Dr. Wilfried Schönböck**

Fachbereich Finanzwissenschaft und Infrastrukturpolitik (E280-03)  
Department für Raumplanung (E280)

**eingereicht an der Technischen Universität Wien**

Fakultät für Architektur und Raumplanung

von

**Kerem Özgan**

01126106

Wien, am 21. Mai 2019

## Kurzfassung

Erst die Pendelwanderung von Personenbetreuern aus ostmitteleuropäischen Ländern nach Österreich hat es möglich gemacht, dass es in österreichischen Haushalten ausreichend Betreuer für die 24-Stunden-Betreuung gibt. In dieser Arbeit wird die Pendelwanderung von Personenbetreuer aus wirtschaftsgeografischer Sicht untersucht. Anschließend werden die Arten der Pflegevorsorge dargestellt und die Personenbetreuung im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung in acht Fallstudien beschrieben. Dabei wurden im Rahmen der Diplomarbeit folgende Forschungsfragen gestellt. Wie ist die Funktionsweise des transnationalen Arbeitsmarktes und worin bestehen die Besonderheiten auf dem Arbeitsmarkt? Unter welchen Bedingungen kommen Personenbetreuer aus den Nachbarländern Österreichs als Arbeitskräfte für die Personenbetreuung in den Privathaushalten Österreichs zum Einsatz? Welche Bedürfnisse haben, die zu Betreuenden und inwiefern werden diese befriedigt?

Diese Forschungsfragen wurden durch eine theoretische und empirische Arbeit beantwortet. Zunächst wurde auf die aktuelle Situation der Pendelwanderung von Personenbetreuer in Österreich eingegangen. Anschließend wurden die wirtschaftlichen Bedingungen des transnationalen Raumes, in der die Pendelwanderung zur Personenbetreuung stattfindet dargestellt. Dabei werden die Verdienstunterschiede zwischen Österreich und den ostmitteleuropäischen Ländern dargelegt und anschließend die Beweggründe für das Pendel mit einer ökonomischen Theorie erklärt. Anschließend folgen die Besonderheiten der Pflegeversorgung in Österreich. Danach werden in acht Fallstudien qualitative Interviews mit den betreuten Personen und den Personenbetreuern durchgeführt. Abschließend folgen zwei Experteninterviews und ihre Auswertung.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Betreuungssituation, in der die 24-Stunden-Betreuung stattfindet sehr komplex ist und durch das Zusammenleben, zweier bisher fremden Leute unter einem Dach für 24 Stunden geprägt wird. Die Pendelwanderung von Arbeitskräften, welche diese neue Betreuungsform erst ermöglicht hat, zeigt die Lösungskompetenz über nationale Grenzen hinaus. Die Interessensvertretungen der 24-Stunden-Betreuung versuchen mit Qualitätsmaßnahmen die Betreuung zu optimieren. Jedoch besteht dadurch die Gefahr keine Personenbetreuer mehr zu finden, die den Anforderungen entsprechen können.

## Abstract

It was only the pendulum migration of carers from Central and Eastern European countries to Austria that made it possible for sufficient caregivers in Austria to provide 24-hour care at home. In this work, the commuting of carers will be examined from an economic perspective, the types of care provision will be described and the care of the 24-hour carers will be described in eight case studies. As part of the thesis, the following research questions were asked. What is the functioning of the transnational labor market, and what are the specificities of the labor market? Under what conditions do personal carers from Austria's neighboring countries work as personal care workers for private households in Austria? What are the needs of those who are cared for and how are they satisfied?

These research questions were answered by a theoretical and empirical work. First of all, the current situation of commuter migration of carers in Austria was discussed. Subsequently, the economic conditions of the transnational area, in which the commuting for personal care takes place, were presented. The differences in earnings between Austria and the countries of Central and Eastern Europe are explained and then the reasons for the pendulum are explained with an economic theory. Then, the peculiarities of nursing care in Austria were presented in detail. Afterwards, qualitatively interviews were conducted with the supervised persons and the caregiver in eight case studies. Subsequently, two expert interviews were conducted. Afterwards, the interviews were evaluated.

The results show that the care situation in which the 24-hour care takes place is very complex and characterized by the coexistence of two previously unknown people under one roof for 24 hours. The pendulum migration of workers, which has made this new form of care possible, shows the solution competence beyond national borders. The interest representatives of the 24-hour care try to optimize the care with quality measures. However, there is a risk of finding no more caregivers who can meet the requirements.

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig und nur unter Zuhilfenahme der ausgewiesenen Hilfsmittel angefertigt habe.

Sämtliche Stellen der Arbeit, die im Wortlaut oder dem Sinn nach anderen gedruckten oder im Internet verfügbaren Werken entnommen sind, habe ich durch genaue Quellenangaben kenntlich gemacht.

Wien, 21.05.2019

[Unterschrift]

Kerem, Özgan

## Danksagung

Zuerst möchte ich an dieser Stelle allen danken, die dem Autor beim Verfassen der Diplomarbeit „Pendelwanderung von Personenbetreuern aus ostmitteleuropäischen Ländern nach Österreich“ durch ihre fachliche und persönliche Unterstützung begleitet und zu ihrem Gelingen beigetragen haben.

Ich möchte mich bei Herr Univ Prof.i.R Mag. Dr. Wilfried Schönböck bedanken. Er hatte die umfangreiche Erstbetreuung inne und unterstützte mich durch zahlreiche Anregungen und Ratschläge.

Des Weiteren möchte ich bei der Agentur Szojak in Olbendorf/Burgenland bedanken, da sie mir die Interviewpartnerinnen vermittelt hat und bei all jenen Menschen, die sich Zeit für ein Interview nahmen.

Abschließend bedanken möchte ich mich bei meiner Mutter Cemahinur Özgan, die mir dieses Studium ermöglicht hat und auf ihre Unterstützung ich immer zählen konnte und zudem bei meinen Freunden und Geschwistern, die mich während dieser Zeit begleiten und unterstützten.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. EINLEITUNG UND PROBLEMSTELLUNG</b>	<b>7</b>
<b>2. PENDELWANDERUNG VON PERSONENBETREUERN AUS WIRTSCHAFTSGEOGRAFISCHER UND DEMOGRAFISCHER SICHT</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Aktuelle Situation der Pendelwanderung von Personenbetreuern in Österreich</b>	<b>10</b>
2.1.1 Institutionelle Arten der pflegerischen Versorgung der Pflegegeldbezieher in Österreich	10
2.1.2 Demografische Merkmale und Herkunftsländer der Personenbetreuer	11
2.1.3 Zur Lokalisierung der Vermittlungsagenturen der Personenbetreuer	13
<b>2.2 Wirtschaftliche Bedingungen in den Herkunftsländern der Personenbetreuer</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Ökonomische Theorieansätze zur Erklärung von Arbeitsmigration</b>	<b>18</b>
<b>3. MERKMALE DER PFLEGEVERSORGUNG</b>	<b>22</b>
<b>3.1 Informelle Pflege durch Verwandte oder Bekannte</b>	<b>22</b>
<b>3.2 Die formelle ambulante Pflege</b>	<b>25</b>
<b>3.3 24-Stunden-Betreuung zu Hause</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Pflegetheorien</b>	<b>35</b>
3.4.1 Das Verlaufskurvenmodell von Corbin und Strauss	36
3.4.2 Theorie der interpersonalen Beziehung in der Pflege nach Peplau	39
<b>4. DARSTELLUNG DER PERSONENBETREUUNG IM RAHMEN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG IN ACHT FALLSTUDIEN</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Erhebungsmethode</b>	<b>43</b>
4.1.1 Forschungsfragen	43
4.1.2 Auswahl und Zugang zur Zielgruppe	44
4.1.3 Untersuchungsplan und -methode	45
4.1.4 Qualitative Analyse der Antworten bei den Interviews nach Philipp Mayring	46
<b>4.2 Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer</b>	<b>50</b>
4.2.1 Grad der Arbeitszufriedenheit	53
4.2.2 Zukunftsperspektive für den Beruf	56
4.2.3 Familienleben und Kontakte am Einsatzort	58
4.2.4 Vermittlungsagentur	61
4.2.5 Aspekte der Hinreise zum Einsatzort und der Rückreise	64
<b>4.3 Betreuungsarbeit aus Sicht der betreuten Personen</b>	<b>65</b>
4.3.1 Ernährung	67
4.3.2 Hygiene	68
4.3.3 Kontakt und Kommunikation	68
4.3.4 Zufriedenheitsgrad	70

4.3.5 Gesundheitliche Situation	73
<b>4.3 Schlussfolgerung für die Weiterentwicklung des freien Gewerbes der Selbständigen Personenbetreuer aus Ostmitteleuropa und der Vermittlungsagenturen</b>	<b>75</b>
<b>5. ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>84</b>
<b>6. VERZEICHNISSE</b>	<b>86</b>
6.1 Literaturverzeichnis	86
6.2 Abbildungsverzeichnis	91
6.3 Tabellenverzeichnis	92
<b>7. ANHÄNGE</b>	<b>93</b>
7.1 Interviewleitfaden für Personenbetreuer	93
7.2 Interviewleitfaden für betreute Person	95
7.3 Interviewleitfaden für Fachgruppe Personenbetreuer	97
7.4 Interviewleitfaden für Fachverband Personenberatung und Personenbetreuung	99

#### Anmerkung

Zwecks besserer Lesbarkeit wurde in manchen Fällen nur die grammatikalisch maskuline Bezeichnung von Personengruppen verwendet. Es wird darauf hingewiesen, dass im Sinne des Gender Mainstreaming Frauen und Männer in gleicher Weise angesprochen werden.

# 1. Einleitung und Problemstellung

Als "Personenbetreuerin", im Volksmund auch "24-Stunden-Pflege" genannt. Als eine jener Frauen, die österreichische Familien so dringend brauchen, um ihre hochbetagten Angehörigen statt im Heim daheim gut betreut zu wissen. Sie kam frisch aus Liptovský Mikuláš in der Nordslowakei, und das Erste, was sie tat, war: zahlen, zahlen, zahlen. Erst einmal die slowakische Agentur: 70 Euro Einschreibgebühr, 400 Euro Mitgliedsbeitrag in der Slowakei und dann noch einmal 350 Euro für sechs Monate, um die österreichische Partneragentur zufriedenzustellen. Erst dann wurde sie vermittelt. Noch heute erinnert sich die slowakische Pflegebetreuerin an das Gefühl der Ohnmacht, das sie damals hatte: "Die Verträge sind extrem kompliziert abgefasst, das schaut sich weder die Betreuerin selbst noch die Familie des Patienten genau an." Damals habe sie in den ersten Wochen nur geweint, zehn Kilo abgenommen, nicht mehr schlafen können. "Es war ein fremdes Land, ich konnte die Sprache noch nicht perfekt, es war das reinste Chaos." (Der Standard, 12.07.2017)

## Fragestellungen und Thema

In Österreich sind mehr als 50.000 Personenbetreuer tätig. Sie leben ein transnationales Leben zwischen zwei Ländern, indem sie zwischen Heimatort und Arbeitsort pendeln. Sie überschreiten regelmäßig Ländergrenzen zwischen dem Herkunftsland und Österreich. Dieser transnationale Raum bildet den Rahmen der vorliegenden Arbeit.

Im Zentrum steht die Frage, welche Voraussetzungen und Merkmale die Tätigkeit als 24-Stunden-Betreuer aufweisen und welche sie auf den zu betreuten Personen und Personenbetreuer hat.

Während in Österreich der Bedarf nach Personenbetreuern hoch ist, bewirkt die Lohndifferenz zwischen Österreich und seinen Nachbarländern einen wirtschaftlichen Anreiz zum Zuzug von Menschen für die Arbeit als Personenbetreuer. Weil die Personenbetreuer sehr nachgefragt in Österreich sind, ist der Arbeitsmarkt für die offen. Somit lässt sich die Forschungsfrage in drei Hauptfragen unterteilen:

- 1) *Wie ist die Funktionsweise des transnationalen Arbeitsmarktes und worin bestehen die Besonderheiten auf dem Arbeitsmarkt?*
- 2) *Unter welchen Bedingungen kommen Personenbetreuer aus den Nachbarländern Österreichs als Arbeitskräfte für die Personenbetreuung in den Privathaushalten Österreichs zum Einsatz?*
- 3) *Welche Bedürfnisse haben, die zu Betreuten und inwiefern werden diese befriedigt?*

Es geht um die Organisation der Altenpflege zwischen Privathaushalt und grenzüberschreitendem Pflegearbeitsmarkt im Rahmen der 24-Stunden-Pflege.

Im Jahr 2014 bezogen rund 457.058 Menschen Pflegegeld. Im Jahr 2022 werden es laut Prognose (Die Presse, 20.04.2015) 534.480 sein. Sie alle werden das Gesundheits- und Pflegesystem demnächst unterschiedlich stark belasten. Zuerst wird ein Anstieg im Bereich der mobilen Pflege erwartet. Demzufolge wird erwartet, dass ein 75-Jähriger nicht die gleiche Intensität an Betreuung braucht, wie ein noch älterer Mensch. Je älter die Menschen werden, desto eher werden sie in Pflegeheimen oder durch Personenbetreuer im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung betreut werden müssen (Die Presse, 20.04.2015).

Die 24-Stunden-Betreuung hat sich in den letzten zwei Jahrzehnten zu einem fixen Bestandteil der Pflegewesen entwickelt. Es gibt 25.289 betreuungsbedürftige Personen, die für ihre Betreuung im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung gefördert werden. Die Zahl der gewerbeberechtigten Personenbetreuer liegt bei 85.287 Personen. Der Großteil dieser Personenbetreuer kommt aus den Ländern Slowakei (41,8 Prozent) und Rumänien (40,9 Prozent). Weitere Herkunftsländer sind Ungarn, Kroatien, Bulgarien und Polen. Nur 1,6 Prozent der Personenbetreuer sind Österreicher.

Die Suche nach Personenbetreuern für eine 24-Stunden-Betreuung erfolgt in Österreich über Vermittlungsagenturen. Derzeit gibt es insgesamt 868 Vermittlungsagenturen für die Personenbetreuung. Durch diese hohe Anzahl der Agenturen soll seit längerem ein "Agentur-Wildwuchs" und "wilde Methoden" der Vermittlungsagenturen entstanden sein. Die Kritik seitens der Betreuer lautet, dass ihnen pflegeleichte Patienten versprochen werden und sie schlussendlich bei schwer Demenzkranken landen (Der Standard, 11.07.2017).

Im Folgenden soll deshalb zuerst der transnationale Arbeitsmarkt der 24-Stunden-Betreuung untersucht werden. Danach soll konkret auf die Arbeitsweisen der Betreuerinnen eingegangen werden. Dabei soll einerseits untersucht werden, wie die Betreuungsarbeit aus Sicht der Personenbetreuer und die Betreuung aus Sicht der zu betreuenden Personen stattfindet.

## **Herangehensweise**

Das Pendeln der Personenbetreuer findet in Ländern statt, die viele Unterschiedlichkeiten aufweisen. Deshalb wird im ersten Schritt, die wirtschaftlichen Ungleichheiten im Raum dargestellt. Dabei werden statistische Kennzahlen wie Monatsverdienste, Arbeitszeit, Arbeitslosigkeitsrate, Frauenbeschäftigungsquote und Neuzuwanderung in Österreich und in den Herkunftsländern der Personenbetreuer abgebildet. Ziel dabei ist es die Unterschiede zwischen Österreich und den Herkunftsländern abzubilden, und Motive für das Pendeln der Personenbetreuer zu finden. Anschließend wird auf die Pflegemöglichkeiten in der Altenbetreuung eingegangen und insbesondere der Fokus auf die 24-Stunden-Betreuung gelegt.

Der Raum in der die 24-Stunden-Betreuung abspielt ist regional differenziert. In einer Region werden die Menschen älter, haben eine höhere Lebenserwartung und werden durch die Erwerbstätigkeit ihrer Angehörigen sozial isoliert. Auf der anderen Seite gibt es arbeitssuchenden Menschen mit geringem Bildungsabschluss, die nicht bzw. kaum Deutsch können, aber bereit sind, mobil zu sein und in der Lage sind, von zu Hause wegzugehen. Auf diese neue Situation für die beiden Gruppen soll in der Arbeit näher eingegangen werden. Dabei sollen mit qualitativen Interviews die Handlungsbedingungen von Vertretern der beiden Gruppen erläutert werden. Gedacht ist dabei, dass man Personenbetreuer aus den Nachbarländern findet, in Kontakt mit den Betreuern kommt und dann mit Interviews deren Arbeitssituation untersucht. Anschließend sollen im zweiten Schritt Interviews mit den betreuten Personen durchgeführt werden, um deren Bedürfnisse zu finden.

## **Aufbau der Arbeit**

Die Arbeit gliedert sich in sieben Kapitel. Im ersten Kapitel werden die Fragestellungen und das Thema der Arbeit dargestellt. Dabei soll das Thema der Arbeit, „Pendelwanderung von Personenbetreuern aus ostmitteleuropäischen Ländern nach Österreich“ eingeführt werden. Im zweiten Kapitel wird die Pendelwanderung von Personenbetreuer aus wirtschaftsgeografischer Sicht behandelt. Dabei wird mit statistischen Daten die aktuelle Situation der Pendelwanderung von Personenbetreuer in Österreich dargestellt. Anschließend werden die wirtschaftlichen Bedingungen in den Herkunftsländern der Personenbetreuer und Österreich dargelegt. Schließlich wird die Pendelwanderung nach Österreich anhand der ökonomischen Theorie zur Erklärung von Arbeitsmigration mit dem neoklassischen Ansatz erklärt. Im dritten Kapitel werden die Merkmale der Pflegeversorgung näher erläutert. Zuerst wird die informelle und die formelle ambulante Pflege betrachtet. Anschließend wie die 24-Stunden-Betreuung dargestellt. Dabei werden das institutionelle Umfeld der Personenbetreuung beschrieben. Anschließend werden zwei Pflege-theorien herausgearbeitet. Diese sind das „Verlaufskurvenmodell von Corbin und Strauss“ (Corbin J. M., 2009) und die „Theorie der interpersonalen Beziehung in der Pflege nach Peplau“ (Peplau H., 1995). Im vierten Kapitel wird die Personenbetreuung im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung in acht Fallstudien und zwei Experteninterviews beschrieben. Zunächst wird die Ergebnismethode erläutert. Dabei werden die Forschungsfragen im Detail angeschaut und anschließend die methodische Vorgehensweise erklärt. Schließlich wird auf die Auswertungsmethode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (Mayring, P., 2002) eingegangen. Im Hauptteil des Kapitels wird die Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer und die Betreuungsarbeit aus Sicht der betreuten Person systematisch in Kategorien unterteilt. Dabei werden die Aussagen aus den Interviews in Kategorien dargestellt und mit deren Hilfe erläutert. Anschließend folgen zwei Experteninterviews. Im fünften Kapitel werden die Ergebnisse zusammengefasst. Die Arbeit wird in den letzten zwei Kapiteln durch einem Literatur- und Tabellenverzeichnis und Anhänge vervollständigt.

## 2. Pendelwanderung von Personenbetreuern aus wirtschaftsgeografischer und demografischer Sicht

In diesem Kapitel werden die Voraussetzungen der Pendelwanderung der vorliegenden Arbeit genauer umrissen. Es beginnt mit grundlegenden Statistiken zur 24-Stunden-Betreuung. Darauf folgen Informationen über Personenbetreuer, deren Anzahl, Alters- und Geschlechtsstruktur sowie Herkunft. Im zweiten Teil des Kapitels wird auf die Lohndifferenz bei der Betreuungsarbeit zwischen Herkunfts- und Zielland eingegangen. Anschließend folgen Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuer, die dann zum Schluss anhand einer Theorie erläutert werden.

### 2.1 Aktuelle Situation der Pendelwanderung von Personenbetreuern in Österreich

#### 2.1.1 Institutionelle Arten der pflegerischen Versorgung der Pflegegeldbezieher in Österreich

Um einen Überblick über die österreichische Pflegelandschaft zu schaffen, muss man zunächst die Rolle der 24-Stunden-Betreuung im Versorgungssystem anschauen.

**Tabelle 1:** Arten der pflegerischen Betreuung der Pflegegeldbezieher in Österreich 2014

Gesamt: <b>457.000</b> Pflegegeldbezieher			
Davon zu Hause versorgt ca. <b>392.000</b> (86 %)			In Heimen versorgt ca. <b>65.000</b> (14 %)
Durch Pflegedienste betreut ca. <b>125.000</b> Personen (27 %)	Mit 24-Stunden Betreuung ca. <b>27.000</b> Personen (6 %)	Nur durch Angehörige betreut ca. <b>240.000</b> Personen (53 %)	

Quelle: Statistik Austria, Pflegevorsorgebericht, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung

In Österreich gibt es insgesamt 457.000 Pflegegeldbezieher. Dabei werden pflegebedürftige Menschen sowohl Zuhause als auch in Heimen versorgt. Die Zahl der Menschen, die zu Hause versorgt werden, macht mit 392.000 Personen 86 % der Pflegegeldbezieherinnen aus. Hingegen werden nur 65.000 Personen, also 14 % Pflegegeldbezieherinnen in Pflegeheimen versorgt. Dabei wird deutlich, dass die Pflegearbeit in Österreich größtenteils Zuhause ausgeübt wird. Die Pflegegeldbezieherinnen, die zu Hause versorgt werden zudem noch unterteilt in: mit Hilfe von Pflegediensten ca. 125.000 Personen (27 %), mit 24-Stunden-Betreuung ca. 27.000 Personen (6 %) und nur durch Angehörige ca. 240.000 Personen (53 %).

Die Anzahl der Pflegegeldbezieher mit Hilfe von 24-Stunden-Betreuung ist vergleichsweise gering. Sie ist eine von drei Möglichkeiten, betreuungsbedürftige Menschen Zuhause zu betreuen.

## 2.1.2 Demografische Merkmale und Herkunftsländer der Personenbetreuer

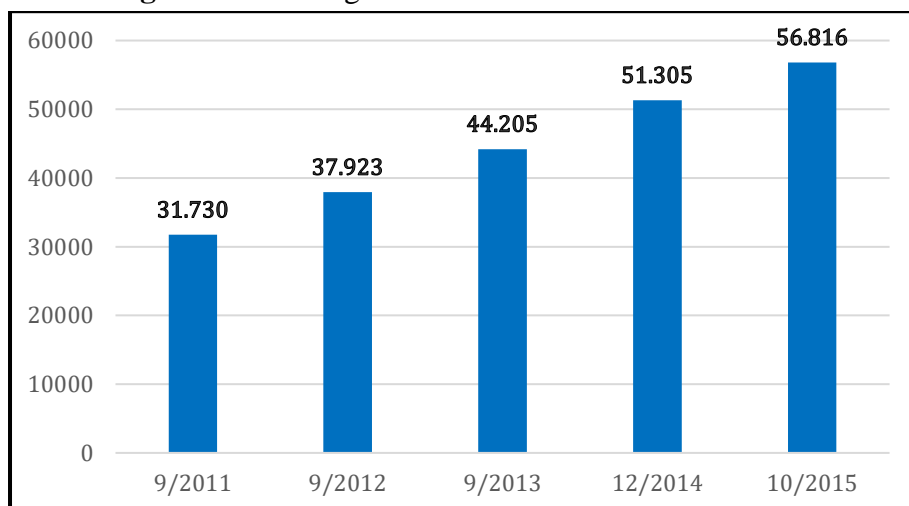
**Tabelle 2:** Anzahl der Personenbetreuer in Österreich nach Bundesländern 2015

Bundesland	Aufrechte	Aktive	Ruhend	Gelöscht
Burgenland	5.928	3.139	2.789	7.756
Kärnten	4.768	3.168	1.600	6.073
Niederösterreich	21.665	15.920	5.745	23.034
Oberösterreich	10.992	9.076	1.916	14.626
Salzburg	2.635	1.793	842	4.154
Steiermark	12.808	9.419	3.389	15.464
Tirol	3.171	2.409	762	4.780
Vorarlberg	3.331	2.762	569	3.125
Wien	11.371	9.130	2.241	13.456
<b>Österreich</b>	<b>76.669</b>	<b>56.816</b>	<b>19.853</b>	<b>92.468</b>

Quelle: WKO-Gründerservice, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung, Stand 31.10.2015

Gemäß Tabelle 2 ist die größte Anzahl an aufrechte Personenbetreuer mit 21.665 in Niederösterreich angemeldet, gefolgt von der Steiermark mit 12.808, Wien mit 11.371 und Oberösterreich mit 10.992 Personenbetreuer. In Salzburg gibt es mit 2.635 die wenigsten Personenbetreuer. Derzeit sind in Österreich insgesamt 56.816 Personenbetreuer aktiv.

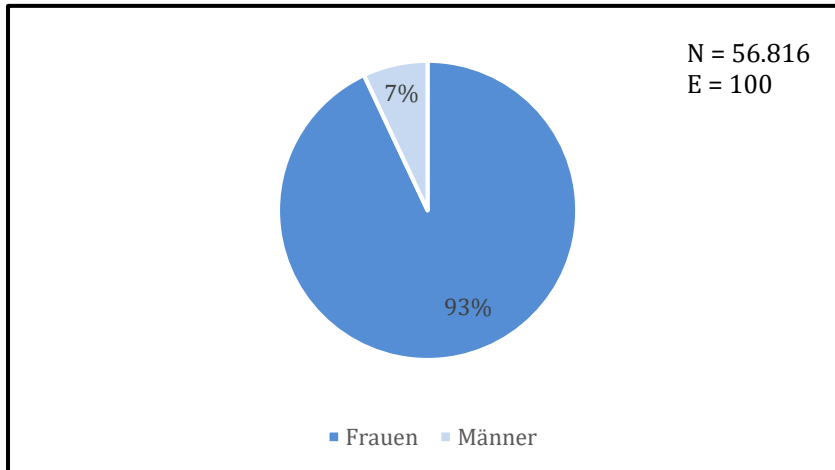
**Abbildung 1:** Entwicklung der Anzahl der aktiven Personenbetreuer in 2011 - 2015



Quelle: WKO – Gründerservice, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung

Die Anzahl der aktiven Personenbetreuer ist in den Jahren 2011 bis 2015 stark gestiegen. Von 2011 bis 2015 hat sich die Anzahl der Personenbetreuer von 31.730 auf 56.816 um + 44,2 % erhöht.

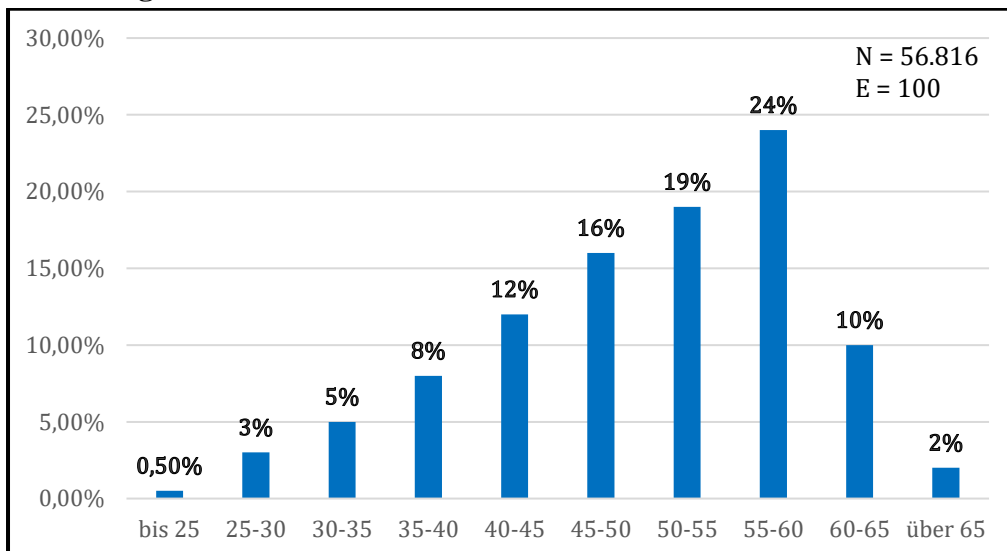
**Abbildung 2:** Geschlecht der aktiven Personenbetreuer in Österreich 2015



Quelle: Hilfswerk - Personaldienstleistungs-GmbH, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung

Der Beruf der Personenbetreuung wird hauptsächlich durch Frauen ausgeübt.

**Abbildung 3:** Altersstruktur der aktiven Personenbetreuer in Österreich 2015

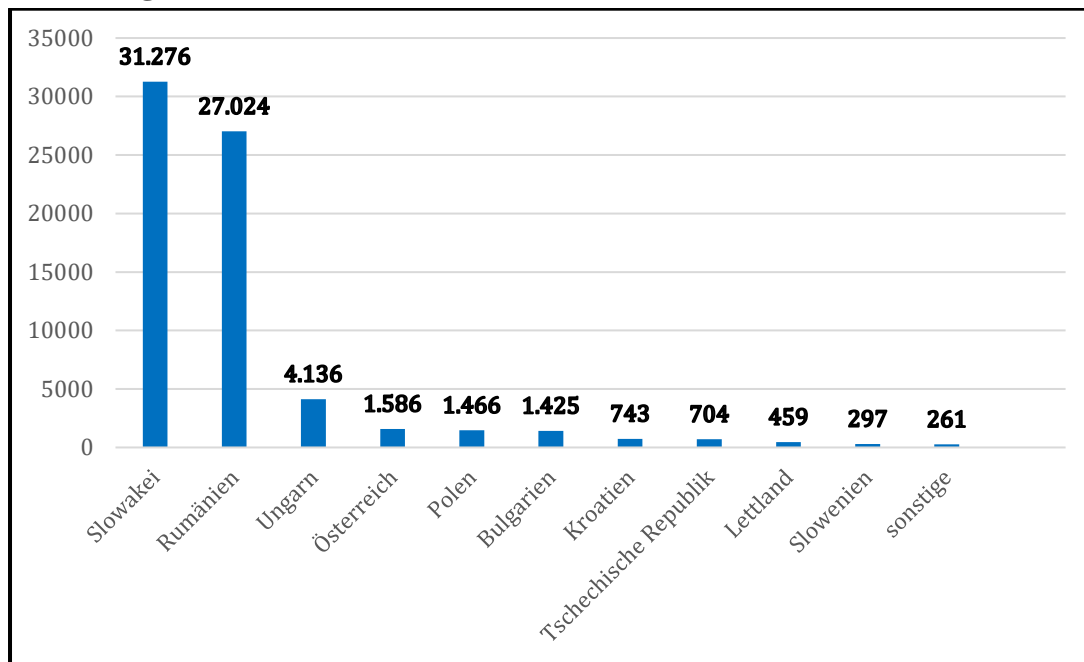


Quelle: Hilfswerk-Personaldienstleistungs-GmbH, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung

Abbildung 3 zeigt, dass die Alter der Personenbetreuer hoch ist. So sind lediglich 0,5 % der Personenbetreuer jünger als 25. 16 % der Personenbetreuer sind im Alter von 45-50 Jahre. Den höchsten Wert erreichen die Personenbetreuer mit 24 % in der Altersklasse von 55-60 Jahren. Bemerkenswert ist, dass 2 % der Personenbetreuer über 65 Jahre alt sind und somit in

Pensionsalter diesen Beruf nachgehen. Der Durchschnittsalter der Personenbetreuer liegen mit 50,1 Jahren sehr hoch.

**Abbildung 4:** Anzahl der Personenbetreuer in Österreich nach Herkunftsländern 2015



Quelle: WKO - Gründerservice, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung

Abbildung 4 zeigt, dass der Großteil der Personenbetreuer aus der Slowakei (31.276) und Rumänien (27.024) stammt, mit großem Abstand gefolgt von Ungarn (4.136). Nur 1.586 sind Österreicher. Aus allen übrigen Herkunftsländern, wie etwa Polen, Bulgarien, Kroatien, Tschechische Republik, Lettland, Slowenien kommen nur wenige.

### 2.1.3 Zur Lokalisierung der Vermittlungsagenturen der Personenbetreuer

Die Standorte der Agenturen für die 24-Stunden-Betreuung werden regelmäßig von der Wirtschaftskammer erhoben. Sie wurden anschließend in den politischen Bezirken Österreich zusammengefasst und in einer Karte dargestellt.

Die Auswertung dieser Daten und Darstellung der Ergebnisse nach der Lokalisierung der Vermittlungsagenturen zeigt an regionalanalytischen Hauptergebnissen erstens in Abbildung 7, dass die meisten Vermittlungsagenturen in Niederösterreich (214), Steiermark (200), Wien (126) und Oberösterreich (117) lokalisiert sind. Im Gegensatz ist die Anzahl der Agenturen in Tirol (42), Salzburg (32) und Vorarlberg (21) deutlich geringer.

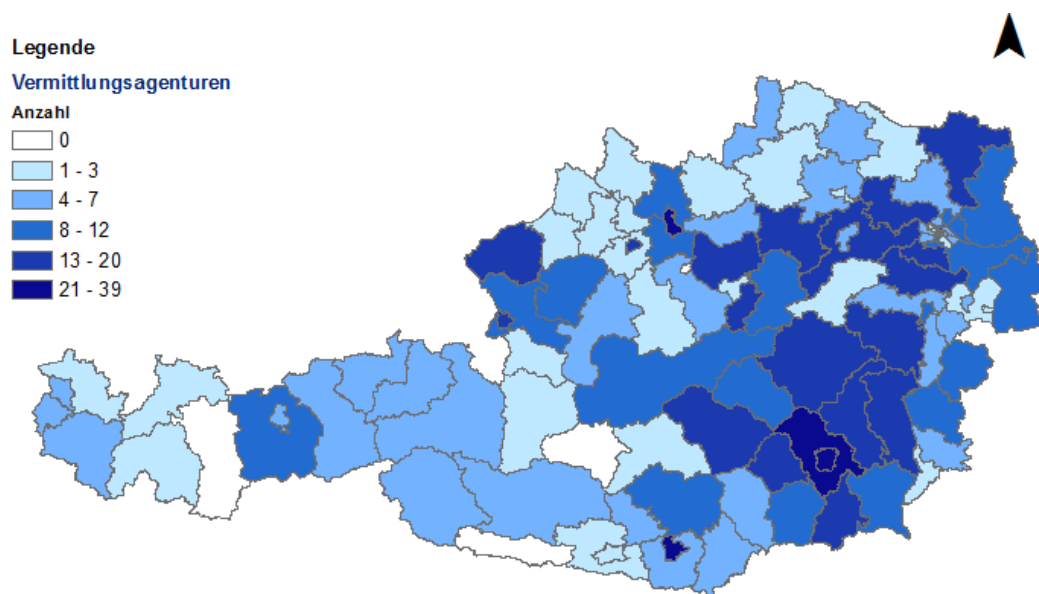
**Tabelle 3:** Anzahl der Vermittlungsagenturen für 24-Stunden-Betreuung in den Bundesländern Österreichs 2019

Bundesland	Anzahl der Agenturen
Burgenland	46
Kärnten	70
Niederösterreich	214
Oberösterreich	117
Salzburg	32
Steiermark	200
Tirol	42
Vorarlberg	21
Wien	126
Österreich	868

Quelle: Wko-Firmen A-Z, eigene Darstellung, Stand 1.5.2019

Zweitens zeigt Abbildung 5, dass die meisten Agenturen im Osten von Österreich liegen. Erklären lässt sich die hohe Anzahl der Agenturstandorte im Osten möglicherweise mit der geringeren Distanz zu den Herkunftsländern der Personenbetreuer. Die kürzeren Wege könnten die Erreichbarkeit der Agenturen für Personenbetreuer leichter ermöglichen.

**Abbildung 5:** Anzahl der Vermittlungsagenturen für die Personenbetreuung nach politischen Bezirken in Österreich 2019



Quelle: Wko-Firmen A-Z, eigene Konzeption, erstellt in ArcGIS, Stand 1.5.2019

Drittens ist gemäß Tabelle 4 auffällig, dass die Anzahl der Agenturen in den Hauptstädten der Bundesländer höher ist als in den sonstigen politischen Bezirken der jeweiligen

Bundesländer. Die meisten Agenturen sind in Graz-Stadt (39), Klagenfurt-Stadt (28), Graz-Umgebung (24), Linz-Stadt (23), Baden (20) und Weiz (20).

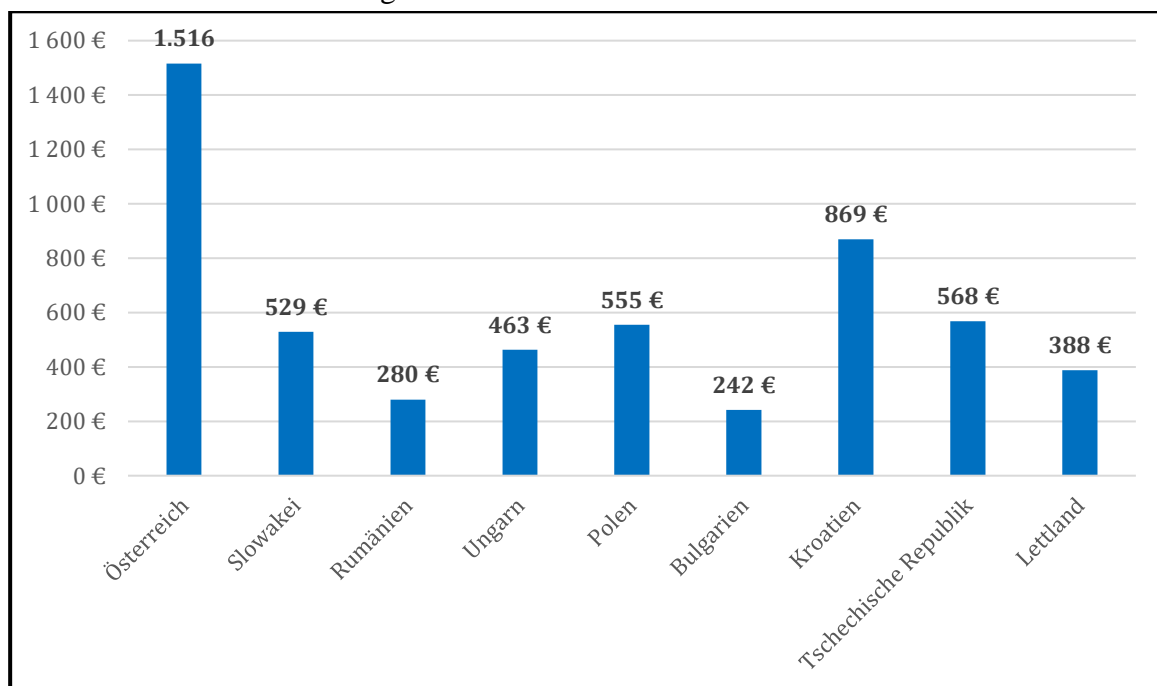
**Tabelle 4:** Die sechs politischen Bezirke mit den meisten Vermittlungsagenturen für die 24-Stunden-Betreuung in Österreich 2019

Politischer Bezirk	Anzahl der Agenturen
Graz-Stadt	39
Klagenfurt-Stadt	28
Graz-Umgebung	24
Linz-Stadt	23
Baden	20
Weiz	20

Quelle: Wko-Firmen A-Z, eigene Darstellung, Stand 1.5.2019

## 2.2 Wirtschaftliche Bedingungen in den Herkunftsländern der Personenbetreuer

**Abbildung 6:** Monatsverdienste in den Dienstleistungsberufen im Bereich Gesundheit und Soziales in Österreich im Vergleich zu den Herkunftsländern der Personenbetreuer 2014

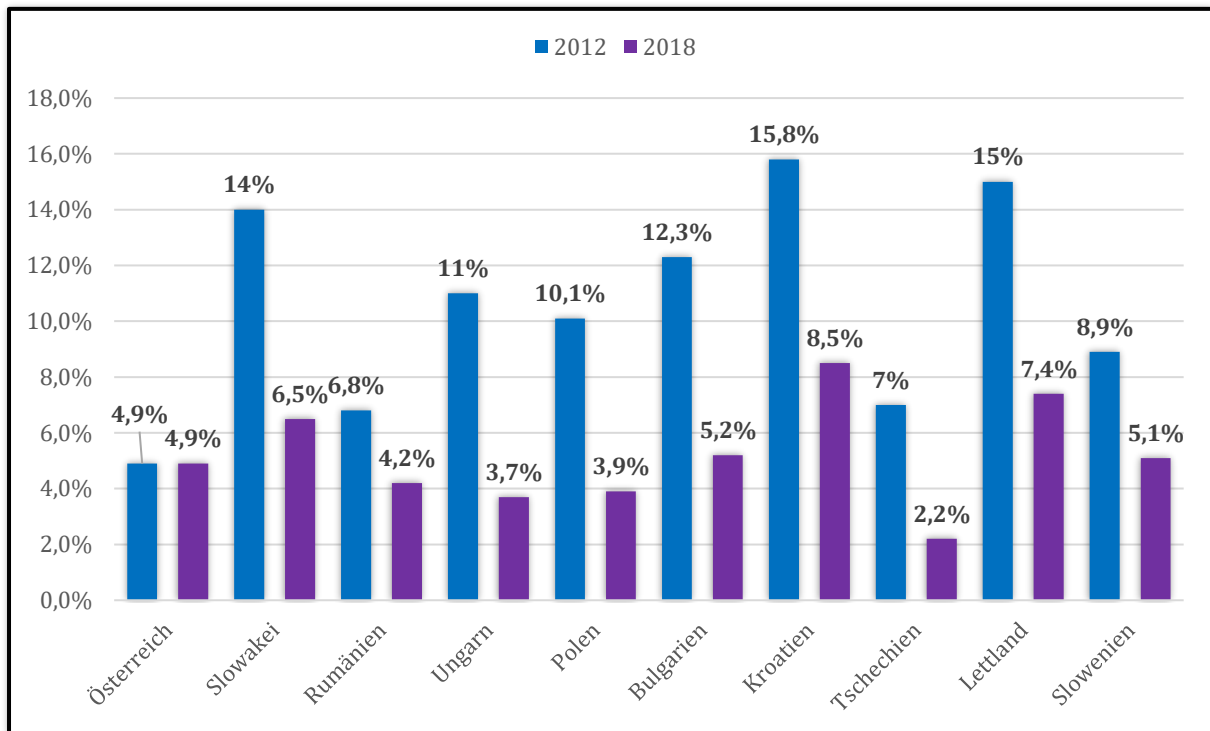


Quelle: Eurostat, eigene Darstellung, Stand 2014

Abbildung 6 zeigt, dass die Lohndifferenz in den Dienstleistungsberufen im Bereichen Gesundheit und Soziales in Österreich rund um das 1,7 – Fache (Kroatien) bis 6,3 – Fache

(Bulgarien) höher ist als in Österreich. Dies bewirkt einen starken wirtschaftlichen Anreiz für die Menschen in den ostmitteleuropäischen Ländern ihrem Beruf in Österreich nachzugehen.

**Abbildung 7:** Arbeitslosigkeitsrate in Österreich und in den Herkunftsländern der Personenbetreuer 2012 und 2018



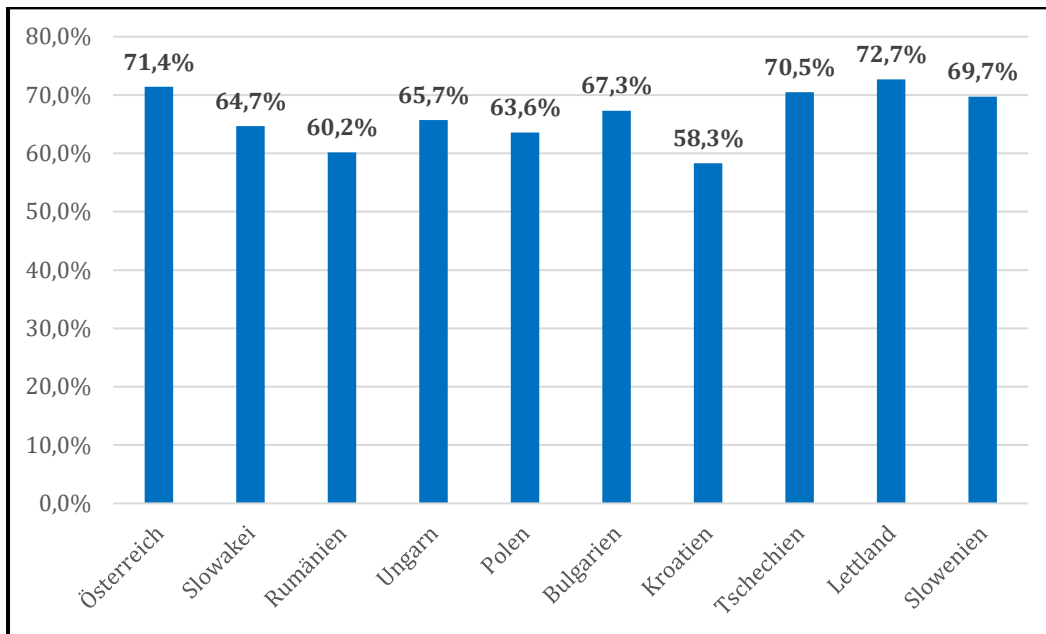
Quelle: Eurostat, eigene Darstellung

Die Grafik zeigt, dass Österreich im Jahr 2012 mit 4,9 % die geringste Arbeitslosigkeitsrate hatte. Im Vergleich lag die Arbeitslosigkeitsrate zur selben Zeit in Kroatien mit 15,8 %, Lettland mit 15 % und der Slowakei mit 14 % deutlich höher. Der Anteil der Arbeitslosigkeit in den Herkunftsländern der Personenbetreuer ist im Jahre von 2012 bis 2018 deutlich zurückgegangen. Dabei ist die Arbeitslosigkeit in Kroatien um -7,3 %, Lettland -7,3 %, Slowakei -7,5 %, Ungarn -7,3 % und Bulgarien um -7,1 % zurückgegangen.

Erklären lassen sich diese Zahlen möglicherweise mit der Öffnung des Europäischen Arbeitsmarktes und der Mobilität von Arbeitskräften aus den strukturschwächeren Staaten hin zu strukturstarken Staaten. Hingegen ist die Arbeitslosigkeitsrate in Österreich von 2012 bis 2018 mit 4,9 % gleichgeblieben.

Zusammenfassend zeigt die Grafik deutlich den kontinuierlichen Rückgang der Arbeitslosigkeit in den Herkunftsländern der Personenbetreuer. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass es schwieriger wird, Personenbetreuer aus diesen Staaten für die Berufsausübung in Österreich zu gewinnen.

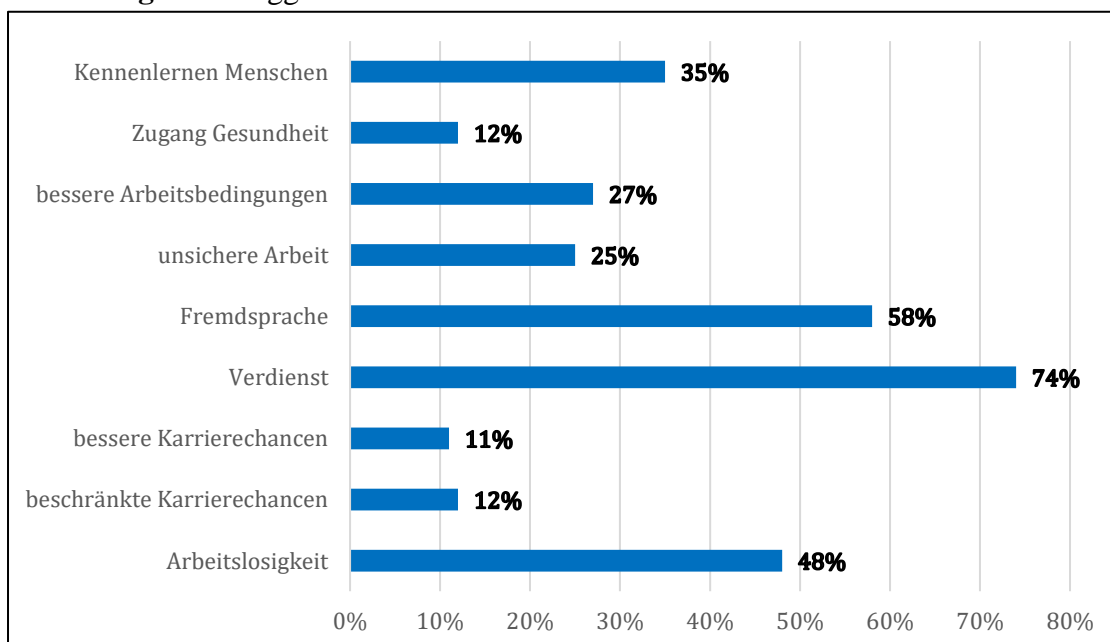
**Abbildung 8:** Frauenbeschäftigungsquote in Österreich und in den Herkunftsländern der Personenbetreuer 2017



Quelle: Eurostat, eigene Darstellung, Stand 2017

Die Grafik zeigt, dass Österreich mit 71,4 % eine hohe Frauenbeschäftigungsquote hat. Die höchste Frauenbeschäftigungsquote hat Lettland mit 72,7 %. Das Schlusslicht ist Kroatien mit 58,3 % Frauenbeschäftigungsquote. Zusammengefasst kann man aus der Abbildung feststellen, dass die Frauenbeschäftigungsquote in Österreich etwas höher ist als in vielen Herkunftsländern der Personenbetreuer.

**Abbildung 9:** Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuer in Österreich



Quelle: Hilfswerk-Personaldienstleistungs-GmbH, Pflegekongress 6.11.2015, eigene Darstellung

Die Angaben in der Grafik beziehen sich auf eine Umfrage. In der Grafik wurden die wichtigsten Beweggründe zusammengefasst. Die Umfrage zeigt, dass 74 % den besseren Verdienst, 58 % die Fremdsprache und 48 % Arbeitslosigkeit im Heimatland als Beweggrund für die Arbeit in Österreich angeben. Lediglich 11 % geben bessere Karrierechancen, und 12 % Zugang zu Gesundheit als Motiv für die Arbeit als Personenbetreuer in Österreich an. Die Grafik zeigt deutlich, dass der Verdienst als wichtigster Beweggrund für die Arbeit als Personenbetreuer angegeben wird. Überraschend ist, dass nur 11 % bessere Karrierechancen als Grund angeben.

Zusammengefasst geht aus den Statistiken hervor, dass ökonomische Faktoren als Grund für Pendelwanderung sehr präsent sind. Deshalb soll im nächsten Unterkapitel der ökonomische Faktor näher theoretisch beleuchtet werden.

### **2.3 Ökonomische Theorieansätze zur Erklärung von Arbeitsmigration**

Die Menschen wandern von A nach B. Überall auf der Erde spielt sich Migration ab. Die Beweggründe der Menschen sind unterschiedlich. Nicht überall ist die Migration jedoch willkommen. Oft gibt es Kritik, dass dadurch die Löhne sinken. Ist diese Kritik berechtigt? Eine ökonomische Theorie soll diese erklären.

Die internationale Migration von Arbeitskräften werde häufig unterschätzt. Die Kontrolle über die Mobilität lohnabhängiger Menschen stehe weltweit zunehmend im Zentrum von Migrations- und Grenzregimen. Die Mobilität von Arbeitnehmerinnen und die angestrebte Kontrolle darüber stelle ein Feld politischer Konflikte und sozialer Kämpfe dar, das zu analysieren sei. Welche Dimension müssen ausgeforscht werden? Hohe Unterschiede in den Einkommen zwischen den Ziel- und Herkunftsländern der Migration, fallende Transport- und Kommunikationskosten und institutionelle Veränderungen, wie beispielsweise die Freizügigkeit in der erweiterten Europäischen Union (EU), spiele eine bedeutende Rolle. Welche Kritik bringt die Freizügigkeit in der Europäischen Union mit sich?

Die Kritik laute, dass Migration die Lohnkonkurrenz verschärfe und negativen Druck auf das Einkommen ausübe, so die Theorie, die verlautbart wird. Dabei kommen empirische Studien zu ganz anderen Ergebnissen. Ökonomische Modelle dienen zur Vorhersage der zukünftigen Ost-West-Migration im Zuge der EU-Osterweiterung. Um Migrationspotenziale zu beurteilen, ist es notwendig, sich mit den zugrunde liegenden Annahmen und Inhalten von Migrationstheorien, näher zu befassen.

Die Beweggründe für Migration seien von vielen unterschiedlichen Faktoren abhängig.

Sie können als Ergebnis vielschichtiger menschlicher Entscheidungsprozesse gesehen werden. Welche Faktoren führen zu Migration? Diese Faktoren können ökonomische sein, wie die Aussicht auf eine bessere Arbeit bzw. Arbeitsbedingungen oder höheres Einkommen im Zielland, demographische Faktoren, wie etwa Alter der Erwerbstätigen im Heimatland sowie politische Faktoren wie Verfolgung im Heimatland sein.

Das Zusammenwirken einiger dieser Faktoren führe zu einem Migrationspotential und daraus resultierender angebotsbestimmter Migration (Push-Migration). Das bedeutet, dass die Emigration in den Herkunftsländern angeregt werden. Dabei können schlechte ökonomische Bedingungen, hohe Arbeitslosigkeit, ethnische Spannungen, politische Verfolgung, existenzbedrohende Umweltschäden und Ressourcenverknappung eine Rolle spielen (Wöhlcke, 2001). Das Interesse nach Migration hänge jedoch nicht von der Nachfrage, sondern vom Angebot und sei abhängig von der Migrationspolitik des Aufnahmelandes (Pull-Migration). Diese begründe einen Anreiz für Immigration in den Zielländern. Dabei können wirtschaftliche Attraktivität, Schutz vor politischer Verfolgung und ethnischer Diskriminierung, materielle und immaterielle Infrastruktur sowie eine liberale Ausländer- und Asylpolitik eine Rolle spielen.

In diesem Kapitel wird Migration als Reaktion der Haushalte auf räumliche Unterschiede in wesentlichen Lebensbedingungen verstanden und daher im Rahmen von Ungleichgewichtsansätzen modelliert. In den letzten 20 Jahren wurden alternative Modelle entwickelt, die darauf basieren, dass Migration primär als Reaktion auf Veränderungen des Angebots- und Nachfrageverhaltens der Wirtschaftssubjekte zu verstehen ist. Was besagen diese Gleichgewichtsansätze?

Die Gleichgewichtsansätze gehen davon aus, dass die lokalen Arbeitsmärkte sowie der Migrationsprozess selbst effizient sind und daher gilt, dass die Beständigkeit räumlicher Nutzerunterschiede im Ungleichgewichtsansatz im Vergleich zum Gleichgewichtsansatz im Wesentlichen durch langsame Anpassungsprozesse auf dem Arbeitsmarkt erklärt wird. (Hunt, 1993, S. 342). Das bedeutet, dass sich die Akteure des Marktes auf die neuen Anforderungen anpassen und Migration auf den Arbeitsmarkt dort stattfindet, wo es eine Nachfrage nach Arbeit gibt. Diese wird durch unterschiedliche Faktoren ermöglicht.

Deshalb soll im nächsten Schritt ein kurzer Überblick über diverser Einflussfaktoren gegeben werden die für das Entstehen von Arbeitsangebot über internationale Grenzen hinweg verantwortlich sind. Diese Analyse soll zuerst auf die Zusammensetzung sowie die sozio-ökonomischen bzw. sozio-demographischen Charakteristika der Einwanderer erbringen, die Einfluss auf die Performance der einzelnen Wirtschaftssubjekte besitzen und zugleich eine Theorie zur Migration gegeben werden.

## Der Neoklassische Ansatz

Die ersten neoklassischen Ansätze stammen von Smith (1776) und Ravenstein (1889). Der neoklassische Ansatz ist die älteste Theorie zur Erklärung von Migration (Parnreiter, 2000, S. 27). Deren Annahme lautet, dass die Wirtschaftssubjekte die Zielsetzung verfolgen, ihren Nutzen zu maximieren, um den Lohnsatz bzw. das Einkommen als zentralen Parameter darzustellen.

Abgesehen davon werden in der neoklassischen Ökonomie Menschen oder Migranten nicht als soziale Wesen, sondern als Klientinnen, Konsumenten, Produzenten gesehen, welche frei vom Druck sozialer Beziehungen, frei von Ängsten und Emotionen sind (homo oeconomicus). Kann man den Menschen als wirtschaftsoptimierenden Eigennutzer sehen?

Der neoklassische Ansatz besagt, dass die Migration als Folge von geographischen Lohn- und Einkommensunterschieden verstanden wird, die auf unterschiedliche Faktorausstattungen zwischen Regionen oder Ländern zurückzuführen seien. Lohn- bzw. Einkommensunterschiede zwischen Staaten, Ländern oder Regionen seien daher die Hauptdeterminanten für das Entstehen von Migrationsbewegungen. Vereinfacht wird es in einem Zwei-Länder-Modell erklärt.

Beispielsweise unterstelle ein Zwei-Länder-Modell, dass die erste Region mehr Arbeitsmöglichkeiten aufweist und die zweite eine größere Kapitalausstattung, wodurch aufgrund der höheren Löhne in der zweiten Region eine Migrationsbewegung von der Tieflohn- in die Hochlohnregion stattfindet. Wird durch dieses Beispiel eine Antwort auf die Migrationsbewegung gegeben?

Die Theorie besagt, dass die Migrationsbewegungen so lange ablaufen bis die Lohnunterschiede verschwinden bzw. nur den Transaktionskosten gleichkommen. Hicks erfasste in diesem Zusammenhang, dass "... differences in net economic advantages chiefly in wages are the main causes of migration" (Hicks, 1932, S. 76). Das Ausmaß der Migrationsbewegung hängt demnach hauptsächlich vom Lohnunterschied zwischen den beiden Regionen ab. Je höher der Lohnunterschied, desto mehr Menschen werden in Erwägung ziehen zu wandern. Die Transaktionskosten lassen sich näherungsweise durch die Distanz zwischen dem Aus- und dem Einwanderungsland ausdrücken, wobei zwischen der Distanz und der Migrationswahrscheinlichkeit ein verkehrter Zusammenhang bestehe. Die Transaktionskosten stimmen im neoklassischen Modell weitgehend mit den Transportkosten überein.

Die Ursache für unterschiedliche Gleichgewichtslöhne werde als Unterschiede in Angebot und Nachfrage nach dem Faktor Arbeit angesehen. In arbeitsreichen Regionen seien bei knappem Arbeitsangebot hohe Löhne charakteristisch. Arbeitskräftewanderung von Niedriglohn- in Hochlohngebiete dauern so lange an, bis ein Gleichgewichtszustand erreicht

wird, in dem sich die Lohnniveaus weitgehend angeglichen haben. Welche Schwächen hat dieser Ansatz?

Der neoklassische Ansatz hat eine zentrale Schwachstelle. Diese besteht darin, dass er keine Erklärung dafür geben kann, warum trotz sinkender Transportkosten und gleichzeitig teilweise erheblicher internationaler Lohnunterschiede nur geringfügige internationale Migrationsbewegungen stattfinden (Straubhaar, 1986, S. 838, Stark, 1984). Dabei legt man den Fokus zu sehr auf die Realeinkommensunterschiede, was zu einer Vernachlässigung anderer zentraler Faktoren, wie etwa andere Motive bei der Migrationsentscheidung der Wirtschaftssubjekte, führt (Straubhaar, 1988). Im neoklassischen Modell wird versucht, diese Faktoren, welche eine zusätzliche Verringerung der Migrationswahrscheinlichkeit implizieren, als Zusatzkosten zu den Transaktionskosten zu erklären. Welche Faktoren spielen dabei eine Rolle?

Im speziellen werden im neoklassischen Ansatz erstens berufsspezifische Faktoren, wie etwa bessere Arbeitsbedingungen oder das Arbeitsumfeld, die sich nicht direkt in den Löhnen widerspiegeln, nicht in die Migrationsentscheidung miteinbezogen. Aus diesem Grund kann gesagt werden, dass Wirtschaftssubjekte ortsspezifische Vorteile beruflicher und nicht-beruflicher Art zusammentragen, die sich international nicht transferieren lassen (Malmberger, Fischer, 1997).

Zweitens werden die Erwartungen über die zukünftige Einkommensentwicklung nicht berücksichtigt. Drittens besitzen Migranten keine vollständigen Informationen über die Perspektiven im Zielland besitzen und daher im Falle von Risikoaversion ihre Migrationswahrscheinlichkeit niedriger ist. Viertens ist zu vermuten, dass migrationswillige Wirtschaftssubjekte die Wahrscheinlichkeit, im Zielland arbeitslos zu werden, bei ihrer Migrationsentscheidung mitberücksichtigen werden. Jedoch wird im neoklassischen Modell die Arbeitslosigkeit ausgeklammert, da flexible Löhne unterstellt werden und sich der Arbeitsmarkt daher immer im Gleichgewicht befindet.

### 3. Merkmale der Pflegeversorgung

#### 3.1 Informelle Pflege durch Verwandte oder Bekannte

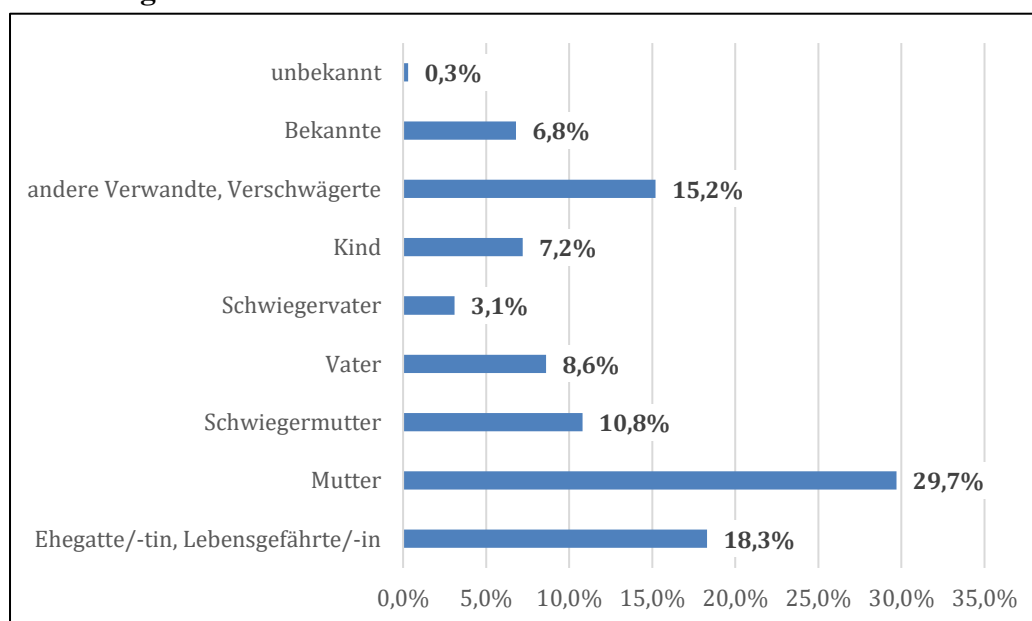
Die informelle Pflege ist die unbezahlte Ausübung von Tätigkeiten, die der Pflegebedürftige allein nicht mehr ausüben kann und die durch direkte Bezugsperson ohne pflegerische Ausbildung geleistet wird. Diese Tätigkeit ist nicht auf einen Erwerb ausgerichtet, basiert nicht auf einen schriftlichen Vertrag und wird meistens durch Angehörige, Nachbarn oder Freunde geleistet.

Derzeit deckt die Informelle Pflege mit 80 % den Hauptteil des österreichischen Pflegebetreuung ab (Badelt et al., 1997, S. 105). Den Großteil der Betreuung erbringen Familienangehörige, insbesondere Frauen mit 73 % (Der Standard 12.01.2019). Die Übernahme der derzeit geleisteten Betreuung durch andere Dienste sei aufgrund von derzeit vorhandenem Personal und Budget nicht möglich.

#### Merkmale des Betreuungsverhältnisses

Bei der Betrachtung der Betreuungsverhältnisse der betreuten Personen kann man aus der Abbildung entnehmen, dass rund 30 % der Angehörigen die Mutter betreuen. Hingegen wird der Vater nur von 8,6 % der Angehörigen deutlich weniger betreut. Die Väter werden weniger betreut als die Mutter, da sie im Bedarfsfall auf ihre Ehefrauen als Betreuerin vertrauen können. 15,2 % der betreuungsbedürftigen Personen werden durch andere Verwandte oder Verschwägerte betreut. Lediglich 7,2 % werden durch ihre Kinder betreut.

**Abbildung 10:** Verwandtschaftsverhältnisse der betreuten Personen zum Betreuer in Prozent



Quelle: Kytir & Schrittwieser 2013 S. 108, eigene Darstellung

## **Motive und Qualität in der Betreuung**

Die Betreuung der Angehörigen werde mit einer gewissen Selbstverständlichkeit übernommen. Aber, was sind die eigentlichen Motive, die Menschen motivieren, diese Tätigkeit nachzugehen. Diese lässt sich in 4 Komponenten aufzeigen. Erstens wird die Betreuungstätigkeit der Angehörige durch Liebe, Zuwendung und innere Verbundenheit als Lebensaufgabe empfunden. Somit wird eine Person betreut, mit der man eine enge Verbundenheit hat. Zweitens werden die bisher getätigten Leistungen der Pflegebedürftigen als Dankbarkeit angenommen. Dabei ist die gemeinsam verbrachte Zeit von Bedeutung. Drittens spielt die kulturelle Verantwortung eine besonders wichtige Rolle. Viertens erhält der zu Betreuende oft Anreize materieller Art, etwa das Pflegegeld des Betroffenen, Geschenke, oder gar die Erwartung eines Erbes lässt Menschen die Angehörigen zu pflegen (Tesch-Römer, Kuhlmeier, 2002, Ziegler, 2000).

Die Betreute Person zeigt ihre Tätigkeit mit großer Wertschätzung als Dankbarkeit und steigert wiederum das Selbstbild der Betreuerin als kompetent helfende Person und fördert somit, die Bereitschaft zur Fortsetzung der Betreuung. Oft entwickeln sich diesbezüglich engere Nahbeziehungen, die sie zu Lebenszeiten nicht erlebt haben (Hörl, 1989). Die Pflege, die von Angehörigen erbracht wird vorwiegend als zufriedenstellend angesehen.

## **Belastungen und negative Aspekte in der Betreuung**

Die positive Einstellung und die Motivation sind das Fundament zur Betreuung. Jedoch ist die Tätigkeit mit Belastungen verbunden. Rund 70 % der Betreuungspersonen klagen über Überbelastung (Pochobradsky et al. 2005:60; Tab. 113). Diese Belastungen sind erstens Mehrarbeit, physische Belastung durch Tätigkeiten, wie beispielsweise schweres Heben und chronischer Schlafmangel, aufgrund von nächtlichen Störungen. Zweitens ist man in der Zeit, durch die ständige Anwesenheit im Haushalt sozial isoliert und hat dadurch fehlende Abgrenzungsmöglichkeit von Pflegebedürftigen. Dadurch ergeben sich fehlende Freizeit, als auch wenige berufliche und private Selbstverwirklichungsmöglichkeiten. Drittens treten öfters Kommunikationsschwierigkeiten mit den zu Betreuenden. Dies wird begleitet, durch widersprüchliches oder aggressives Verhalten, die zu einem Stressfaktor werden, obwohl man über die Situation bewusst ist. Mit Demenzerkrankten sei es schwieriger normale Gespräche zu führen. Viertens trifft die Hoffnungslosigkeit in den Vordergrund. Angesicht der Tatsache, dass man selbst nicht mehr viel unternehmen kann und oft der Fall auftritt, dass man ein Ende vor seinen Augen sieht, entsteht so eine krisenhafte Situation. Fünftens wird die Arbeit nicht immer geschätzt. Oft fehlt eine Anerkennung und Unterstützung der Pflegeleistung, seitens der anderen Familienmitgliedern und der Gesellschaft (Hörl, Rosenmayr, 1994, Tesch-Römer, Kuhlmeier, 2002).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die negativen Aspekte abhängig vom Betreuungsfall sind. Die psychisch-seelische Belastungen werden noch bedrückender erlebt werden, als rein

körperlich oder finanziellen, wobei jene natürlich häufiger, bei der Betreuung von Demenzkranke Menschen auftreten.

## **Unterstützung der Betreuungspersonen**

### Personelle Ressourcen

Rund ein Drittel der Pflegegeldbezieher erhalten Unterstützung durch weitere Familienangehörige und rund ein Viertel nehmen ambulante Sozialdienste in Anspruch. Zählt man die Inanspruchnahme der Dienste durch weitere Angehörige oder Bekannte und durch Sozialdienste zusammen, so nehmen zwei Drittel der Betreuungspersonen eine personelle Unterstützung (Pochobradsky et al. 2005: Tab. 60).

### Pflegegeld und andere sozialpolitische Leistungen

Unter sozialpolitischen Maßnahmen zugunsten von pflegenden Angehörigen versteht man die begünstigte Selbstversicherung in der Pensionsversicherung, den Unterstützungsfonds für Ersatzpflege im Fall der zeitweiligen Verhinderung der Hauptpflegeperson sowie diverse Beratungs- und Schulungsangebote (Bmsk, 2007).

Jedoch ist die wichtigste finanzielle Unterstützung das Pflegegeld. Dabei wird eine einkommensunabhängige Summe gewährt, um den auftretenden Aufwand bis zu einem gewissen Grad zu kompensieren. Deshalb ist das Pflegegeld ein zentraler Faktor in der familiären Pflege. Man kann sich dadurch aussuchen, wo man gepflegt wird und so das Pflegeheim vermeiden. Das Pflegegeld hilft der pflegenden Person, ihre eigene Berufstätigkeit zu reduzieren. Jedoch deckt das Pflegegeld nicht alles und ist nicht ausreichend, um ein reguläres Arbeitseinkommen komplett zu kompensieren. Die Höhe des Pflegegeldes ist von der Pflegestufe abhängig.

## **Entgeltliche Betreuung ohne Anmeldung**

Einer der großen Diskussionen in der informellen Betreuung ist der sogenannte graue Pflegemarkt, bei der ausländische Betreuerinnen im Haushalt von Pflegebedürftigen einen 24-Stunden-Dienst leisten, der vor allem allgemeine Betreuungsarbeit, aber teilweise auch medizinische Pflege beinhaltet. Die Nichtanmeldung dieser Arbeit führt zur Verstoßung von Rechtsvorschriften (Sva, 2007).

Zusammenfassend besteht eine starke Nachfrage nach Dienstleistungen, die bezahlbar sind und der Fokus auf eine ständige Anwesenheit und Aufsicht im Haushalt liegt. Das Problem wird dadurch verschärft, dass demenzkranke Menschen nicht allein gelassen werden dürfen. Die ambulanten Dienste können aufgrund ihrer Personal- und Organisationsstruktur keine permanente Anwesenheit anbieten. Wenn zudem keine Heimunterbringung gewünscht wird,

bleibt keine weitere Option möglich. Deshalb wird durch Werkverträge im Hausbetreuungsgesetz ein legaler Weg für die 24-Stunden-Betreuungsdienst geschaffen, der finanzierbar ist.

#### Ausblick

Derzeit sei die Zukunft der informellen Betreuung schwierig vorauszusagen, da sich demografische und soziokulturelle Umstände verändern. Jedenfalls ist zu erwarten, dass durch die Überalterung der Bevölkerung, die Anzahl der betreuungsbedürftigen steigen wird. Ein weiterer Punkt sei die steigende Frauenerwerbstätigkeit und die Veränderungen der Lebensformen, weshalb die Bereitschaft der Frauen die Angehörigen zu betreuen nachlassen könne (McCreadie, Tinker, 2005).

### 3.2 Die formelle ambulante Pflege

#### Angebot und Inanspruchnahme mobiler Dienste

Unter mobilen Diensten zählen medizinische Hauskrankenpflege, Leistungen von Pflege-, Alten-, Familien-, Heimhilfen, Reinigungsdienst, Essen auf Rädern, Hospizdienst, Besuchs-, Reparatur und Wäschedienst, sowie mobile medizinisch-therapeutischen Dienste. Die mobilen Dienste werden von fachlich qualifizierten Personen, wie etwa durch diplomierte Gesundheits- und Krankenpflege, Altenfachbetreuung, Altenhilfe, Pflegehilfe und Heimhilfe erbracht.

In Österreich wird Pflege zumeist durch überregional agierende soziale und sozialmedizinische Dienste der Bundesarbeitsgemeinschaft „Freie Wohlfahrt“ erbracht. Diese sind unter anderem: Caritas Österreich, das Diakonische Werk Österreich, das Österreichische Hilfswerk, das österreichische Rote Kreuz und die Volkshilfe Österreich. Je nach Bundesland gebe es weitere andere Organisationen.

Die Abbildung zeigt, dass die Wahrscheinlichkeit pflegebedürftig zu werden mit dem Alter steigt. 60 % der Österreicher über 80 Jahren beziehen Pflegegeld. Hingegen beziehen nur 9 % der 61-80-jährigen Menschen das Pflegegeld.

**Tabelle 5:** Anteil der Pflegegeldbezieher an der Gesamtbevölkerung

Alter	Gesamtbevölkerung	Pflegegeldbezieher	Pflegegeldbezieher in %
Bis 60 Jahre	6.479.710	66.286	1,02%
61-80 Jahre	1.404.899	129.695	9,23%
Über 80 Jahre	290.124	175.086	60,34%
Gesamt	8.174.733	371.067	4,54%

Quelle: Schneider et al. 2006, eigene Darstellung, Stand 2004

Welche Gründe gibt es für die Nichtinanspruchnahme von mobilen Diensten? Dabei kommt aus einer Erhebung (ÖBIG) heraus, dass der häufigste angeführte Grund eine mangelnde Finanzierbarkeit der Dienste (42 %) und ablehnende Haltung gegenüber diesen Diensten (48 %) ist. Weiters wird noch angegeben, dass die mobilen Dienste regional nicht ausreichend ausgebaut sind (10 %). Die Befragten sind unzufrieden mit der Leistung (4 %) und sie erhalten keine Information, über die bestehenden Angebote (13 %) (Bmsg/Öbig, Öbig-eigene Erhebung und Auswertung (2005, S. 33)).

### **Entwicklung der Pflege- und Sozialberufe**

Die Pflege- und Sozialberufe sind im Wachstum. Als Gründe werden demografische Entwicklungen, wie etwa die Überalterung der Bevölkerung, neue Bedarfslagen und steigende Qualitätsansprüche angegeben (Gruber, Kastner, 2005, S. 9). Da die Ansprüche an die Pflege steigen bedarf es mehr qualifizierte Arbeitskräfte in der Branche. Dabei wird der Fokus auf eine Steigerung der Akademisierung und Qualifikation von Fachkräften gelegt.

### **Problemfaktor: Ambulante Betreuung hochaltriger Menschen mit Demenz**

Die Anzahl der Demenzerkrankten Menschen in Österreich werde sich im Jahr 2050 vervielfachen. Dabei ist Demenz die Hauptursache für Pflegebedürftigkeit im hohen Alter. Ungefähr die Hälfte der Pflegebedürftigen leide unter Demenz, welche sehr belastend für Familie und betreffende Person sein kann. (Ladurner, 2004). Je nach Stufe der Erkrankung, soll eine ständige Aufsicht und Hilfeleistung gewährleistet werden. Oft haben Familien keine Möglichkeit, die Betroffenen rund um die Uhr zu betreuen. Da die ambulante Pflege aufgrund ihrer Personals- und Organisationsstruktur unzureichend auf Demenzerkrankte Menschen eingestellt sei bleibt nur die 24-Stunden-Betreuung als Betreuungsmöglichkeit übrig, welche in einem anderen Kapitel näher erläutert wird.

## **3.3 24-Stunden-Betreuung zu Hause**

### **Entwicklung der 24-Stunden-Betreuung in Österreich**

Durch die ständige Zunahme des Graubereichs in der illegalen Pflege von schwer pflegebedürftigen Menschen zu Hause, sah sich der Gesetzgeber zum Handeln gezwungen. Beim Abdecken der Bedürfnisse der Klienten ergab sich ein massives Defizit im Bereich der Pflege, wie zum Beispiel beim Pflegen von Demenzerkrankten. Mobile Hauskrankenpflege und Betreuung durch Angehörige reichte nicht mehr aus. So bot sich eine Art 24-Stunden-Betreuung als Lösungsansatz für jene Defizite heraus.

Zunächst verschlechtert sich der Gesundheitszustand der Angehörigen und es wird klar, dass sie sich nicht mehr selbst versorgen können. Daraufhin erkundigten sich Angehörige nach Betreuungsmöglichkeiten und versuchen selbständig ihr Problem zu lösen und Leute zu engagieren, die im Haushalt wohnen und die Klienten versorgen können. Aus Kostengründen boten sich Betreuer aus der Slowakei und anderen Ost-Länder an. Das führte zu einem langen politischen Weg der Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung und der Finanzierung der Betreuung. Weil die Finanzierung der Personenbetreuer in Österreich teuer war, wurden die 24-Stunden-Betreuungskräfte aus dem Ausland engagiert. Der Stundenlohn im Vergleich zum Aufwand ist so niedrig, dass sich die Suche nach Arbeitskräften schwierig gestaltete.

Aufgrund des starken Lohngefälles scheint der Job sehr lukrativ für die aus dem Ausland kommenden Arbeitskräfte. Jedoch gab es Probleme hinsichtlich der Laien-Pflege und Sprachbarrieren, große Probleme der Qualitätssicherung und Sicherung der Betreuung nach standardisierten Vorgaben. Diese wurde durch vielfältige Gesetze, komplexen Arbeitsvorschriften begleitet. Gesetzlich wurde die Qualitätssicherung nicht geregelt. Die Zuständigkeiten der Personenbetreuer und die Überprüfung der Arbeitsqualität wurden nicht durchgeführt.

Da am Anfang die 24-Stunden-Betreuung prozentuell nur einen kleinen Bereich in Österreich ausmachte, war diese Art der Betreuung für Vereine bisher nicht von großem Interesse. Nachdem dieser Bereich expandierte, wurde auch das Interesse der Vereine geweckt. Dadurch lässt sich eine Verbesserung der Betreuung und Kontrolle erwarten.

Die 24-Stunden-Betreuung habe es Menschen möglich gemacht, die ihren Alltag nicht mehr ohne Unterstützung fortführen können und trotzdem zu Hause leben wollen, eine Alternative zu bieten. Sie hat sich aus dem Bedarf der betreuten Personen herausgegeben, die zu Hause betreut werden möchten und ihre Wohnumgebung nicht verlassen möchten. Da die Angehörigen nicht mehr im selben Haushalt wohnen oder nicht mehr willens sind die 24-Stunden-Betreuung übernehmen zu können, schafft man dadurch eine Grundlage, dass eine Personenbetreuerin für die betreute Person kümmert. Dabei unterstützt die Personenbetreuerin bei den täglichen Aktivitäten. Die Personenbetreuerin muss über keine medizinische Ausbildung verfügen, da im Normalfall Angehörige ebenso die Tätigkeit ohne Schulung durchführen.

Bisher wurde diese Praxis ohne gesetzliche Regelung durchgeführt. Sie verstößt gegen mehrere Rechtsvorschriften (z. B. Ausländerbeschäftigungsrecht, Sozialversicherungsrecht, Berufsrecht, Mindestlöhne, etc. ). Im Jahr 2007 wurde das Modell der 24-Stunden-Betreuung legalisiert. Dazu wurden mehrere Bundesgesetze und Verordnungen geschaffen. Ein neues Hausbetreuungsgesetz wurde abgeordnet und die Gewerbeordnung von 1994 mit den Rahmenbedingungen für Unselbständige und Selbständige Betreuungspersonen geändert (BGBl. I Nr. 33/2007). Weiters wurde das Bundespflegegeldgesetz mit Ermächtigung an den Sozialminister für Förderrichtlinien ab der Pflegestufe 3 verändert (BGBl. I Nr. 34 und

51/2007). Daneben wurden neue Verordnungen über Maßnahmen, die Selbstständige, die das Gewerbe der Personenbetreuung ausüben eingeführt (BGBl. II Nr. 278/2007). Dies dient zur Vermeidung einer Gefährdung von Leben und Gesundheit bei der Erbringung ihrer Dienstleistung zu setzen haben (BGBl. II Nr. 152/2007) bzw. neue Verordnungen über Standes- und Ausübungsregeln für Leistungen der Personenbetreuung (BGBl. II Nr. 278/2007).

Trotz dieser Bemühungen bleibe die Kritik, insbesondere von Arbeits- und Sozialrechtsexperten. Sie bezweifeln, dass aufgrund der österreichischen Rechtsordnung und Judikatur eine selbständige Ausübung der 24-Stunden-Betreuung möglich sei. Sind die Leistungen der Personenbetreuerin als Selbständige überhaupt möglich oder handelt es sich um ein Dienstverhältnis.

### **Novellierung des Gesetzes über die 24-Stunden-Betreuung**

Durch die Legalisierung der 24-Stunden-Betreuung gibt es drei Möglichkeiten der Betreuung zu Hause. Erstens führt eine Angehörige die Betreuung, als Arbeitnehmerin. Zweitens wird eine Betreuungskraft aus einem gemeinnützigen Anbieter wie z. B. Volkshilfe, Hilfswerk, Caritas, Rotes Kreuz, Diakonie Österreich) angestellt. Drittens beschäftigt man eine selbständige erwerbstätige Betreuungskraft, die den Gewerbeschein der Personenbetreuung besitzt.

Die selbständige oder unselbständige Tätigkeit hängt von verschiedenen Merkmalen ab. So haben selbständige Personenbetreuer einen Gewerbeschein für Personenbetreuung. Sie erhalten keine konkreten Vorgaben, wie und wann welche Aufgabe für die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen sind. Sie werden weder nach Erbringung der Leistung, noch bezüglich der Arbeitsabfolge kontrolliert und letztens können sie durch eine andere Betreuungskraft vertreten lassen.

Unselbständige Betreuungskräfte haben hingegen genaue Vorgaben in ihren Betreuungstätigkeiten, wann, wo und auf welche Weisen sie zu leisten haben und werden in der Durchführung ihrer Tätigkeit durchgehend kontrolliert.

Das bedeutet, dass die Betreuungskräfte entweder selbständig, oder angestellt (vom Haushalt oder von einem Träger) sind, danach richten sich die Arbeitsbedingungen. Diese sind in den geltenden Rechtsmaterien fix verankert. Diese sind das Hausbetreuungsgesetz, Hausangestelltengesetz, Gewerbeordnung, Bundespflegegesetz, Förderrichtlinien, Mindestlohntarife, Pflegeverfassungsgesetz, Ausländerbeschäftigungsverordnung und das GuKG.

## **Tätigkeiten der Personenbetreuer**

Die Personenbetreuer/innen führen laut § 159 GewO Personenbetreuung folgende Tätigkeiten durch.

- Haushaltsnahe Tätigkeiten, Mahlzeiten zubereiten, Vornahme von Besorgungen, Reinigungstätigkeiten, Durchführung von Hausarbeiten und Botengängen, Wäscheversorgung oder Betreuung von Pflanzen und Tieren
- Unterstützung bei der Lebensführung, Hilfe bei alltäglichen Verrichtungen oder die Gestaltung des Tagesablaufs
- Gesellschaft leisten, Gespräche führen, soziale Kontakte aufrechterhalten, Begleitung bei diversen Aktivitäten und Freizeitgestaltung
- Führung des Haushaltsbuches, Aufzeichnungen über getätigte Ausgaben für die betreute Person
- Praktisches Vorbereiten auf einen Ortswechsel (Urlaub, Krankenhaus, Rehabilitation) usw.
- Unterstützung bei medizinisch-pflegerischen Tätigkeiten, kann unter Einhaltung bestimmter Kriterien von Personenbetreuer im Einzelfall geleistet werden

In erster Linie dient die Betreuerin dazu bei alltäglichen Tätigkeiten insbesondere Haushalts- und Lebensführung zu helfen und ständig bei der betreuten Person anwesend zu sein. Die Betreuung wird nach dem Hausbetreuungsgesetz im Rahmen des freien Gewerbes der Personenbetreuung (lt. Gewerbeordnung 1994) ausgeübt und erfordert keine spezielle berufliche Qualifikation.

Mit der Novellierung des Gesetzes umfasst die Betreuung zusätzlich pflegerische und ärztliche Tätigkeiten, wie etwa Unterstützung bei der Körperpflege, Unterstützung beim An- und Auskleiden, Unterstützung beim Essen und Trinken sowie bei der Arzneimittelaufnahme, Unterstützung bei Benützung von Toilette oder Leibstuhl einschließlich Hilfestellung beim Wechsel von Inkontinenzprodukten und Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen und Gehen.

Weiters können sie ebenso ärztliche Tätigkeiten, soweit diese von Ärzten gemäß Ärztegesetz 1998 an Personenbetreuerinnen delegiert werden können. Hier fallen unter anderem Betreuung, Verabreichung von Arzneimittel, Anlegen von Verbänden und Bandagen, Verabreichung von subkutanen Insulinspritzen von blutgerinnungshemmenden

Arzneimitteln, Blutentnahme aus der Kapillare zur Bestimmung des Blutzuckerspiegels mittels Teststreifens oder einfache Wärme- und Lichtanwendungen.

Zulässig sei die Vornahme dieser Tätigkeit durch die Personenbetreuer nur unter bestimmten Voraussetzungen:

- ausschließlich an der betreuten Person in deren Privathaushalt,
- nur dann, wenn die Betreuungskraft dauernd oder zumindest regelmäßig täglich oder mehrmals wöchentlich über längere Zeiträume im Privathaushalt der betreuten Person anwesend ist,
- nur bei rechtsgültiger Einwilligung,
- je nach Tätigkeit nur nach Anleitung und Unterweisung durch einen Angehörigen des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege bzw. durch einen Arzt/ eine Ärztin, und grundsätzlich nur nach schriftlicher Anordnung.

Wichtig ist, dass die Möglichkeit der Übertragung pflegerische sowie ärztliche Tätigkeit an die Betreuungskräfte nur für den Einzelfall geschaffen wurde. Es besteht jederzeit die Möglichkeit bestehe, die Anordnung zu widerrufen. Die Anordnung ist zeitlich zu limitieren und Personenbetreuer unterliegen der Dokumentations- und Informationspflicht. Dabei müssen eine begleitende Kontrolle bei pflegerischen Tätigkeiten durch diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal, bzw. bei ärztlichen Tätigkeiten durch einen Arzt oder eine Ärztin regelmäßig stattfinden.

### **Anspruch auf 24-Stunden-Betreuung**

Es gibt eine Reihe von Bestimmungen für die Inanspruchnahme einer 24-Stunden-Betreuung, die zu folgen sind. Die Flexibilisierung der Arbeitszeitgrenze von der 24-Stunden-Betreuung wird durch das Hausbetreuungsgesetz ermöglicht. Für die Inanspruchnahme gelten folgende Voraussetzungen.

Die zu betreuende Person muss ein Anspruch auf Pflegegeld in der Stufe 3 nach dem Bundespflegegesetz oder gemäß den Pflegegeldgesetzen der Bundesländer haben. Bei einer nachweislichen Demenzerkrankung und Anspruch auf Pflegegeld der Stufen 1 oder 2 kann man ebenso einen ständigen Betreuungsbedarf haben. Weiters müssen die Personenbetreuer das 18. Lebensjahr vollendet haben. Nach einer Arbeitsperiode von 14 oder 28 Tagen muss eine durchgehende Freizeit von mindestens der gleichen Dauer gewährt werden (14-28 Tage Arbeit, 14-28 Tage frei). Die vereinbarte Arbeitszeit muss mindestens 48 Stunden/Woche betragen. Die Personenbetreuer müssen für die Dauer der Arbeitsperiode in die

Hausgemeinschaft der zu betreuenden Person aufgenommen werden (Wohnraum und volle Verpflegung).

Maßnahmen zur Qualitätssicherung bei unselbständigen Betreuungskräfte

Neben dem Arbeitsvertrag ist die Personenbetreuer verpflichtet bestimmte festgelegte Handlungsleitlinien für den Alltag und den Notfall einzuhalten. Dazu zählen insbesondere die Verständigung bzw. Beiziehung von Angehörigen und Ärzten, wenn sich der Zustand des zu Betreuenden erkennbar verschlechtert.

Zum Wohle der zu betreuenden Person soll sie mit anderen Pflegeeinrichtungen zusammenarbeiten. Der Personenbetreuer soll über alle ihr in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen Angelegenheiten, Stillschweigen bewahren. Als weitere Maßnahme zur Qualitätssicherung sieht das Gesundheitsberufe- Rechtsänderungsgesetz 2007 unter anderem vor, dass die Anordnung schriftlich erfolgen muss und diese auch widerrufen werden kann. Die Personenbetreuer werden durch kostenlose Hausbesuche durch diplomierte Pflegefachkräfte in der häuslichen Pflege überprüft.

Maßnahmen zur Qualitätssicherung bei selbständigen Personenbetreuer

Zum Wohle des Betreuenden müssen sich die Betreuungskräfte an die Grundsätze der Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit und Zweckmäßigkeit richten. Deshalb ist die Qualität zu überprüfen und sicher zu stellen. Dafür ist vorgesehen:

- Die Führung eines Haushaltsbuches durch den Gewerbetreibende, in dem alle getätigten Ausgaben zu verzeichnen sind.
- Festlegung von Handlungsleitlinien für den Alltag und für den Notfall (Verständigung des Arztes bei Verschlechterung)
- Schriftliche Dokumentation der getätigten Dienstleistungen
- Hausbesuch durch eine diplomierte Pflegefachkraft
- Verpflichtung der Betreuungskräfte zur Dokumentation und Information

## **Institutionelle Umfeld der Personenbetreuung**

Vermittlung von Personenbetreuung

Im Zuge der Personenbetreuung findet der Vermittler bzw. Agentur eine geeignete Betreuungskraft für die pflegebedürftige Person. Dabei übernimmt der Vermittler die

Kontaktaufnahme zwischen der selbständigen Personenbetreuer und der betreuenden Person. Die Vermittlungstätigkeit wird nicht als Personenbetreuung eingestuft.

Es gibt viele Möglichkeiten wie sich der Betreuer und pflegebedürftige Person zusammenfinden können. Voraussetzung für die Vermittlung von Personenbetreuung ist laut § 159 der GewO Personenbetreuung der Gewerbeschein für die Personenbetreuung. Erstens können Personenbetreuer selbständig Werbung für ihre Tätigkeit machen und Informationen, über die Leistungen und den Preis vorschlagen. Zweitens können die Personenbetreuer über persönliche Kontakte weiterempfohlen werden und den Interessenten besuchen. Dabei ist zu achten, dass sie nicht unaufgefordert tätig werden sollen. Drittens kann die Vermittlung über einer Agentur der Personenbetreuung erfolgen. Die Agenturen suchen passende Personenbetreuer für ihre Kunden und bringen sie zusammen. Dabei helfen sie beide Seiten bei der organisatorischen Abwicklung des Prozesses und stellen sich bei Fragen zur Verfügung.

#### Inhalte des Betreuungsvertrag

Der Vertrag zwischen dem zu Betreuenden (oder seinen/ihren Angehörigen) und der Personenbetreuer ist schriftlich abzuschließen und enthält folgende Angaben:

- Namen und Anschrift der Vertragspartner Innen
- Beginn und Dauer des Vertragsverhältnisses,
- Leistungsinhalte
- Festlegung von Handlungsleitlinien
- Vereinbarung, ob im Fall der Verhinderung für eine Vertretung gesorgt ist und allenfalls die Namen und Kontaktadressen des Vertreters
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertragsverhältnisses

Weiters ist es sinnvoll, in den Vertrag eine Vereinbarung für den Fall der vorübergehenden Abwesenheit des zu Betreuenden aufzunehmen.

#### Gewerbe der Personenbetreuung

Die Personenbetreuer sind selbständig angemeldet und üben ein freies Gewerbe aus. Wie kommen die Gewerbe der Personenbetreuung zustande? Welche Schritte müssen durchgeführt werden, um als selbständige Betreuungskraft tätig zu sein?

Zuerst erfolgen die Gewerbebeanmeldung und die Anmeldung zur Sozialversicherung. Anschließend wird die Betriebseröffnung beim Finanzamt bekannt gegeben. Danach erfolgt die Vertragsanbahnung und endet mit dem Abschluss des Betreuungsvertrages. Als Voraussetzung für die Ausübung des Gewerbes sind die Vollendung des 18. Lebensjahres,

Staatsangehörigkeit zu einem EU-Mitgliedstaat oder Aufenthaltstitel sowie strafrechtliche Unbescholtenheit notwendig.

Bei der Gewerbeanmeldung und der Ausübung entstehen Kosten, die zu beachten sind. Die einmalige Gebühr für die Gewerbeanmeldung kostet 70 € und wird mit einer Bestätigung nach NeuFöG durch die Wirtschaftskammer festgelegt. Anschließend folgt ein Wirtschaftskammerbeitrag in der Höhe von 40 € jährlich (Höhe abhängig vom Bundesland). Weiters muss der Sozialversicherungsbeitrag in jedem Quartal an die Gewerblichen Wirtschaft entrichtet werden.

Welche Vorteile bringt die Gewerbe der Personenbetreuung mit sich?

Die selbständigen Personenbetreuer unterliegen keine arbeitszeitrechtliche Beschränkung und können daher besser auf die Wünsche und Bedürfnisse der zu betreuenden Personen eingehen. Sie sind an keine Vorgaben hinsichtlich der Höhe des Entgelts gebunden. Für die Abfuhr von sämtlichen Beiträgen und Steuern sind sie selbst verantwortlich. Weiters können sie ebenfalls den Wochenwechsel der Tätigkeit selbst bestimmen.

Mitgliedschaft bei der Wirtschaftskammer

Die Personenbetreuer werden durch die Gewerbeanmeldung automatisch Mitglied der Wirtschaftskammer. Sie vertritt die Interessen der selbständigen Personenbetreuer. Personenbetreuer sind in der Fachgruppe „allgemeines Gewerbe“ zugeordnet. Die Mitgliedschaft bei der Wirtschaftskammer hat den Vorteil, dass sie verschiedenste Leistungen der Wirtschaftskammer kostenlos in Anspruch nehmen können. Dabei ist die Wirtschaftskammer in den jeweiligen Bundesländern von Bedeutung. Sie unterstützen die Personenbetreuer in betriebswirtschaftliche und rechtliche Hilfestellungen. Ebenso werden die Personenbetreuer bei der Unternehmensgründung geholfen und in arbeits- und steuerrechtlichen Angelegenheiten beraten.

Sozialversicherungsbeiträge

Mit der Anmeldung der Gewerbe sind ebenso Sozialversicherungsabgaben zu entrichten. Da in den ersten Jahren keine Einkommenssteuerbescheide liegen wird die Sva vorläufig auf Basis einer Mindestbeitragsgrundlage berechnet. Nachdem der Einkommenssteuerbescheid der ersten drei Jahre vorliegt, werden die tatsächlich zahlenden Sva-Beiträge nachträglich festgestellt. Ab dem vierten Jahr werden die Beiträge aus dem drittvorangegangenen Jahr abgeleitet.

Die Monatliche SV-Beiträge für das Jahr 2012 belaufen auf 151,73 €. Die Beitragssätze setzen sich aus 7,65 % Krankenversicherung, 17,5 % Pensionsversicherung, 1,53 % Selbständigenvorsorge und einer Unfallversicherung von 8,25 €/ Monat. Die Bezahlung

erfolgt mittels Erlagscheines am Anfang des zweiten Monats des jeweiligen Quartals und ist einzuzahlen bis am Ende des Monats.

Es gibt einige Ansprüche, die aus der Pflichtversicherung ergeben. Erstens wird eine Unfallversicherung gewährleistet. Sie tritt bei einem Arbeitsunfall oder einer Berufskrankheit ein und unterstützt die Personenbetreuer in medizinischer, beruflicher oder sozialer Hinsicht. Zweitens erhält der Personenbetreuer eine Krankenversicherung. Sie zielt darauf hin im Falle einer Erkrankung den Versicherten und deren Angehörigen ein umfassendes Leistungsangebot über die Versorgung mit Medikament bis zum Spitalaufenthalt zu stellen. Drittens erfolgen Leistungen für die Pensionsversicherung. Sie sorgt für Rückhalt im Alter, bei Erwerbsunfähigkeit und nach dem Tod des Versicherten. Viertens wird eine Selbständigenvorsorge errichtet. Sie macht 1,53 % der Sozialversicherungsbeiträge aus. Der Beitrag wird bei Antritt der gesetzlichen Pension oder fünf Jahre nach Ende der letzten Beitragspflicht in der Vorsorge ausbezahlt.

#### Vertretung bei Krankheit

Eine wichtige Arbeitsrechtliche Angelegenheit ist die Vertretung der Personenbetreuer. Im Falle einer Krankheit muss die Personenbetreuer selbständig nach einer Vertretung suchen, um die vereinbarten Betreuungsleistungen zu erbringen. Dabei wird kein Vertrag zwischen dem Vertreter und der betreuten Person abgeschlossen. Die Vertretung muss ebenso ein Gewerbe für die Personenbetreuung verfügen und alle Leistungen erbringen, die die Personenbetreuer erbringt. Zudem ist es auch möglich, dass die Vermittlungsagentur eine Vertretung organisiert.

Bei Vertragsabschluss zwischen der Personenbetreuer und der betreuten Person können auch Regelungen enthalten sein, dass die Personenbetreuer trotz Krankheit weiterhin die pflegebedürftige Person betreut. Dabei müssen die Personenbetreuer bei einer ansteckenden Krankheit entsprechende Maßnahmen vornehmen, um die betreute Person nicht anzustecken.

#### Rechte & Pflichten der Personenbetreuer

Einige Rechte stehen dem Personenbetreuer zu. Er ist persönlich weisungsfrei und kann sich generell vertreten lassen. Der Personenbetreuer hat das Recht auf Entgelt und in der Wohnung des Betreuten zu wohnen. Zudem ist es erlaubt, Werbung für die angebotene Dienstleistung zu machen und auf Anfrage mit potenziell zu betreuenden Personen in Kontakt zu treten.

Daneben sind mit der Ausübung der Gewerbe der Personenbetreuung einige Pflichten verbunden. Die Durchführung von pflegerischen und ärztlichen Tätigkeiten darf nur nach Anleitung und Unterweisung vom Arzt erfolgen. Der Personenbetreuer ist verpflichtet zu Verschwiegenheit und muss ein Haushaltsbuch führen. Er muss jegliche Gefahren für die zu

betreuende Person vermeiden. Der Betreuungsvertrag ist schriftlich zu unterschreiben. Weiters muss er innerhalb von drei Tagen seinen Wohnsitz beim zuständigen Gemeindeamt melden. Er ist verpflichtet die Anmeldung bei der Sozialversicherung vorzunehmen und die steuerlichen Abgabenleistungen zu tätigen.

### **3.4 Pflge theorien**

Die Pflge theorie befasst sich mit den Rahmenbedingungen der Betreuung. Ihre Aufgabe ist es herauszufinden, was nötig ist, um einen Klienten 24-Stunden Rund-um-die-Uhr, ohne Qualitätsverlust zu betreuen. Die Pflge theorie soll die Interaktionen zwischen den Betroffenen beschreiben, um Rahmenbedingungen zu schaffen. Durch diese Rahmenbedingungen soll es möglich werden, geregelte Abläufe zu gewährleisten, Reibungspunkte zu vermeiden und Qualitätssicherung zu betreiben.

Meleis (1999) sieht die Pflge theorie als die Konzeptualisierung einiger Aspekte der Pflge realität, die mit dem Ziel zusammengestellt werden Phänomene zu beschreiben. Diese sollen Beziehungen zwischen Phänomenen erklären, Folgen vorhersagen oder Pflge handlungen vorschreiben.

Diese Theorie der 24-Stunden-Betreuung soll eine umfassende Leitlinie und Hilfestellung vor allem für diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflge personal darstellen. Sie soll aufzeigen, was für die optimale Betreuung des Klienten notwendig ist. Dabei soll sie der Pflge person bei der 24-Stunden-Betreuung helfen, die Betreuung zu optimieren. Sie soll beim Umgang mit Klienten helfen und die Qualitätskontrolle optimieren.

Pflge theorien und deren Einfluss auf die 24-Stunden-Betreuung

Die Pflge theorien dienen dazu die Ebene der Handlungsorientierung besser zu verstehen (Stemmer, 2003). Deshalb sollten die Theorien und Konzepte bei jenen Klienten, welche eine 24-Stunden-Betreuung beziehen, angewendet werden.

Bei der 24-Stunden-Betreuung treten mehrere Behandlungsdiagnosen auf. Diese sind Mobilität beeinträchtigt, Denkprozess verändert, Selbstfürsorgedefizit Essen und Trinken, Selbstfürsorgedefizit Waschen und Kleiden und Sturz ohne Risiko.

Am Anfang der Betreuung soll eine Pflgediagnose von einem diplomierten Pflge personal erstellt werden. Die Planung muss dokumentiert und die Maßnahmen erstellt werden, nach der auch die 24-Stunden-Betreuung angeleitet und überprüft werden können.

Weiters wäre das Einbeziehen einiger Pflge-theorien mittlerer Reichweite sehr hilfreich, wie zum Beispiel die Theorie des systemischen Gleichgewichts nach Friedmann (Friedmann, M. L., 1996). Friedmann beschreibt in seiner Theorie die Genesungschancen bzw. die optimale Voraussetzung für einen guten Umgang mit der Krankheit.

Laut Friedmann müssen Umfeld-Faktoren wie:

- Angehörige nicht im selben Haushalt
- Angehörige berufstätig
- Angehörige wohnen nicht in der Nähe des Klienten
- Ehepartner entweder zu alt oder selbst betreuungs- oder pflegebedürftig
- Ehepartner verstorben,

ebenso in der Anamnese (Vorgeschichte einer Krankheit) festgehalten und in der Pflegeplanung einbezogen werden.

### **3.4.1 Das Verlaufskurvenmodell von Corbin und Strauss**

Das Verlaufskurvenmodell ist aus der Begleitung chronisch kranker Menschen, über einen langen Zeitraum entstanden. Die Auswirkungen auf die Angehörigen werden in zahlreichen Studien beschrieben. In den jeweiligen Phasen soll der Patient eine entsprechende Unterstützung erfahren. Verschiedene Faktoren können dem Patienten beeinflussen, wie etwa die Art, Anzahl und Dauer der verwendeten Unterstützungstechniken. Daneben spielen die Anzahl der Nebenwirkungen, das Vorhandensein von Ressourcen, soziale Unterstützungen, Wissensstand über die Krankheit, finanzielle Mittel bei dem Krankheitsverlauf eine Rolle. Dieses Modell nach Corbin und Strauss ist ein Bestandteil des symbolischen Interaktionismus. Die Menschen handeln gegenüber von Dingen auf Grundlage von Bedeutungen, die diese Dinge für sie besitzen. Dabei entsteht die Bedeutung von Dingen von der sozialen Interaktion, die man mit Mitmenschen eingeht. Dadurch betrachtet er den Fall, über die Grenzen einzelner Institutionen und Versorgungssektoren hinweg. Somit wird insbesondere die Abstimmung und Koordination von Berufsgruppen und Versorgungsabschnitten bezogen auf den konkreten Fall über einen langen Zeitraum ermöglicht (Corbin et al. 2009, S.55).

Das Hauptmerkmal des Verlaufskurvenmodell sind die Verlaufskurven, in die eine chronische Krankheit eingeteilt werden kann. Dadurch können die Beteiligten, den Arbeitsaufwand für die Bewältigung der Krankheit erfassen (Corbin, Strauss 2010, S. 307). Wenn man unterschiedliche Nutzen aus dem Modell ziehen möchte, kann man das Modell weiter in mehrere Komponenten unterteilen. Dadurch kann man die chronische Krankheit, und das Modell zur praktischen Arbeit mit chronisch Kranken genauer betrachten.

Die Aufgabe der Pflege bestehe darin, dem Patienten bei der Gestaltung ihres Alltags zu helfen, damit eine höchstmögliche Lebensqualität erreicht wird. Dabei verstehe sich die Pflege als vorübergehende Unterstützung. Ziel dabei ist aktuellen Stand des Patienten zu verstehen und dadurch die Zukunft des Patienten zu planen. Die Pflegerin soll einerseits die direkte Pflege durchführen und andererseits Pflegemaßnahmen wie Anleitung, Schulung, Beratung, Überleitung, sowie die Organisation von Hilfsmitteln und die Bereitstellung einer komplexen Pflege herbeiführen.

Corbin und Strauss unterteilen den Krankheits- und Pflegeverlaufskurve der chronischen Erkrankung in acht Phasen.

**Abbildung 11:** Verlauf der Personenpflege im Corbin-Strauss-Modell

<b>Phasen</b>	<i>Erklärungen</i>
<b>Vorphase</b>	<i>keine Symptome vorhanden, präventives Handeln möglich</i>
<b>Diagnostische Phase</b>	<i>Diagnose und Beginn der Krankheitsverlaufskurve und des Pflegeverlaufs</i>
<b>Akute Phase</b>	<i>Krankheit führt zu einer lebensbedrohlichen Situation</i>
<b>Kritische Phase</b>	<i>Krankenhausaufenthalte aufgrund von Komplikationen und Krankheitszustand</i>
<b>Stabile Phase</b>	<i>Kontrolle des Krankheitsverlaufs durch therapeutische und pflegerische Interventionen</i>
<b>Unstabile Phase</b>	<i>Kontrolle des Krankheitsverlaufs durch therapeutische und pflegerische Interventionen ist vermindert</i>
<b>Verschlechterungsphase</b>	<i>Krankheit führt zu einer weiteren Verschlechterung des geistigen und körperlichen Zustands</i>
<b>Sterbephase</b>	<i>Zeitraum unmittelbar vor dem Tod</i>

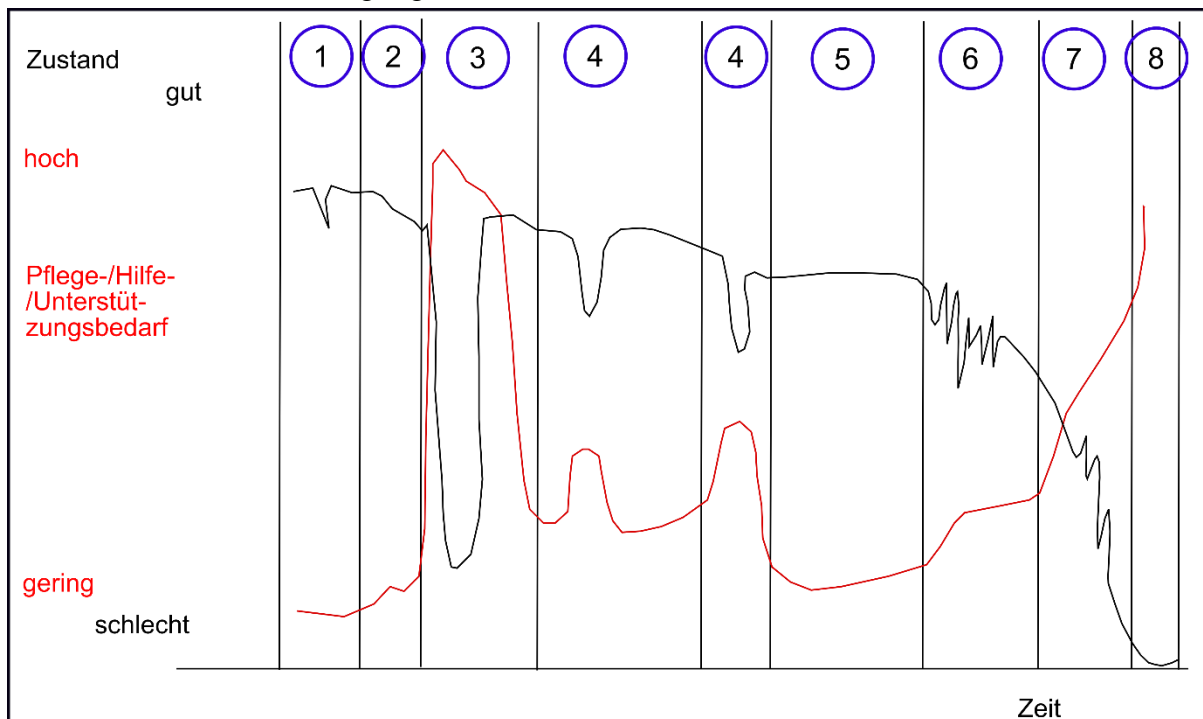
Quelle: Corbin-Strauss-Modell, eigene Darstellung

Es sei davon auszugehen, dass nicht alle Phasen, bei einem Patienten mit einer chronischen Erkrankung zutreffen. Die Situation könne sich akut verschlechtern oder verbessern. Der Krankheitsverlauf könne daher nur rückblickend beschrieben werden und bilde den Verlauf der Gesundheit/Selbständigkeit bzw. diesbezügliche Rückschläge ab. Diese hänge von unterschiedlichen Faktoren wie persönliche Faktoren, Einflüsse der Umgebung, Vorgänge bei der bisherigen Therapie, Erlebnisse der bisherigen Behandlung und Pflege und deren

persönliche Bewertung durch den Betroffenen. Im Zusammenhang mit der Krankheitsverlaufskurve wird die Pflegeverlaufskurve dargestellt. Während der akuten Krankheitsphase besteht ein großer Bedarf an Hilfe und Pflege. Je schlechter der Zustand, desto höher sei der Bedarf an Hilfe.

Der Bedarf an Pflege, Hilfe oder Unterstützung wird an der nächsten Grafik der Pflege- und Krankheitsverlaufskurve nach Corbin u. Strauss deutlich.

**Abbildung 12:** Phasen des Pflege-, Hilfe- und Unterstützungsbedarfs in Abhängigkeit vom Krankheitsverlauf des Pflégelings



Quelle: Phasen der Krankheitsverlaufskurve nach Corbin u. Strauss (Aus Spöthe 2008, S. 29), eigene Darstellung

Das Anliegen der Pflege bestehe darin, den Verlauf der Erkrankung zu beeinflussen, so dass die größtmögliche Selbständigkeit und Stabilität über einen möglichst langen Zeitraum, erreicht werden kann. Die Intervention soll daher mit langfristiger Perspektive erfolgen. Die Vorgehensweise der Intervention erfasst fünf Schritte. Zuerst erfolgt das Assessment der Patient und seiner Familie. Dabei wird die aktuelle Phase der Pflege- und Krankheitsverlaufskurve geschaut und Ziele gesetzt. Danach werden die Bedingungen eingeschätzt, welche die Behandlung beeinflussen. Anschließend werden die Ziele formuliert und der Interventionsschwerpunkt definiert. Daraufhin folgt die Pflegeintervention und zum Schluss wird deren Effektivität evaluiert.

Die Zusammenfassung der Theorie zeigt, dass es sich um eine umfassende Pflegetheorie handelt, die versucht Auswirkungen der chronischen Erkrankung zu erfassen. Dabei werden

nicht nur die medizinischen Auswirkungen aufgelistet, sondern auch die Umgebungsfaktoren beschrieben. Die Angehörigen spielen eine wichtige Rolle, da die Arbeit nicht nur vom Erkrankten selbst geleistet werden kann.

### **3.4.2 Theorie der interpersonalen Beziehung in der Pflege nach Peplau**

Die Theorie der interpersonalen Beziehung in der Pflege wurde im Jahre 1952 von amerikanischen Pflege-theoretikerin Hildegard Peplau entwickelt. Sie beschäftigt sich mit der psychodynamischen Pflege und wird in der psychiatrischen Pflege eingesetzt.

Die Theorie entfernt sich mit ihrem psychologischen Modell von der krankheitsorientierten Pflege. Sie zeigt die Wichtigkeit von Ereignissen, Gefühlen und Verhalten des Patienten, die untersucht und in die Pflegeintervention eingebaut werden können. Der Patient erkennt an dem Verhalten, die Vorgehensweise der Pflegeperson, wie die Pflege bzw. Unterstützung sein werden. Der Schwerpunkt liegt auf der Interaktion zwischen den Beteiligten und der Bestimmung, der dieser Beziehung zugrunde liegenden Strukturen. Die Pflegekraft soll in die Lage versetzt werden, die Interaktionen so zu gestalten, dass sie für die Pflegenden und Gepflegten zu einer Lernerfahrung wird. Die Persönlichkeitsentwicklung der Patienten wird gefördert, welche eine Auseinandersetzung mit zwischenmenschlichen Alltagsproblemen und Schwierigkeiten erlauben (Peplau, 1998, S.10).

Die Pflege ist nach Peplau erst dann erfolgreich, wenn die Interaktionspartner (Pflegetbedürftiger und Pflegekraft) sich weiterentwickelt und dadurch bei auftretenden zwischenmenschlichen Problemen im Pflegeprozess unterstützt wird. Es soll nicht nur der Intellekt, sondern auch die Persönlichkeit der Pflegekraft in der Pflegeausbildung geschult werden. Das Verhalten hat Einfluss darauf, wie gut oder schlecht der Patient mit seiner Erkrankung zurechtkommt. Es sei von entscheidender Bedeutung, dass die Pflegekraft erkennt und ein Verständnis dafür entwickelt, welche Auswirkungen ihre Zuwendung zum Pflgetbedürftigen hat (Steppe 1990, S.767-768).

Peplau beschreibt die Beziehung zwischen der Pflegekraft und dem betroffenen Patienten in vier Phasen. Diese sind nicht isoliert zu betrachten, sondern können sich teilweise überschneiden.

- Orientierungsphase

In der ersten Phase erfolgt das Kennenlernen vom Betroffenen mit der Pflegekraft. Im Erstgespräch wird die Situation und die Probleme besprochen. Dabei setzt sich die Pflegekraft in der Rolle des Zuhörers und Beraters, um die Probleme zu identifizieren und den Bedarf an Unterstützung festzustellen. Dadurch wird eine Vertrauensebene zwischen dem Patienten und dem Pflegepersonal geschaffen.

- Identifikationsphase

In der zweiten Phase identifiziert sich der Patient mit der Pflegeperson. Dabei gibt es drei Möglichkeiten, wie ein Patient reagieren kann. Der Patient kann durch aktive Beteiligung an der Pflege, die Beziehung stärken. Andererseits kann er durch die Verweigerung der Mitarbeit eine Abwehrreaktion auf das Hilfsangebot oder zuletzt durch passives geschehen lassen, die Pflege über sich ergehen lassen. Die Aufgabe der Pflegekraft ist es, die Gefühle des Patienten zuzulassen und zu verstehen, ohne die professionelle Betreuung zu vernachlässigen. Diese Phase endet in einer gemeinsamen Klärung der Erwartungen, Probleme und Ziele. Anschließend beginnen Patient und Pflegeperson gemeinsam an Gesundheitszielen zu arbeiten und planen Maßnahmen dazu. Ziel dabei ist durch Erfüllung grundlegender Bedürfnisse, die Persönlichkeit zu entwickeln und somit die Fähigkeit, um Probleme selbst zu lösen, zu steigern.

- Nutzungsphase

In dieser Phase beginnt der Patient die angebotene Hilfe aktiv zu nutzen, um den Prozess der Hilfe, bewusst zu steuern. Somit nutzt der Gepflegte die angebotene Dienstleistung vollständig aus. Wenn der Betroffene seine Bedürfnisse versteht, erlebt er eine Phase, in der er Nutzen aus allen Angeboten ziehen kann. Der Betroffene fühlt sich sicher, übernimmt wieder mehr Verantwortung für sich selbst und entwickelt eigene Strategien im Umgang mit seiner Krankheit. Die Rolle der Pflegeperson wird dadurch eine beratende und reflektierende. Deshalb ist in der Phase die Pflegedokumentation und die Anpassung der Pflegeplanung an sich eventuell verändernde Pflegesituation von Bedeutung.

- Ablösungsphase

Diese Phase beschreibt die Entwicklung des Gepflegten, hin zu der Fähigkeit, sich wieder selbst versorgen zu können. Der Patient hat sich effektive Problemlösungsstrategien erarbeitet und ist dadurch in der Lage, diese selbständig anzuwenden. Der Patient ist in der Lage, Pläne für die Zukunft zu machen und sich neue Ziele zu setzen. Somit wird das Beziehungsverhältnis zwischen Pflegeperson und Patient beendet. Er ist wieder in der Lage, für sich selbst Verantwortung zu übernehmen. Nach dem Ende dieser Phase erfolgt zuletzt die Überprüfung der Pflegequalität.

Nach Peplau steht im Zentrum der Pflegesituation, die Beziehung zwischen Pflegendem und Gepflegten. Ausgehend von der Annahme, dass jeder Mensch sich weiterentwickelt und individuelle Produktivität anstrebt, gilt dies für die beiden in der Pflegesituation befindlichen Interaktionspartner.

Dabei nehmen die beiden Parteien im Laufe der Pflegesituation unterschiedliche Rollen ein. Beide lernen durch den wechselseitigen Austausch voneinander. Peplau meint in der

Hinsicht, dass jede Pflegende unterschiedliche Rollen einnimmt. Sie hält es für notwendig, dass sich nicht nur der Betroffene weiterentwickelt, sondern auch die Pflegeperson. Betroffene sehen Pflegende in Rollen, welche für sie zur Problembewältigung hilfreich ist. Diese Rollen werden professionell ausgeübt und umfassen eine Reihe von Pflichten, Rechten und Erwartungen.

#### Die Rolle als Fremde

Zu Beginn der Beziehung nimmt die Pflegeperson die Rolle als Fremde war. Sie soll dem dem Betroffenen vorurteilsfrei, mit Respekt und Interesse begegnen. Dabei bildet sie durch Offenheit, Akzeptanz und Interesse ein Vertrauensverhältnis. Die Neugierde zwischen den beiden Interaktionspartner bildet die Grundlage dieser Rolle.

#### Die Rolle des Unterstützenden

Hier steht die Pflegekraft für Fragen zur Verfügung und informiert über die Behandlung. Dabei ist sie zugleich Zuhörer und Vermittler. Sie muss den psychisch erkrankten Menschen laufend informieren, wenn Fragen auftauchen und gemeinsam mit ihm nach Antworten suchen. Dabei kann der Pflegende auch emotionale Fragen stellen.

#### Die Rolle der Lehrenden

In dieser Rolle wird das Wissen an dem Betroffenen vermittelt, welche er braucht, um einen Einblick in seinen Gesundheitszustand zu erhalten. Das heißt, es wird hier der Versuch unternommen, den Betroffenen seine Fähigkeiten, Fertigkeiten und Ressourcen aufspüren zu lassen, sein subjektives Krankheitserleben zu thematisieren, um ihn dazu zu befähigen, weitgehend gesund zu bleiben und wieder Lebensqualität zu erlangen.

#### Die Führungsrolle

Bei der Rolle übernimmt die Pflegekraft eine aktivere Rolle zum Betroffenen und zwar in einer partnerschaftlichen und demokratischen Art, um seine Entscheidungsfähigkeit zu fördern. Der Betroffene soll als Partner und aktive Beteiligte gesehen werden. Dies wird unterstützt, indem Handlungsabläufe den Bedürfnissen des Einzelnen angepasst werden und Ziele gemeinsam so formuliert werden, dass sie erreichbar sind.

#### Die Rolle als Stellvertreter

In dieser Rolle werden Pflegende oftmals nicht als sie selbst gesehen, sondern als eine Ersatzperson. Dadurch entsteht eine Situation, die ein hohes Maß an persönlicher Stärke, Sensibilität und Selbsterfahrung für die professionelle Beziehung erfordert. Die

Selbstbestimmung der Betroffenen wird geschärft und dadurch erleben beide Partner wechselseitige Elemente der Unabhängigkeit und Abhängigkeit.

#### Die Rolle als Berater

Bei der Rolle reflektiert die Pflegekraft das Verhalten des Betroffenen und fördert sein Selbstvertrauen, um ihn bei der Bewältigung seiner Erkrankung zu unterstützen. Dabei hat sie die Selbständigkeit des Patienten im Blick und fragt sich, was er kann, wozu er motiviert werden muss und wobei er noch Unterstützung braucht. Der Betroffene soll alles verstehen, was mit ihm geschieht und er diese Erfahrung in sein Leben integrieren kann.

Die Theorie von Hildegard Peplau ist zu einem wichtigen Bestandteil der psychiatrischen Pflege geworden. Sie fokussiert sich auf die Bedeutung der Interaktion zwischen der Pflegekraft und dem Betroffenen. Dadurch hat sie die Ausrichtung der Pflegeausbildung stark verändert. Die Pflege richtet sich immer an bestimmten Problemen. Dabei erfolge die Lösung dieser Probleme durch eine ganze Reihe an Maßnahmen, gegliedert nach Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung. Die Beziehungsgestaltung ist für den Problemlösungsprozess von enormer Bedeutung. Hier wird deutlich, dass die Durchführung von pflegerischen Einzelaktivitäten und Gruppenangeboten als Maßnahme einer individuellen Pflegeplanung erfassen werden kann.

## **4. Darstellung der Personenbetreuung im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung in acht Fallstudien**

### **4.1 Erhebungsmethode**

Nach der theoretischen und empirischen Ausarbeitung der Literatur in den vorhergehenden Kapiteln, steht nun die qualitative Forschung im Vordergrund. Deshalb sollen im Folgenden die Forschungsfragen detailliert erläutert werden.

#### **4.1.1 Forschungsfragen**

Die Diplomarbeit beschäftigt sich mit folgenden Forschungsfragen:

- 1) Wie ist die Funktionsweise dieses transnationalen Arbeitsmarkts und worin bestehen die Besonderheiten auf dem Arbeitsmarkt?
- 2) Unter welchen Bedingungen kommen Personenbetreuer aus den Nachbarländern Österreichs als Arbeitskräfte für die Personenbetreuung in den Privathaushalten Österreichs zum Einsatz?
- 3) Welche Bedürfnisse haben, die zu Betreuenden und inwiefern werden diese befriedigt?

Die erste Frage beschäftigt sich mit der Funktionsweise dieses transnationalen Arbeitsmarktes und den Besonderheiten auf dem Arbeitsmarkt. Dabei richtet sich die Frage, wie Personenbetreuer vor Ort angeworben werden und durch welche Vermittlungen sie dann zu der Betreuungstätigkeit kommen. Somit soll die Funktionsweise dieses transnationalen Arbeitsmarktes erklärt werden können. Anschließend wird angeschaut wie sich der Beruf der Personenbetreuer am Arbeitsmarkt entwickelt. Dabei ist es wichtig vor welchen Problemen und Herausforderungen die Interessensvertretungen der Personenbetreuer bevorstehen. Dabei sollen aktuelle Entwicklungen des Berufes herausgefunden werden und anschließend die Besonderheiten auf dem Arbeitsmarkt erklärt werden.

Die zweite Frage bezieht sich auf die Frage unter welchen Bedingungen die Personenbetreuer aus den Nachbarländern als Arbeitskräfte für die Personenbetreuung zum Einsatz in Privathaushalte Österreichs kommen. Die Zahl der Menschen, die für die Betreuungsarbeit nach Österreich pendelten ist seit dem Jahr 2011 stark gestiegen. Dabei richtet sich die Frage auf die Bedingungen, welche die 24-Stunden-Betreuungsarbeit für die Betreuungskräfte ermöglicht haben. Die bestehende Nachfrage nach 24-Stunden-Betreuer in Österreich und das Angebot an Personenbetreuern aus dem benachbarten Ausland soll aufgezeigt werden.

Nach dem Zustandekommen des Betreuungsverhältnis entsteht ein neuer Arbeitsumfeld für die Personenbetreuer. Die Betreuungsarbeit beinhaltet viele schwierige Bedingungen für die Personenbetreuer. Diese sollen anhand der formulierten Forschungsfrage identifiziert und erklärt werden. Die Bedürfnisse und Problematiken sollen erläutert werden.

In der dritten Frage geht es um die Betreuten selbst. Dabei soll die Zufriedenheiten und Problemen der betreuten Personen untersucht werden. Außerdem soll eine Antwort gefunden werden, ob die Wünsche im Alltag der betreuten Personen durch eine 24-Stunden-Betreuung befriedigt werden. Der Wunsch die letzten Jahre zu Hause zu verbringen, um doch nicht in einem Altersheim untergebracht zu werden steht im Vordergrund für die betreute Person. Das Zusammenleben mit einem Personenbetreuer im eigenen Haus unter der Notwendigkeit, dass man betreut werden muss, wird anhand dieser Fragen ausführlich beschrieben. Es soll aufgezeigt werden, welche Bedürfnisse, die zu Betreuenden haben und inwiefern diese befriedigt werden können.

#### **4.1.2 Auswahl und Zugang zur Zielgruppe**

##### Auswahl der Interviewpartner

Bei der Auswahl der Interviewpartner spielte die Herkunft der Personenbetreuerinnen keine Rolle. Ziel der Auswahl war es, beide Handlungsakteure, d. h. sowohl die betreute Person als auch die Betreuerin zu interviewen. Dadurch wurde eine bisher in der vom Autor herangezogenen Literatur nicht vorhandene Interviewkonstellation festgelegt. Beide Handlungsakteure sollen unabhängig voneinander in Einzelinterviews befragt werden. Mit diesem Ansatz untersuchte der Autor acht unterschiedliche Betreuungssituationen. Ausgewählt wurden nur Personenbetreuer die über ausreichende Deutschkenntnisse verfügen und die betreute Person in einem Zustand befindet, bei der ein normales Interviewgespräch möglich ist.

Bei den Experteninterview spielte das Fachwissen der befragten Personen eine wichtige Rolle. Dabei wurden Personen in leitenden Funktionen des Sektors der Personenbetreuung ausgewählt. Das erste Interview wurde mit einer Geschäftsführerin eines Vermittlungsagentur durchgeführt. Die Geschäftsführerin ist zugleich auch Stellvertreterin der Fachgruppe Personenbetreuung in der Wirtschaftskammer Burgenland. Das zweite Interview wurden mit Interessensvertreter des Fachverbandes Personenberatung und Personenbetreuung der Wirtschaftskammer Österreich durchgeführt.

##### Untersuchungsgebiet

Die Interviews wurden in Wien, Wien-Umland, Niederösterreich und Burgenland durchgeführt.

## Zugang zu Probanden und Erhebungssituation

Die Suche nach Probanden erwies sich schwerer als gedacht. Zunächst wurde versucht, über Anzeigen auf Webseiten Personenbetreuer zu finden und diese für die Interviews zu gewinnen. Nach ein paar Fehlschlägen versuchte der Autor mittels Online- Plattformen wie Facebook an die geeigneten Interviewpartner zu kommen. Nach Anschreiben, Beschreibung der Problematik an einer Vermittlungsagentur für die 24-Stunden-Betreuung wurden die ersten Interviewpartner vermittelt. Die Agentur half bei der Vermittlung der Interviewpartner insofern, indem sie mit den zu Interviewenden Personen vorab sprach und nach Zustimmung für ein Interview diese übermittelte. Dabei wurden die Kontaktdaten von den Angehörigen der betreuten Personen weitergegeben. Anschließend wurden die Angehörigen kontaktiert und Interviewtermine vereinbart.

Die Suche nach Experten erwies sich leichter als Ersteres. Die erste Expertin ist zugleich die Geschäftsführerin der Vermittlungsagentur für die 24-Stunden-Betreuung, welche bei der Vermittlung der Interviewpartner half. Deshalb wurde sie direkt kontaktiert und nach einem Interview gefragt. Beim zweiten Interview wurde zunächst eine Anfrage an die Wirtschaftskammer Österreich gestellt. Anschließend wurde der Interviewleitfaden zugeschickt und ein Termin vorgeschlagen.

### **4.1.3 Untersuchungsplan und -methode**

Angesichts des vorliegenden Forschungsgegenstandes, der Forschungsfrage und hinsichtlich der Methodenwahl müssen quantitative und qualitative Forschungsmethoden nicht im Gegensatz zueinanderstehen, sondern können sogar wechselseitig bedingen. In der Arbeit führt der Autor qualitative Untersuchungen durch, um sich in die Lage der Personenbetreuer und Betreuten hineinzusetzen.

Um die Betreuung zu Hause zu erfassen, hat sich der Autor bei der Durchführung der qualitativen Forschung auf Einzelfallanalysen entschieden. Das bedeutet, dass die Betreuung im konkreten Fall einerseits aus Sicht der betreuten Person und andererseits aus Sicht der Personenbetreuer aufgezeigt wird. Dies soll so geschehen, dass der Interviewer beide Akteure allein unter vier Augen interviewt. Somit soll ein offenes Gespräch geschaffen werden, indem die Befragten frei reden können. Alle 16 Interviews wurden zudem anonymisiert, sodass keine Rückschlüsse auf die jeweilige Person zurückverfolgen kann.

Bei der Befragung soll sich der Interviewer in die Rolle des Interviewten hineinversetzen, um deren Situation besser zu verstehen. Die Fragestellungen des leitfadengestützten Interviews wurden mehrmals in Probeinterviews geprüft und verändert. Erst dann wurden die Fragen für das Leitfadenterview festgelegt.

Es wurden 16 qualitative Einzelinterviews mithilfe zwei vorher ausgearbeiteten Leitfäden durchgeführt. Die Leitfäden des Interviews wurden aufgrund von theoretischen Überlegungen, schon vorhandenen Untersuchungsergebnissen, sowie eigenem Wissensstand ausgearbeitet und bestehen aus mehreren Hauptfragen mit jeweils dazugehörigen Unterfragen. Ziel war es, mithilfe des Leitfadens einen möglichst strukturierten Gesprächsverlauf zu erzielen, um subjektive Antworten und Einblicke zu erhalten. Im Interview konnten vertiefende Einblicke, sowie die dahinterliegenden Entscheidungen und Einflussfaktoren erfasst werden.

Die 16 Interviews wurden im Jänner 2019 in den Wohnungen der betreuten Personen durchgeführt. Sie wurden unter Einverständnis der interviewten Personen mittels Audioaufnahmegerät aufgezeichnet und später verschriftlicht. Diese Verschriftlichung bildete die Grundlage für die darauffolgende qualitative Inhaltsanalyse.

Anschließend wurden zwei Experteninterviews anhand von zwei verschiedenen Leitfäden durchgeführt. Diese Interviews fanden in der Wirtschaftskammer Wien und im Büro der Vermittlungsagentur für die 24-Stunden-Betreuung statt. Sie wurden ebenfalls mittels Audioaufnahmegerät aufgezeichnet und später verschriftlicht.

#### **4.1.4 Qualitative Analyse der Antworten bei den Interviews nach Philipp Mayring**

Die Auswertung der durchgeführten Interviews erfolgt durch qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2007), die eine besondere Rolle innerhalb der qualitativen Sozialforschung spielt. Die Auswertungsmethode zeichnet sich vor allem durch ihre Offenheit bei den Antwortmöglichkeiten, Flexibilität und den Fokus auf die Subjektivität des Befragten aus. Sie sind im Allgemeinen entweder nur teilstandardisiert oder generell als offene Interviews konzipiert und versuchen vielschichtiger Informationen als beispielsweise standardisierte Fragebogen zu erlangen. Dennoch gibt es nicht „Das“ qualitative Interview, sondern seit der Entstehung der qualitativen Interviewforschung haben sich unterschiedliche Formen von ihnen herausgebildet (Heisteringer, 2006, S. 3).

Im Folgenden werden die wichtigsten Formen der qualitativen Interviews aufgelistet:

- Das narrative Interview wird ohne Leitfaden durchgeführt und besteht aus einer spontanen Erzählung der Befragten.
- Das biographische Interview sucht einen Zugang zur Erschließung von Lebensgeschichten.
- Das episodische Interview verknüpft eine Erzählung mit der Fragensammlung in einem Leitfaden.

- Das fokussierte Interview ist bestimmt durch den Fokus auf eine bestimmte Situation.
- Das Experteninterview zeichnet sich hauptsächlich durch den Befragten (Experten) aus.
- Das leitfadengestützte Interview zeichnet sich durch einen Leitfaden aus. Der Leitfaden kann sich je nach Interview in seinem Strukturierungsniveau unterscheiden, was sich darauf auswirkt, inwieweit der Befragte oder die interviewende Person den Gesprächsfluss lenkt. Der Interviewleitfaden kann dabei aus unterschiedlich vielen Fragen bestehen, die gegebenenfalls auch in Gruppen zusammengefasst werden können (Bacher, Horwath, 2011, S. 43).

## Auswertung

Die Auswertung der Interviews erfolgt mithilfe der von Philipp Mayring entwickelten qualitativen Inhaltsanalyse. Im Gegensatz zur „freien“ Interpretation hat diese Analysemethode den Vorteil, dass die Textinhalte auf eine Art und Weise aufgearbeitet und interpretiert werden, die von Außenstehenden leicht nachvollzogen und überprüft werden kann. Aus diesem Grund wird in der qualitativen Inhaltsanalyse großer Wert auf die theoretische Herleitung der Forschungsfragen und die Transparenz der einzelnen Arbeitsschritte gelegt.

Die qualitative Inhaltsanalyse ist ein Überbegriff für eine Vielzahl an verschiedenen Verfahrensweisen beziehungsweise Techniken zur systematischen Textanalyse, welcher vor allem durch den deutschen Psychologen, Soziologen sowie Pädagogen Mayring geprägt wurde (Mayring, 2000). Grundsätzlich lassen sich qualitative Inhaltsanalysen nach Mayring sowie nach dem deutschen Erziehungswissenschaftler Udo Kuckartz in drei Hauptformen unterteilen (Schreier, 2014, S. 4).

1. Die zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse
2. Die explizierende qualitative Inhaltsanalyse
3. Die strukturierende qualitative Inhaltsanalyse

Bei der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse liegt der Fokus auf der Reduktion des zu analysierenden Textes, sodass wesentliche Inhalte beziehungsweise Aussagen erhalten bleiben. Grundgedanke ist also, durch Abstraktion das Grundmaterial soweit zu reduzieren, dass überschaubare Aussagen verbleiben, die aber immer noch Abbild des gesamten Grundmaterials sind (Mayring, 2000, S. 199).

Bei der explizierenden qualitativen Inhaltsanalyse liegt der Fokus auf die Ergänzung

bestimmter Texte durch zusätzliches eingefügtes Material. Hauptaugenmerk liegt also auf dem Verständnis von Textteilen etc. und darauf diese durch Informationen zu verdeutlichen (Mayring, 2000 S. 164).

Fokus der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse ist, bestimmte Aspekte aus dem zu analysierenden Material herauszufiltern oder aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen beziehungsweise zu strukturieren (Mayring, 2000, S. 164).

In der vorliegenden Arbeit wird das Verfahren der strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse angewandt. Ziel dieser Analysemethode ist, aus unterschiedliche Antwortmaterial die Aussagen zu ähnlichen Inhalten zu einem Themenkomplex in einem einheitlichen Raster zusammenzufassen. Dazu wird zunächst ein theoriegeleitetes Kategoriensystem entworfen, auf dessen Grundlage Teile des Quellenmaterials extrahiert werden. Dies ermöglicht es aus der Gesamtheit der sechzehn Interviews eine strukturierte Materialsammlung, in der alle Interviewpassagen, die sich einer bestimmten Kategorie zuordnen ließen, aufgeführt werden. Dieses Material wird nun weiterverarbeitet, indem die Aussagen jeder Kategorie inhaltlich zusammengefasst werden. Dadurch treten Ähnlichkeiten und Unterschiede in den Darstellungen der Interviewteilnehmerinnen in Erscheinung und können in strukturierter Form dargestellt werden. Auf Basis dieser komprimierten Materialsammlung erfolgt dann die Interpretation.

Das Grundkonzept der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring besteht darin, „Texte systematisch zu analysieren, indem das Material schrittweise mit theoriegeleitet am Material entwickelten Kategoriensystemen bearbeitet“ (Mayring 2002, S. 114).

Ziel ist die Zusammenfassung des Textes, die den im Text enthaltenen Sinn in so genannten Kategorien darstellt, die ihrerseits in einem System organisiert sind.

Das Ziel der Analyse ist, das Gesagte oder Geschriebene in ein Kommunikationsmodell einzuordnen, welches Informationen zum Textproduzenten (z. B. seine Erfahrungen, Einstellungen und Gefühle), die Entstehungssituation des Materials, zum soziokulturellen Hintergrund der Befragten und der Wirkung des zu analysierenden Textes enthält (Mayring 2000). Die Einordnung in ein Kommunikationsmodell enthält somit eine Beschreibung der Stichprobe und Kontextinformationen, die z. B. von Forschungstagebüchern etc. gewonnen werden können.

Dadurch wird die Erarbeitung eines Kategoriensystems möglich. Das System wird mit Hilfe eines inhaltsanalytischen Ablaufmodells erstellt, das zunächst die Definition von Analyseeinheiten vorsieht, den Text daraufhin in Analyseeinheiten zerlegt und schrittweise bearbeitet (Mayring 2000, 2002).

Das Kategoriensystem für die vorliegende Arbeit umfasst fünf Kategorien für die Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer und fünf Kategorien für die Betreuungsarbeit aus Sicht der betreuten Person, die ein breites Spektrum der Forschungsfragen abdecken. Somit werden die Kategorien für die Personenbetreuer und die betreuten Personen separat voneinander erstellt.

Bei den Personenbetreuer bildeten sich die Kategorien Grad der Arbeitszufriedenheit, Zukunftsperspektive für den Beruf, Familienleben und Kontakte am Einsatzort, Vermittlungsagentur und Aspekte der Hin und Rückreise zum Einsatzort.

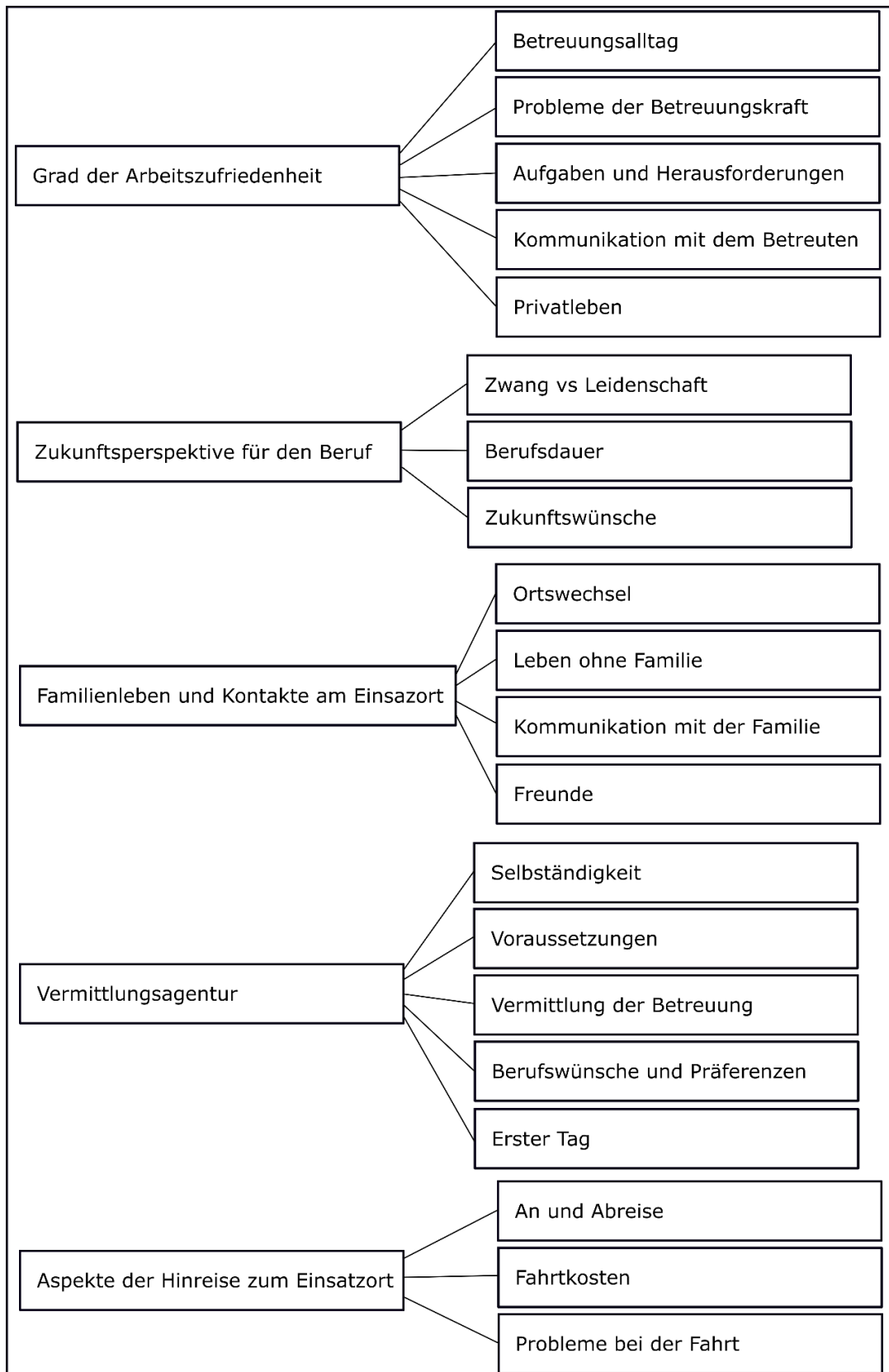
Bei der Betreuungsarbeit aus Sicht der betreuten Person bildeten sich die Kategorien Ernährung, Hygiene, Kontakt und Kommunikation, Zufriedenheitsgrad und Gesundheitliche Situation.

In weitere Folge wird der Versuch unternommen, die Interviews anhand von Unterkapiteln zu systematisieren.

Die Methode zur Systematisierung dient dazu, Informationen zu sortieren und zu strukturieren, d. h. Ordnung in eine künstlich konstruierte oder natürlich bestehende Unordnung zu bringen. Sie dienen als Denkmuster und Denkhandlungen (mentale Modelle), um Ordnungssysteme zu entwickeln. Hierdurch wird zum einen vernetztes Denken gefördert, zum anderen werden Sachzusammenhänge besser verständlich gemacht. Methoden zur Systematisierung fördern schwerpunktmäßig die Fachkompetenz. Ziel der Systematisierung ist, das Thema strukturiert abzuarbeiten.

## 4.2 Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer

Abbildung 13: Kategorisierung der Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer



Quelle: eigene Konzeption, Stand 01.01.2019

## **Vorstellung der Betreuungsarbeitskräfte**

Insgesamt wurden acht Personenbetreuer interviewt. Zuerst werden sie und ihr beruflicher Werdegang dargestellt. Im Rahmen der qualitativen Interviews haben sich die Frauen Ana, Ana C., Jadranka, Mirjana, Milena, Maria, Suzana und Zeljka bereit erklärt, ihre Erfahrungen im 24-Stunden-Betreuungsalltag zu erzählen. Sie sind 39 bis 58 Jahre alt und stammen alle aus Kroatien. Jadranka arbeitet seit 2014 in der 24-Stunden-Betreuung und hat mit fünf Jahren die meiste Erfahrung in dieser Branche. Sie stammt aus der Stadt Cakovec, die im Norden von Kroatien liegt. Sie betreut ihre Klienten, ebenso wie Mirjana, in Olbendorf/Güssing. Maria ist mit 39 Jahren, die jüngste unter den Befragten. Sie kommt aus Varazdin und arbeitet in Wampersdorf/Lanzenkirchen. Milena (44) und Zeljka (58) arbeiten als einzige in Wien. Milena stammt aus der Ortschaft Pribislavec und Zeljka aus Bjelovar. Ana arbeitet seit vier Jahren in der Betreuung, ist 53 Jahre alt und kommt wie Jadranka aus Cakovec. Suzana stammt aus Sisak, ist 48 Jahre alt und arbeitet in Schwechat/Niederösterreich. Ana C. ist 58 Jahre alt, kommt aus Koprivnica und arbeitet erst zwei Jahre in der Betreuung.

Alle acht Betreuerinnen werden bei der Rückreise mit einem Minibus der Agentur von ihren Einsatzplätzen abgeholt und nach Kroatien zu Städten in der Nähe ihrer Wohnorte gebracht. Dort werden sie entweder von Familienmitgliedern abgeholt oder müssen das letzte Stück der Strecke allein zurücklegen. Bei der Hinreise werden sie in Kroatien aus den Städten in der Nähe ihrer Wohnorte abgeholt und zu ihren Einsatzorten gebracht.

Ana C, Milena Suzana und Zeljka sind verheiratet und leben gemeinsam mit ihren Ehemännern zu Hause. Ana und Jadranka leben hingegen mit ihrem Partner zusammen. Mirjana ist geschieden, hat drei Söhne, drei Schwiegertöchter, acht Enkelinnen und lebt mit ihrer Mutter zusammen. Maria ist als einzige Betreuerin ledig und lebt im selben Haushalt mit den Eltern.

## **Beruflicher Werdegang**

Mirjana hat vor ihrer Tätigkeit als 24-Stunden-Personenbetreuerin eine Berufsausbildung als Krankenschwester in Kroatien absolviert und war fünf Jahre als Krankenschwester tätig. Sie beschreibt ihre damalige Arbeit als eine nützliche Erfahrung für die 24-Stunden-Betreuung. Sie weist darauf hin, dass die Bezahlung als Krankenschwester in Kroatien schlecht sei. Anschließend hat sie in Kroatien in einem Altersheim gearbeitet. Insgesamt hat sie 22 Jahre Erfahrung als Krankenschwester und Betreuerin. Sie gibt die bessere Bezahlung in Österreich als Motiv für den Einstieg in die Branche an. Zur Betreuungsarbeit ist sie durch die Sozialen Medien zugestoßen, indem sie eine Agentur angeschrieben hat und nachgefragt hat, ob sie eine Personenbetreuerin brauchen.

Maria hat vor ihrem Eintritt in die 24-Stunden-Betreuung keinerlei Berufsausbildung absolviert und besitzt keinerlei Berufserfahrung als Betreuerin. Bevor sie nach Österreich gekommen ist, hat sie als Küchengehilfin in Deutschland gearbeitet. Sie beschreibt ihren Einstieg in der 24-Stunden-Betreuung mit:

*„Ich habe gesucht im Zeitung und dann habe ich gefunden. Ich habe gesagt selber. Ich will probieren. Ich habe niemals Pflege gemacht. Dann habe ich gesagt. Ich probiere. Ich weiß Deutsch sprechen, bin gearbeitet, ich probiere, dann habe ich gelernt.“*

*(Interview, 02.01.2019, Lanzenkirchen)*

Jadranka hat 13 Jahre als Köchin in einem Fastfood-Restaurant in Kroatien und davor als Schneiderin gearbeitet. Als ihren Beruf gibt sie Einzelhandelskauffrau an. Nachdem ihre Tochter nach ihrer schulischen Ausbildung als Krankenschwester in Österreich gearbeitet hat, hat sie ihre Mutter geholfen in Kontakt mit der Agentur zu kommen und ein Interview für sie vereinbart. Jadranka gibt an, dass sie drei Monate zu Hause für das Interview gelernt hat. Hinsichtlich des Berufswechsels beschreibt sie die unordentliche Bezahlung als Ursache:

*„Bei uns ist bisschen so, Einmal Lohn ich bekomme, einmal Problem wissen Sie, Chef sagen keine Geld und so.“*

*(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)*

Milena hat eine Ausbildung zur Schuhmacherin absolviert und über 20 Jahren als Kellnerin gearbeitet. Den Einstieg in die 24-Stunden-Betreuung hat sie nach einer vierjährigen Arbeitspause, aufgrund einer Krankheit, durch das Internet gefunden. In Kroatien gebe es zwar viel Arbeit, die aber entweder schlecht oder gar nicht bezahlt werde. Nachdem sie die Agentur angerufen hat, hat sie sofort einen Interviewtermin bekommen und zwei Tage danach hat sie ihre Stelle als Personenbetreuerin in Olbendorf angefangen. Als Motiv für den Berufswechsel gibt sie an, dass sie bereits in ihrer Heimatstadt älteren Menschen bei ihren alltäglichen Tätigkeiten gerne geholfen und dies mit Freude gemacht hat.

Zeljka hat 36 Jahre in einer Transportfirma als Sekretärin gearbeitet. Da die Firma insolvent wurde und sie noch nicht im Pensionsalter war, habe sie nach einer neuen Arbeit gesucht. Die Notwendigkeit zur Arbeit hat sie schlussendlich zur 24-Stunden-Betreuung geführt. Ihre ersten Erfahrungen in der Betreuung hat sie davor bei ihrer Mutter gemacht, die sie fünf Jahre lang betreut hat.

Seit vier Jahren arbeitet Ana in der 24-Stunden-Betreuung. Davor hat sie 28 Jahre in einer Textilfirma gearbeitet. Nachdem die Firma in Konkurs gegangen ist, hat sie weitere drei Monate in einer Druckerei gearbeitet. Sie beschreibt diese Zeit als eine schlechte, da viele Firmen stillgelegt haben und ältere Frauen keine Arbeit gefunden haben. Für sie war die neue Arbeit als Personenbetreuerin eine neue Herausforderung im Ausland, da sie weder Deutsch

sprechen konnte noch in Österreich davor gearbeitet hat. Ihre Ausbildung gibt sie als Schneiderin an.

Suzana hat eine Ausbildung als Köchin absolviert und anschließend zehn Jahre in einem Restaurant gearbeitet. Als sie arbeitslos wurde, hat eine Freundin, die selbst als Personenbetreuerin arbeitet, ihr empfohlen bei der Agentur anzurufen und nach einer Arbeit zu fragen. Als Ursache für den Einstieg erklärt sie, dass sie arbeiten muss, weil ihr Mann invalid ist und mit einer niedrigen Rente auskommen muss.

Ana C. hat früher in der Firma ihres Ehemannes gearbeitet. Anschließend war sie 20 Jahre nicht berufstätig. Sie hat die Mittelschule und anschließend zwei Jahre Gymnasium besucht. Zur 24-Stunden-Betreuung ist sie durch eine Freundin gekommen, die ihr empfohlen hat, es zu versuchen. Da sie zuvor in der Schule Deutsch gelernt hat, hat sie diesen Weg in Erwägung gezogen und ist so zu diesem Beruf gekommen.

#### **4.2.1 Grad der Arbeitszufriedenheit**

Das erste Merkmal bei der Systematisierung der Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer ist die Grad der Arbeitszufriedenheit. Hier wird zunächst der Betreuungsalltag aufgezeigt. Dabei ist es interessiert, wie der gewöhnliche Arbeitsalltag einer Personenbetreuerin abläuft. Anschließend werden die Probleme der Personenbetreuer dargestellt. Diese werden hinsichtlich der Aufgaben und Vorfälle, welche es bereits mit den zu betreuenden Personen gab, dargelegt. Danach werden die Aufgaben und Herausforderungen veranschaulicht. Hier tauchen die Fragen auf, welche Aufgaben von ihnen verlangt werden und ob sie zeitliche Probleme haben die angeforderten Aufgaben zu bewältigen. Schließlich wird die Kommunikation mit der betreuten Person betrachtet: Wie funktioniert sie? Können sich die beiden ausreichend unterhalten und verstehen sie einander? Wie ist die Beziehung der Personenbetreuerin zu der betreuten Person? Zuletzt wird das Privatleben der Personenbetreuerin veranschaulicht. Dabei wird gefragt, wann ihre Ruhezeiten sind, ob sie ein Privatleben bei der Arbeit haben oder rund um die Uhr abrufbar sind und wie sich ihr Privatleben in der Zeit abspielt.

Zu allen Interviews mit den Betreuerinnen wurde die Frage gestellt, wie ein gewöhnlicher Arbeitsalltag bei ihnen aussieht. Dabei erwähnt eine Personenbetreuerin, dass sich der Rhythmus ihres Alltages an die betreute Person richtet.

*„Sie weißt nicht was machen. Sie ganze Nacht spazieren Hallo Hallo – schlafen gar nicht, ist sehr schwer. Und Tablette helfen nicht. Ich sagen das kann nicht, wer das kann ist besonderer Mensch. Auch tagaus schlafen nicht und viel viel Achtung, jede fünf Minute rufen.“*  
(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)

An diesem Beispiel wird deutlich, dass die Betreuerin im Alltag sehr gefordert ist, mit dem Zustand des Patienten anzukommen. Wenn sie nicht schläft bedeutet es für sie, dass sie auch keine Ruhe hat. Die Pflegerin gibt an, dass sie ständig in solchen Fällen bei ihr sein muss. Im Folgenden wird ein gewöhnlicher Arbeitsalltag von einer Betreuerin geschildert und in eigenen Worten zusammengefasst.

*Die Betreuerin steht um sechs bis halb sieben auf. Dann bereitet sie das Frühstück für die betreute Person. Dabei macht sie einen Kaffee für sich selbst und einen Tee für die Oma (betreute Person). Danach steht sie auf. Vor dem Frühstück nimmt sie ihre Tabletten und es wird gemeinsam gegessen. Wenn sie mit dem Frühstück fertig ist, wird sie von der Personenbetreuerin im Bad geduscht. Nach der Dusche wird sie noch massiert und ins Bett gebracht. Dann schläft sie in der Regel bis 12 Uhr. In der Zeit kann die Betreuerin einkaufen gehen und alltägliche Sachen besorgen. Nachdem die Oma aufgestanden ist, wird ihr Mittagessen vorbereitet. Wenn sie mit dem Mittagessen fertig ist, macht die Oma entweder ein Puzzle, oder sie spielen gemeinsam Brettspiele wie etwa Rublikub. Um zwei oder halb drei Uhr unter der Woche gehen sie gemeinsam in den Pensionistenklub der Stadt Wien. Dort kann sich die Oma mit anderen Pensionisten unterhalten und spielt dabei Spiele. Wenn es zu kalt ist, wird auf das Pensionistenklub verzichtet und es wird weiter zu Hause gespielt. Zwischendurch bringt die Personenbetreuerin Obst, Joghurt und Süßigkeiten zum Essen. Dann legt sich die Oma wieder schlafen. In der Zeit wäscht sie die Wäsche. Um halb sieben Uhr essen sie ihr Abendessen gemeinsam und schauen fern. Ab und zu kommt der Hausbesorger und spielt Rublikub mit ihr. So verbringen sie die Tage mit der Oma. (Interview, 08.01.2019, Wien)*

Der Arbeitsalltag wird von vielen Befragten als monoton beschrieben. Das bedeutet, dass die Tätigkeiten, die sie jeden Tag ausführen gleich bleiben.

Die Frage, ob es Probleme hinsichtlich der Aufgabenerfüllung gibt, verneinen sechs Betreuerinnen. Eine Betreuerin meint in der Hinsicht:

*„Keine Probleme, alles funktioniert. Ich sagen immer Teamarbeit – sie muss mir helfen – ich helfen sie und dann funktioniert.“  
(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)*

Wechselseitige Hilfe wird hier also als Schlüssel zum Erfolg angesehen.

Zur Frage, welche Vorfälle es mit der betreuten Person gab, werden sieben Mal keine Vorfälle genannt. Letztlich eine Betreuerin erzählt, dass ihre Patientin einmal auf die Intensivstation eines Krankenhauses gebracht wurde und sie dabei begleitet hat. Als sie wieder für den 28-Tag-Wechsel nach Kroatien gefahren ist, wurde sie laut Angaben des Krankenhauspersonals von der betreuten Person so vermisst, dass sie ständig nach ihr gefragt

hat. Die Zeit in der Intensivstation gibt die Betreuerin als sehr emotional an, da sie zu der Zeit bereits eine hohe Verbundenheit zu ihr gehabt hat.

Zur Frage, welche Haushaltstätigkeiten und Betreuungsaufgaben anfallen, geben die Personenbetreuerinnen zu tun haben, werden unter anderem folgende an: Bettwäsche machen, Frühstück vorbereiten, Rasen mähen, Holz schneiden, Kamin heizen, Katze pflegen, Tabletten einreichen, beim Gehen helfen, Schuhe und Socken anziehen, beim helfen in das Auto einzusteigen, kochen und Mahlzeit zubereiten, Kopf waschen, Putzen, Blutdruck abmessen, beim Stuhlgang behilflich sein, Windeln wechseln, Brettspiele spielen, Spazieren gehen, die betreute Person massieren, Einkaufen gehen und Wäsche waschen.

Keine der Befragten gibt an, zeitliche Probleme zu haben, die angeforderten Aufgaben zu bewältigen. Eine Befragte fügt hinzu, dass sie ganz genau weiß, was sie wann zu tun hat.

Bei der Frage wie die Kommunikation mit der betreuten Person funktioniert gibt eine Betreuerin an, dass sie manchmal sprachliche Probleme hat, diese jedoch mit wiederholtem Fragen gelöst werden können. Zwei Betreuerinnen geben an, dass die betreute Person sehr wenig redet und sie immer fragen müssen, ob sie was möchte. Eine Betreuerin beschreibt die Situation folgenderweise:

*„Sie nicht wollen viel reden, sie lange alleine leben, wenn ich erste Mal kommen, dann ich sitzen in seine Zimmer sagen du musst nicht hier sitzen, ich immer früher war alleine und wollen alleine, sie lesen etwas, ich alles was sie muss haben dort stellen und dann weggehen und wir immer in gleiche Zeit alles machen, dann ich immer wissen ich muss kommen und schauen ob sie wollen aufstehen oder nicht.“*

*(Interview, 18.01.2019, Föhrenau)*

Die sprachliche Kommunikation wird bei allen Befragten als zufriedenstellend angegeben, so dass sie sich ausreichend unterhalten und verstehen können. Zwei Befragten geben an, dass die betreute Person zusätzlich versucht, sie in Deutsch zu verbessern. Dabei wiederhole sie die Sätze und stelle sie korrekt.

Vier Befragte geben an eine sehr gute und drei eine gute Beziehung mit der betreuten Person zu haben. Eine Betreuerin beschreibt ihre Beziehung zu der betreuten Person folgenderweise:

*„Ich sagen, das ist wie meine Oma, ich sagen Omi das ist mein zweiter Heim. Ich bin schon zweieinhalb Jahre da, ich bin ein Monat da ein Monat zuhause, sechs Monate pro Jahr da, sechs Monate in Kroatien, das ist jetzt wie mein zweiter Heim.“*

*(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)*

Sechs von acht Personenbetreuerinnen erwähnen zusätzlich, dass sie eine enge Beziehung zur betreuten Person haben und Sorge darum machen, wenn es ihr schlecht geht. Manche

Befragte geben an, dass sie wie eine Tochter-Mutter bzw. Enkel-Großmutter Beziehung miteinander leben.

Eine Befragte gibt zusätzlich noch an, dass sie viele weitere Aktivitäten wie etwa das Besuch des Weihnachtsmarktes oder Konzerte mit der betreuten Person unternommen hat und beide öfters unterwegs sind.

Zu den Ruhezeiten während des Berufsalltages haben fünf Betreuerinnen angegeben, dass sie ausreichend Zeit für sich selbst haben. Sie könnten in der Zeit ihre Familien und Freunde anrufen. Lediglich eine Betreuerin hat angegeben, dass sie ständig bei der betreuten Person bleiben muss, da sie jederzeit Hilfe brauchen kann. Eine andere Betreuerin erwähnt in der Hinsicht, dass sie keine bestimmten Ruhezeiten habe, sondern sich an sie richtet. Alle Betreuerinnen erwähnen, dass sie rund um die Uhr abrufbar sein müssten, wenn die betreute Person etwas braucht.

Zur Frage, wie sich ihr Privatleben in der Zeit abspielt, erwähnten alle acht Befragten, dass sie in der Freizeit mit ihrer Familie telefonieren. Weitere Tätigkeiten, die sie in der Freizeit ausüben, sind unter anderem spazieren gehen, Buch lesen, Sudoku lösen, im Garten arbeiten, ausruhen, Fernschauen und sich mit dem Handy beschäftigen.

#### **4.2.2 Zukunftsperspektive für den Beruf**

Bei der Kategorie Zukunftsperspektive für den Beruf wird zunächst die Subkategorie „Zwang vs. Leidenschaft“ angeschaut. Dabei interessiert, ob sie diesen Beruf mit Zwang ausüben, weil sie bestimmte Pflichten nachkommen müssen, oder um Menschen zu helfen, die Hilfe brauchen. Anschließend wird gefragt, wie lange die Betreuerinnen diesen Beruf noch nachgehen wollen. Zum Schluss wird nach den Zukunftswünschen der Personenbetreuerinnen gefragt. Dabei interessiert einerseits, was sie sich für die Zukunft bei der Arbeit als Personenbetreuerin wünschen und andererseits, was sie sich generell für die Zukunft wünschen.

Fünf Betreuerinnen gaben keine Antwort, wie lange sie diese Tätigkeit nachgehen wollen. Die Antworten der Befragten zeigen, dass unterschiedliche Aspekte bei der Tätigkeit eine Rolle spielen. Eine Befragte zeigte sich unsicher, hinsichtlich wie es mit ihrer Zukunft in der Betreuungsarbeit weitergeht.

*„Ich weiß es nicht genau. Ich glaube ich kann noch lange das arbeiten, aber weiß es nicht, etwas passiert zu Hause oder muss bleiben, aber das ist ..., aber planen noch. Für jetzt ich plane noch lange aber. Wissen Sie weiß es nicht, wie Tante... leben. Das ist 90 Jährige Frau, was hier passiert, ich kommen woandere, was auf dieses Platz, aber nicht passt, muss diese eine Chemie sein, Familie mit Pflege, aber was nicht schwer ist.“*  
(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)

So wird bei den Interviews die Unsicherheit der Tätigkeit bezüglich des Berufes unterstrichen. Der Wunsch, die Arbeit weiterhin auszuüben, ist zwar vorhanden, jedoch von unterschiedlichen Faktoren abhängig. Beispielsweise ist der Arbeitsplatz unsicher, da die betreute Person jederzeit sterben kann. Die Beziehung zur nächsten betreuten Person könnte eventuell nicht funktionieren.

Viele Personenbetreuerinnen können nicht einschätzen, wie lange sie diesem Beruf nachgehen möchten. Der Wunsch nur im Heimatland zu leben, ist zwar vorhanden, wird aber als nicht realisierbar erklärt, weil dies mit finanzieller Schwierigkeit verbunden wäre. Zudem wird von sieben Befragten erwähnt, dass der Wunsch besteht, in Österreich pensioniert zu werden. Eine Befragte meint in der Hinsicht:

*„Das ist nicht schlecht, aber wenn etwas bekommen das ich auch nicht wissen, das auch Frauen nicht wissen. Ich habe in Kroatien nur 15,5 Jahre das ist wenig, das für das ich dort 100 Euro oder etwas mehr bekomme, wieviel hier ich kann nicht wissen da muss fünf Jahre arbeiten, aber jetzt eine Tag ich Hören nur welche hier wohnen, ich nicht ganze Jahr hier wohnen nur halbe Jahre, und ich weiß nicht was ist mit diese Pension, etwas bekommen oder nicht.“*

*(Interview, 18.01.2019, Föhrenau)*

Bei der Frage, was sich die Befragten für die Zukunft wünschen, sticht die Gesundheit am meisten hervor. So sind sechs Befragte der Meinung, dass sie sich mehr Gesundheit wünschen. Eine Betreuerin meint in der Hinsicht, dass dieses Bedürfnis erst mit der Arbeit hervorgekommen ist. Nachdem sie die Patienten in der Arbeit gesehen hat, erwähnt sie, dass sie sich mehr Gedanken darüber macht, wie ihre Situation im höheren Alter sein wird. Eine andere Betreuerin erwähnt, dass sie weiterhin in Zukunft in Österreich leben möchte. Weiters wird hervorgehoben, dass die Befragten sich eine weitere Zukunft mit der betreuten Person vorstellen können. Eine Betreuerin meint, dass sie arbeiten muss, um genug Geld zu haben und sie vielleicht ebenfalls jemanden für die 24-Stunden-Betreuung braucht.

Eine weitere Befragte meint, dass sie eine bessere Bezahlung der Betreuungsarbeit wünscht, mit der sie in ihrer Rente gut leben kann. Weiters fügt sie noch hin, dass sie die Arbeit nicht aus Zwang, sondern aus der Liebe zu der Tätigkeit ausübt.

Zwei Befragten geben an, dass sie weiterhin eine angenehme Arbeit, wie die 24-Stunden-Betreuung, ausüben wollen. Eine andere Befragte überlegt sich konkret, was sich in Zukunft bei der Arbeit verändern kann und meint in der Hinsicht:

*„Das ist große Frage, ich nehme was kommt das kommt, das ist schwere Frage, ich weiß es nicht, bei meiner Agentur ist so, ich muss arbeiten vier Woche sonst wenn wir arbeiten zwei Woche wir immer muss mehr zahlen, und das ist zu schwer was wir arbeiten wir sagen das ist*

*gut Geld, für das dann wir muss geben jede zwei Wochen Agentur. Muss zahlen Familie muss zahlen, teuer. Wann wir muss wenig fahren, zahlen zwei Wochen arbeiten, drei Wochen ich sagen sehr gut ist drei Woche, zwei Woche vielleicht zu wenig für Patient gewöhnt eine Betreuerin, dann nach zwei Wochen ist schon andere. Ich sage drei Wochen ist ideal Zeit für uns. Wir sind nicht zu lange weg, Drei Woche ist wenig von vier Woche und für Familie ist auch genug lang. Sie gewöhnt eine Betreuerin und nicht muss schnell Wechsel andere kommen.“*

*(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)*

Sie stellt ebenso wie eine andere Befragte die Anwesenheitsdauer in Frage. Dabei wird die Frage aufgestellt, ob ein zwei-, drei oder vierwöchiger Wechsel besser für die Arbeit als Personenbetreuerin ist. Die Aussage, dass ein vierwöchiger Wechsel zu lange dauert, kann man aus der Argumentation entnehmen.

#### **4.2.3 Familienleben und Kontakte am Einsatzort**

In diesem Kapitel wird auf das Familienleben der Personenbetreuerinnen eingegangen. Zunächst wird auf den Ortswechsel der Betreuerin eingegangen und danach gefragt, wie es ist, abwechselnd vier Wochen in Österreich und Kroatien zu leben. Danach wird das Leben ohne Familie veranschaulicht. Diesbezüglich werden folgende Fragen gestellt: Haben Sie Familienangehörige in Kroatien? Wie kommt ihre Familie mit dieser stets wiederholende Abwesenheit zurecht? Welche Probleme gibt es für Sie, außerhalb Ihrer Familie zu leben? Wieviel von dem, dass Sie verdienen, geht an die Familie zurück? Anschließend wird auf die Kommunikation mit der Familie eingegangen indem gefragt wird, wie die Kommunikation mit der Familie erfolgt und ob die Familienmitglieder sie besuchen kommen. Zuletzt wird auf die Sichtweisen der Freunde und darauf eingegangen, wie ihre Freunde mit der Situation umgehen.

Das Familienleben ist ein wichtiger Aspekt bei der Arbeit als Personenbetreuer. Die Betreuerinnen verlassen alle vier Wochen ihren Heimatort und leben weit weg von ihrer Familie, um ihre Arbeit nachzugehen. Alle Befragte geben an, mit ihren Familienangehörigen gemeinsam in Kroatien zu leben.

Weiters sehen sie, dass es nicht ihr Leben hier in Österreich ist, sondern sie sich nur in Kroatien zu Hause fühlen. Es wird erwähnt, dass sie ein anderes Leben in Kroatien führen, wo sie mehr Zeit für sich und ihrer Familie haben und sämtlichen Tätigkeiten nachgehen, die sie ausüben möchten. Eine Befragte meint in der Hinsicht:

*„Hier ist nicht mein Leben. Ich muss sagen. Ich leben andere Leben. Das ist Leben mit Tante .. Das ist langweilig Leben. In Kroatien ich habe ganz andere. Ich kann auf Kaffee. Ich bin frei. wie sagen, ich kann hier ich kann einkaufen ich kann spazieren wann ich will. Ich machen was ich will. Das ist verschiedene Das ist mein Leben, aber muss sagen wann ich*

*komme drei-vier Tage Wann aufstehen Ich weiß nicht wo ich bin. Paar Tage ich brauche diese zu Hause noch. “*

*(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)*

Bei der Frage, wie es ist vier Wochen weg von zu Hause zu leben, wird von drei Befragten erwähnt, dass es für die Familie zwar schwer ist, jedoch sie viermal so viel Geld verdienen wie in Kroatien und deshalb die Familie mit der derzeitigen Berufssituation zufrieden sind. Eine andere Befragte beschreibt dieses Pendelleben folgenderweise:

*„Das ist eine beste Frage, zu Hause wenn ich komme das ist besonders, wann du bist vier Wochen weg, dann kommst du zu Hause, Familie warten Kinder warten, Bekannte dein Stadt, deine Ruhe es ist wunderschön Zuhause, schwer leben aber wunderschön leben. und hier ist kein Privatleben diese vier Wochen. Ich bin da 24h und ich muss ich weiß ich bin 24h nix geht Omi zusperren, wann sie ist Bett und ich laufen überall. Ich muss bleiben da aber, ich weiß bevor ich kommen da, das ist meine vier Wochen, das ist meine Arbeit, das ist meine zweite Familie ich bin schon zwei einhalb Jahre da, das ist schon ganz anders und sonst ist nicht zu schwer, nur kein Privatleben, das ist Arbeit. “*

*(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)*

Nur eine Befragte meint in der Hinsicht, dass es für die Familie nicht so einen großen Unterschied ausmacht, ob sie in Österreich oder Kroatien arbeitet, da die anderen Familienmitglieder auch im Ausland beschäftigt sind. Sie betont, dass sie dieselben Haushaltstätigkeiten, welche sie in Österreich machen muss, auch in Kroatien zu Hause ausübt und sie deshalb kein Problem mit dem ständigen Wechsel hat.

Die meisten Befragten haben Familienangehörige in ihren Heimatländern haben und diese ihre Abwesenheit aufgrund der Arbeit verstehen. Sie sind ständig durch ihre Handys während des gesamten Tages in Kontakt miteinander, wobei dass sie sich auch gerne Fotos schicken. Lediglich eine Befragte gibt an, dass ihre Eltern nicht möchten, dass sie im Ausland arbeitet. Eine andere Befragte erwähnt, dass ihre Enkelkinder jedes Mal weinen, wenn sie sich auf den Weg nach Österreich macht.

Zu der Frage, welche Probleme es für sie gibt, außerhalb der Familie zu leben, haben fünf Befragte unterschiedliche Probleme angegeben. Es wird angegeben, dass es schwierig ist, von zu Hause entfernt zu sein und in den ersten Tagen nach der Rückkehr aus Kroatien eine Angewöhnungsphase benötigen um sich wieder an die Arbeit konzentrieren zu können. Eine Befragte meint in der Hinsicht, dass es für sie schwer ist, da sie seinen invaliden Ehemann und seinen Sohn allein zu Hause lässt. Drei Befragte meinen, dass sie persönlich keine Probleme damit haben, periodisch außerhalb der Familie zu leben. Dabei fügt die eine Person hinzu, dass sie geschieden ist und die Kinder schon weggezogen sind. Die andere Befragte gibt als Begründung an, dass andere Familienmitglieder auch im Ausland arbeiten und ihr deshalb keine Probleme daraus entstehen, außerhalb ihrer Familie zu leben.

Keine der Befragten hat Kinder im jüngeren Alter, sodass die Frage, wer auf die Kinder aufpasst bei den Personenbetreuerinnen ohne Bedeutung danach ist. Eine Befragte meint in der Hinsicht, dass sie gewartet hat, bis der Sohn erwachsen geworden ist und sie erst danach mit der Betreuungsarbeit begonnen hat. Eine Kombination der Betreuungsarbeit mit der Erziehung eines Kindes ist für sie nicht vorstellbar.

Weiters geben alle Befragten an, dass sie ihr Gehalt hauptsächlich in Kroatien ausgeben, um ihre familiären Bedürfnisse abzudecken. Viele Befragten geben an, dass sie mit dem Geld, dass sie in Kroatien verdienen, nicht auskommen würden und deshalb mit der Arbeit als Personenbetreuerin begonnen haben. Ebenso werden die anderen Familienmitglieder finanziell durch den Verdienst unterstützt wird.

Auf die Frage nach der Kommunikation antworten die Befragten, dass sie ständig mit der Familie telefonisch oder durch Videoanrufe in Kontakt sind.

Bei sieben der acht Befragten ist kein einziges Mal ein Familienmitglied zu Besuch nach Österreich gekommen. Drei Befragte erwähnen zusätzlich, dass es ihren Familien verboten ist, sie zu besuchen bzw. die Familienmitglieder auch nicht das Bedürfnis haben, sie bei der Arbeit zu stören. Lediglich eine Betreuerin hat erwähnt, dass ihre Familie zu Weihnachten gekommen ist und sie mit der Familie der betreuten Person gemeinsam Weihnachten gefeiert haben.

Die Frage, wie die Beziehung zu Freunden in Kroatien und deren Meinung zu der Arbeit als Personenbetreuerin ist, wird von einer Befragten folgendermaßen beantwortet:

*„Schwer, mit Zeit geht schwer, mehr weniger Freunde, habe keine Zeit mehr, wenn ich komme, Zuhause diese Freunde hat keine, diese geht Arbeit, diese geht weg. Schade, aber so ist Paar bleiben welche ist ich glaube wichtig. Viele sagen super, super Geld. Ich will auch diese Arbeiten, aber wenn ich sage. Ich kann helfen, aber möchten dann nicht.“*  
(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)

Anhand dieses Beispiels wird deutlich, dass dieser Beruf zwar gut angesehen wird, jedoch die Bereitschaft, selbst die Tätigkeit auch auszuüben zumeist nicht gegeben ist. Eine andere Befragte erwähnt in der Hinsicht:

*„Meine Freunde ja sehr gut. Du bist in Österreich und du hast viel Geld. Ja Dankeschön. Ich ein Monat haben andere Monat nicht und ich muss mit dem Geld was ich habe für vier Wochen, ich muss leben zwei Monate, muss ich bin da oder zu Hause.“*  
(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)

Zusätzlich erwähnen zwei Betreuerinnen, dass sie Geld für die Rente sparen.

#### 4.2.4 Vermittlungsagentur

In diesem Kapitel geht es um die Einstellung zur und das Zustandekommen der Vermittlung. Zunächst wird die Frage gestellt, ob die Personenbetreuerinnen vorhaben, eine Betreuungsstelle, eine zu betreuende Person ohne Vermittlung einer Agentur zu suchen. Anschließend wird die Vermittlung erläutert, indem zuerst betrachtet wird, welche Voraussetzungen für die Arbeit als Personenbetreuerin verlangt werden. Danach wird erläutert, wie die Vermittlung der zu betreuenden Person stattfindet. Es soll herausgefunden werden, wie die Vermittlung durch die Agentur funktioniert, wie die Personenbetreuerinnen zur Agentur gekommen sind und mit welchen Problemen sie bei der Leistungserbringung zu kämpfen haben. Danach werden die Präferenzen aufgezeigt. Es wird nachgefragt, ob sie Präferenzen zu ihrer Berufsausübung geltend machen können und Wahloption bei der Auswahl der zu betreuenden Person hatten. Zuletzt wird konkret auf den Ersten Tag in der Betreuungsarbeit eingegangen und festgestellt, wie sie der betreuten Person vorgestellt worden sind bzw. wie ihr erster Tag bei der Arbeit war.

Keine der acht Befragten hat den Wunsch geäußert, selbständig ohne die Agentur zu arbeiten. Als Grund wurde genannt, dass es schwierig in Österreich ist, die bürokratischen Erfordernisse für die Arbeit zu erledigen und sie dazu auf sich gestellt nicht in der Lage sähen. Weiters wird erwähnt, dass der Transport von Kroatien nach Österreich gut organisiert ist und sie darüber nicht nachdenken müssen, wie sie zum Arbeitsort kommen. Zudem werden die mangelnden Deutschkenntnisse als Hindernis für die Verwaltung ihrer Freien Gewerbe selbst angesehen. Zwei Befragte geben an, dass sie darüber nachgedacht haben die Verwaltung ihrer Freien Gewerbe selbst zu organisieren und wissen, dass sie mit der Agentur weniger Geld verdienen, jedoch die Vorteile der Agentur überwiegen. Eine Befragte hat zu der Frage folgendes erwähnt:

*„Nein, das ist sicher, mit Agentur ist es besser, ich muss nicht denken was jetzt mit Papiere, wann ich habe Probleme mit Familie in Österreich, mit Agentur ist besser.“*

*(Interview, 17.01.2019, Schwechat)*

An diesem Beispiel geht hervor, dass die Betreuerinnen bei Auftreten eines Problems der Agentur vertrauen, dass ihnen geholfen wird. Dies verstärkt zudem ihre Beziehung zu der Agentur. Dies wird in diesem Beispiel ebenso deutlich:

*„Aha nein, paar ich denke nicht alle Agentur ist gut, Szojak. ist gut, ich denken andere Agentur ein Tag mehr Geld, deshalb viele Frauen weg gehen, ich bin sicher, wenn etwas passieren. Ich bin sicher jemand kommen mich nach Hause fahren, aber andere Agentur Ich hören das und wissen, haben Probleme, niemand kommen, nicht bekommen Geld, muss selber Auto kommen, diese Agentur geht.“*

*(Interview, 18.01.2019, Föhrenau)*

Zu der Frage, wie die Vermittlung durch die Agentur funktioniert hat, wurde von den Befragten erwähnt, dass vor Ort in Kroatien Interviews durchgeführt werden und sie danach telefonisch erfahren, wann und wo sie beginnen können. Es wird von den Personenbetreuer erwartet, dass sie ein wenig Deutsch sprechen und die pflegerischen und haushaltstechnischen Tätigkeiten durchführen können. Jedoch hat keine Befragte erwähnt, bestimmte Voraussetzung für den Einstieg in den Beruf nachweisen zu müssen. Viele Befragte erwähnen, dass Freunde ihnen eine Agentur empfohlen haben und so der erste Kontakt stattgefunden hat. Letztlich wird erwähnt, dass die positive Absolvierung des Interviews Voraussetzung zum Einstieg in den Beruf als Personenbetreuer war.

Zu der Frage welche Fragen beim Interview gestellt worden sind, gibt eine Befragte an:

*„Was wir haben für Beruf, wie lange wir arbeiten, was wir wollen, wo wir wollen arbeiten, sie sagen was wir muss, was warten Familie von uns, und was noch allesmögliche. Wir muss geht weit weg von Familie wir bleiben da, wir leben da und sie was noch fragen, Wie geht es mit Kranke, mit Patient was wir haben für Meinung für Beziehung wie das funktioniert.“*  
(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)

Eine Betreuerin beschreibt ihre Situation und wie ihre Vermittlung durch die Agentur funktioniert hat.

*„Ich muss etwas arbeiten. Ich rufe das das. In Kroatien – Alle - Du hast so viele Jahre. Du bist alt für diese Job. Oke, dann ich im Internet surfen und gucken aha Anita Szojak Agentur dann ich rufe und das ist das, ich ruf - heute ich ruf, morgen ich gehe zum Interview, und zwei Tage ich bin in Österreich, Ende.“*  
(Interview, 08.01.2019, Wien)

Hier wird deutlich, dass der Einstieg in die Betreuungsarbeit sehr schnell erfolgen kann.

Bei der Frage, mit welchen Problemen die Personenbetreuerinnen bei der Leistungserbringung kämpfen müssen, werden von allen Befragten erwähnt, dass abgesehen von fehlenden Deutschkenntnisse keinerlei Probleme aufgetaucht sind. Zwei Befragte meinen in der Hinsicht, dass sie wussten, welche Tätigkeiten sie zu tun haben und sie gekommen sind, um diese Tätigkeiten auszuüben.

Zu der Frage, ob sie Präferenzen zu ihrer Berufsausübung vorgeben konnten, haben fünf Befragten angegeben, dass sie keine Möglichkeit gehabt haben, Präferenzen zu äußern. Eine Befragte hat angegeben, dass bei ihr nachgefragt worden ist, welche Wünsche sie bezüglich der Arbeit hat und ob sie in einer Stadt oder am Land betreuen möchte. Im Nachhinein habe sie dann gemerkt, dass sie aggressive Patienten nicht betreuen kann.

Bei der Frage, ob sie Wahlmöglichkeit gehabt haben, hat hingegen eine andere Befragte angegeben, dass ihr die betreuende Person vorgeschlagen worden ist und sie befragt worden ist, ob sie die Frau betreuen möchte. Sie hat darauf hingewiesen, dass sie zu dem Zeitpunkt nichts genaueres sagen kann, weil sie sie nicht kennt, aber sie es probieren möchte. Die restlichen sieben Befragten geben an, keine Wahlmöglichkeit gehabt zu haben.

Letzteres bei der Frage, ob die Betreuerin, der zu betreuenden Person vorgestellt worden ist und wie der Anfang war, haben zwei Betreuerinnen erwähnt, dass sie einfach zu der zu betreuenden Person gebracht worden sind und sofort ohne Einführungshilfe mit der Arbeit begonnen haben. Sie beschreibt ihren ersten Tag folgendermaßen:

*„Erster Tag, ich komme. Oma liegen. Ich gucken sie leben oder was, draußen ist so Schnee, zehn Grad, keine Heizung, alles schmutzig. Und ich frage wo ist Familie, aha Schifahren. Wo ist Medikamente und das, aha die andere Betreuerin. Wenn kommen, wo ist Zettel für was ist was. Ich weiß nicht, Ach in zwei Wochen kommt Familie zurück. Weißt du was zwei Woche keine Medikamente, nichts für Essen keine Heizung, Habe ich nur zwei Kartoffeln fressen. Ich und Oma. Schlecht aber.“*

*„Was hat die andere Betreuerin gemacht?“*

*„Diese Betreuerin nix kommt zum Arbeit sie kommt nur Geld nur Geld. Keine Arbeit nur Geld. Ich komme hier für Arbeit nix für Geld. So, wann komm etwas zur Arbeit dann braucht Herz.“*

*(Interview, 08.01.2019, Wien)*

An diesem Beispiel wird also deutlich, dass die Familie die Fürsorge für den Pflegling an die Betreuerin übertragen hat und sich diese nach den Beschreibungen der befragten Betreuerin, nicht um die Oma gekümmert hat.

Hingegen hat eine andere Befragte berichtet, dass sie in der ersten Woche der Arbeit durch eine zusätzliche Betreuungskraft in ihren Alltag eingeführt worden ist. Eine andere Betreuungskraft beschreibt ihren ersten Tag folgenderweise:

*„Ich kommen, ich habe bisschen Angst, war bisschen Stress, wie Stein im Bauch war andere Welt, das war für mich andere Welt. Ich komme zu Familie grüßen bisschen reden, Sohn von Patient warten, hat Mittagessen gemacht, wir gemeinsam sitzen, hat gesagt Opa ist Patient, Papa. Mama ist gut sie brauchen nur Kontrolle bei Medikamente, sie ist bisschen Demenz und dann langsam ich muss schauen im Haus, wo ist was, ich brauche die Familie, Sohn zeigen, was Eltern gerne essen, wo ist Wäsche, alles was ich brauche für arbeiten. Ich normal ich muss Plan gemacht, was ich brauche, bei zwei Patienten ist viel. Ich muss planieren – wann steht wer auf, wann erste pflege mit zwei Medikamente, Frühstück,*

*Spaziergang, Mittagessen, Nachmittag rasten, Haus geputzt alles muss ich arbeiten nach Plan sonst nichts funktioniert, jeden Tag wann was du muss Arbeiten.“*

*(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)*

#### **4.2.5 Aspekte der Hinreise zum Einsatzort und der Rückreise**

Das letzte Kapitel über die Betreuung aus Sicht der Personenbetreuerinnen beinhaltet Aspekte der Distanzüberwindung. Zunächst wird die An- und Abreise betrachtet. Danach werden die Fahrtkosten aufgezeigt und inwiefern die Pendelzeit der Betreuer wirtschaftlich abgegolten wird. Zuletzt werden Probleme bei der Fahrt und des vierwöchentlichen Pendelns aufgezeigt.

Alle acht Befragten werden mit dem Bus der Vermittlungsagentur von ihrer Herkunftsregionen zu ihren Arbeitsorten im Rhythmus des Pendelns in ihr Heimatland gebracht. Dabei werden sie von einer Stadt in der Nähe ihres Heimatorts abgeholt und zum Arbeitsort gebracht. Den letzten Teil des Weges müssen sie dann selbständig fahren. Fünf der acht Befragten geben an, dass ihre Familienmitglieder sie für die Beförderung auf dem ersten Teil der Strecke (bei der Hinfahrt) bzw. auf dem letzten Teil (Rückfahrt) abholen.

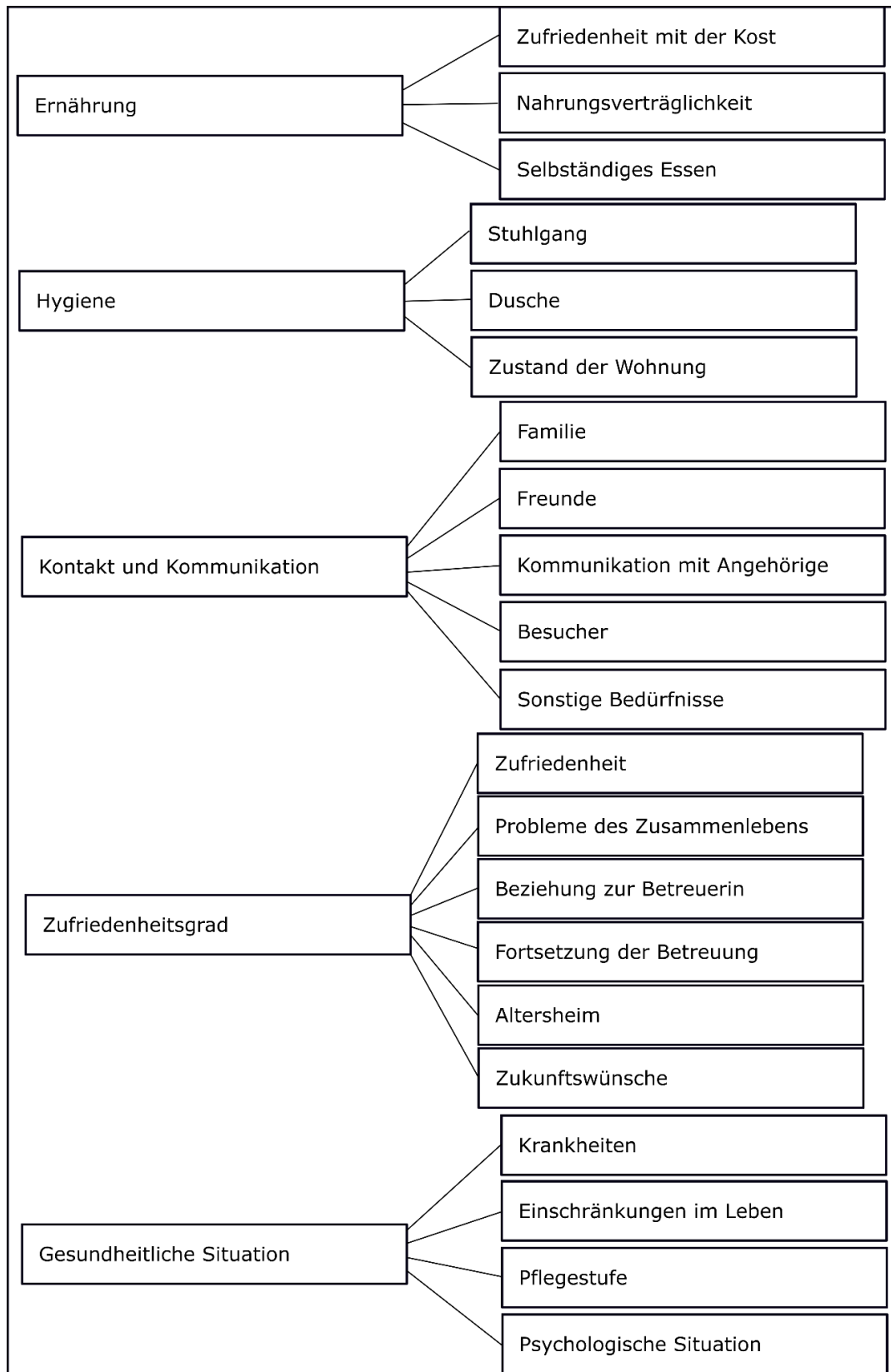
Die Personenbetreuerinnen geben an die Hälfte der Fahrtkosten für den Transport nach Hause zu zahlen. Die Fahrtkosten von Kroatien nach Österreich wird von der betreuten Person übernommen. Die Fahrtzeit wird nicht wirtschaftlich abgegolten, das heißt diese wird von ihrer Privatzeit abgezogen. Alle acht Befragten sind mit der Transportmöglichkeit der Vermittlungsagentur zufrieden. Sie geben an, dass sie sich um nichts kümmern müssen.

Zu der Frage, ob die Betreuerinnen wegen des vierwöchentlichen Pendelns unzufrieden sind geben sieben Befragte keine als Antwort.

Lediglich eine Befragte berichtet, dass das Auto der Agentur alt ist und nicht gut fährt. Sie verbringen viel Zeit auf dem Weg. Eine andere Befragte erwähnt zudem, dass der Bus bei der Rückfahrt bei einer Hofer-Filiale eine halbe Stunde anhält, damit noch eingekauft werden kann.

### 4.3 Betreuungsarbeit aus Sicht der betreuten Personen

Abbildung 14: Kategorisierung der Betreuung aus Sicht der betreuten Personen



Quelle: eigene Konzeption, Stand 01.02.2019

## **Kurzbiographie der acht befragten Personen**

Renate ist 80 Jahre alt und seit vier Jahren verwitwet. Seit ihr Ehemann verstarb, wird sie von einer Personenbetreuerin betreut. Davor wurde ihr Ehemann von der Betreuerin betreut. Seit fünfeinhalb Jahren ist eine ständig 24-Stunden-Betreuerin anwesend. Ihren früheren Beruf gibt sie als Telefonistin in der Telefonzentrale einer Bundesverwaltungsstelle an. Zur 24-Stunden-Betreuung ist sie durch die Agentur nach einem Unfall ihres Mannes gekommen. Als ihr Mann nicht mehr gehen konnte, wurde er in ein Altersheim gebracht. Nachdem es ihm dort nicht gefallen hat und er das Bedürfnis gehabt hat zu Hause zu leben, haben sie zwei Betreuerinnen eingestellt.

Elfriede ist 79 Jahre alt und seit drei Jahren verwitwet. Sie hat keine Kinder und wird seit dem Tod ihres Mannes 24 Stunden hindurch betreut. Davor wurde sie stundenweise durch eine ambulante Pflegerin betreut. Sie stammt ursprünglich aus Krems und hat jahrelang in Wien gelebt. Nachdem ihr Mann das Haus in Olbendorf/Bergen gebaut hat, lebt sie seither in Oberwart. Ihren früheren Beruf gibt sie als Küchengehilfin an. Von der 24-Stunden-Betreuung hat sie durch die Vermittlungsagentur in der Gemeinde gehört. Im Laufe der Zeit hat sie viele Personenbetreuerinnen bei sich zu Hause gehabt.

Elfriede ist 92 Jahre alt und seit über 30 Jahren verwitwet. Sie hat zwei Kinder, einen Sohn, eine Tochter und drei Enkelkinder. Sie wurde ausschließlich von der durch die Agentur Szojak vermittelten Betreuerinnen betreut. Seit ihrem ersten Lebensjahr lebt sie in Wien und hat zwölf Jahre im Büro der Postsparkasse gearbeitet. Sie ist vier Jahre in die Volksschule und sechs Jahre in die Hauptschule gegangen. Da ihre beiden Kinder berufstätig sind und keine Zeit für die Betreuung der Mutter haben, haben sie die Personenbetreuerin für die Mutter engagiert.

Arlt ist 86 Jahre alt und seit fünf Jahren verwitwet. Sie hat einen Sohn, eine Tochter und zahlreiche Enkelkinder. Drei Jahre nach dem Tod ihres Mannes hat die Familie die 24-Betreuung für sie organisiert. Sie wird seit zwei Jahren von derselben Agentur betreut. Die Agentur hat ihr eine Freundin von ihr empfohlen, die in der gleichen Ortschaft wohnt, wo die Agentur ihren Sitz hat. In ihrem Leben war sie großteils als Hausfrau tätig. Sie hat für eine Zeit in der Küche einer Bank gearbeitet.

Barbara ist mit 96 Jahren die älteste betreute Person, die interviewt wurde. Sie hat eine Tochter, einen Schwiegersohn, ein Enkelkind und eine Urenkelin. Seitdem sie von ihrem Mann geschieden ist, lebt sie allein. Ihren früheren Beruf gibt sie als Reinigungskraft beim Land Niederösterreich an. Bis zum 60. Geburtsjahr war sie berufstätig. Bevor sie in Kontakt mit der sie aktuell betreuenden Agentur gekommen ist, hatte sie slowakische 24-Stunden-Betreuerinnen gehabt, die ihre Familie ohne Vermittlung durch eine Agentur für sie organisiert hat. Nachdem sie mit diesen Betreuerinnen viele Probleme mit der 24-Stunden-Betreuerinnen ohne Agentur gehabt hat, hat sich die Familie an die Agentur gerichtet.

Hermine ist 95 Jahre alt und verwitwet. Sie hat eine Tochter und eine Schwester. Hermine hat keinen Beruf erlernt und ist auch keiner Arbeit außer Haus nachgegangen. Sie war als Hausfrau belassen. Seit dreieinhalb Jahre wird sie von zwei 24-Stunden-Betreuerinnen betreut. Ihre Tochter hat diese organisiert. Aufmerksam geworden sind sie auf die Möglichkeit der 24-Stunden-Betreuung durch Nachbarn, die diese Möglichkeit schon früher ergriffen hatten.

Edith ist 85 Jahre alt und verwitwet. Sie hat einen Sohn und eine Tochter. Seit 15 Monaten wird sie von der durch eine Agentur vermittelte Betreuerinnen betreut. Früher hat sie zehn Jahre als Reinigungskraft am Flughafen gearbeitet. Zur 24-Stunden-Betreuung sind sie durch Nachbarn gekommen, die eine solche schon seit längerem hatten. Nachdem ihrem Unfall gehabt hat, hat ihr Sohn nach einer Betreuungsmöglichkeit gesucht und schließlich die Agentur kontaktiert. Als Edith von der Intensivstation nach Hause gekommen ist, war die Personenbetreuerin bereits zu Hause.

#### **4.3.1 Ernährung**

In der Kategorie Ernährung wird zunächst die Zufriedenheit mit der Kost hinsichtlich Qualität, Menge und Verträglichkeit erfragt. Zuletzt wird danach gefragt, ob die betreuten Personen in der Lage sind, ihre Mahlzeiten selbständig zu sich zu nehmen. Die Probleme, über die berichtet wird, werden dargestellt.

Alle Befragten zufolge sind die Mengen der zubereiteten Speisen ausreichend.

Zu der Frage, ob es Probleme hinsichtlich der Ernährung gibt, gibt es unterschiedliche Antworten der Befragten. Eine Befragte erzählt ihre Probleme mit der Ernährung folgendermaßen:

*„Ja, das ist auch so eine, Kroatische Kost. Ich habe derzeit Probleme. Ich habe keinen Appetit. Manche Speisen ist auch, aber sie macht dann eh, ich will das lieber so haben und so.*

*Also sie geht dann eh schon auf mich ein.“*

*(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)*

Eine andere betreute Person gibt an, dass sie selbst kocht und lediglich die Betreuerin sie dabei unterstützt.

Die letzte Befragte berichtet, dass ihre Betreuerin sehr gut, aber zu viel koche und mit der Qualität sehr zufrieden sei. Drei Befragte erwähnen manchmal unter Appetitlosigkeit zu leiden. Eine Befragte zittere beim Essen. Für eine andere Befragte müsse vorgeschnitten werden, um selbständig essen zu können.

Hinsichtlich der Verträglichkeit der Nahrungsmittel gibt nur eine Befragte Probleme an, nämlich Zwiebeln nicht zu vertragen.

### **4.3.2 Hygiene**

Hinsichtlich Hygiene wird danach gefragt, ob die betreuten Personen damit zufrieden sind und mit welchen Problemen sie allenfalls zu kämpfen haben. Anschließend wird unter Beobachtung des Zustands der Wohnung gefragt, ob der Wohnraum regelmäßig aufgeräumt wird.

Bei der Frage, ob die Personenbetreuerinnen sie bei Verrichtung ihrer Notdurft oder beim Waschen helfen müssen, meint eine Befragte, dass ihr beim Stuhlgang geholfen wird. Sie meint, dass sie ihr jedes Mal begleiten muss. Eine andere Befragte erklärt, dass sie sich beim Stuhlgang an die Betreuerin wendet und sie einen Rollator bringt, mit dem sie ihr Stuhlgang selbständig erledigen kann. Beim Stuhlgang erwähnt eine betreute Person, dass sie von der Betreuerin gewickelt wird. Sechs der sieben Befragten geben an, dass die Personenbetreuerin ihr beim Duschen hilft. Eine Befragte beschreibt das Duschen folgenderweise:

*Ja dann geh ich Duschen, und Duschen ja, ja ich sitze in der Badewanne und sie duscht mich. Nachdem Duschen werde ich angezogen. Kriege was zum Anziehen. Dann warte ich aufs Frühstück.*

*Naja beim Waschen. Sie wäscht, ich sitze in der Badewanne, Naja sie duscht mich und wäscht mich. Die M. (Pflegerin 1) Sie massiert mich auch. Das hat die N. (Pflegerin 2) dann nicht gemacht. Sie macht das noch extra, und Sie ist überhaupt eine besonders gute Pflegerin muss ich sagen. Da gibt es keine Klagen.  
(Interview, 08.01.2019, Wien)*

Hier beschreibt sie ihre Zufriedenheit beim Duschen. Sie stellt auch dar, dass sie an die Hilfe der Betreuerin, beim Duschen gebunden ist.

Vom Zustand der Räumlichkeiten bzw. der Dienste der Betreuerin sind alle sieben Befragten sehr zufrieden. Sie meinen, dass alles geputzt und in Ordnung gehalten wird, wie es sein soll. Alle sieben Befragte sind der Meinung, dass die Wohnung regelmäßig geputzt werden.

### **4.3.3 Kontakt und Kommunikation**

Bei der Kategorie Kontakt und Kommunikation wird zunächst die Familie der betreuten Person aufgezeigt. Dabei wird dargelegt, ob die betreuten Personen noch lebende Angehörige

haben, mit denen sie in Kontakt sind und wie ihre Familie mit dem zurechtkommt, dass sie von einer 24-Stunden-Betreuung betreut wird. Anschließend werden die Freund der betreuten Personen aufgezeigt. Es wird nachgefragt, ob sich durch die 24-Stunden-Betreuung die Kontakte verbessert bzw. verschlechtert haben und wie ihre Freunde mit der Situation umgehen. Anschließend wird die Kommunikation mit den Angehörigen betrachtet und nachgefragt wie die Kommunikation erfolgt. Weiters werden die Besucher der betreuten Person aufgedeckt. Hier ist es wichtig zu erfahren, wer sie regelmäßig besuchen kommt, ob die Familienmitglieder sie besuchen kommen und welche Menschen sie überhaupt besuchen kommen. Zuletzt werden die sonstigen Bedürfnisse die betreuten Personen aufgedeckt.

Bei der Frage, ob sie lebende Angehörige haben, erwähnen sechs betreute Personen, dass sie noch lebende Angehörige haben, mit denen sie in Kontakt sind. Lediglich eine betreute Person gibt an, keinen Kontakt mit der Familie zu haben. Zu der Frage, wie ihre Familie damit zurechtkommt, dass sie von einer 24-Stunden-Betreuung betreut wird meint eine betreute Person:

*Ja ich glaube sie fragen immer, ob ich zufrieden bin. Ja, ja wenn ich sag ja, wenn nicht. Die Junge da die Pflegerin war nicht so 100 %. Aber ich will sie nicht schlecht machen. Wir haben auch schöne Zeiten gehabt.*

*(Interview, 08.01.2019, Wien)*

Zu der Frage, ob durch die 24-Stunden-Betreuung ihre Kontakte verbessert oder verschlechtert hat, gibt eine Befragte an, dass sich nichts verändert hat. Eine andere Person erwähnt, dass die Kontakte nicht durch die 24-Stunden-Betreuung verschlechtert hat, sondern durch das Älterwerden.

Die Kommunikation mit den Angehörigen erfolgt größtenteils durch tägliche Anrufe per Telefon. Eine betreute Person gibt ebenso an, dass ihre Tochter sie täglich besucht.

Zwei Befragte haben keine Person angegeben, die sie gelegentlich besuchen. Eine andere Befragte gibt an, dass der Hausbesorger, sie besuchen kommt und mit ihr Brettspiele spielt. Weiters erzählt sie noch, dass ihre Tochter öfters kommt, da sie in der Nähe wohnt, der Sohn hingegen jeden Tag anruft und nach ihrem Befinden fragt. Weiters erzählt eine andere betreute Person, dass ihre Enkelin, Schwiegersohn und Nachbarn zum Plaudern kommen.

Bei den Freunden erwähnt eine Befragte, dass sie mit einer anderen betreuten Person aus der Umgebung öfters spazieren geht, oder ab und zu, sie zu ihr kommt. Sie treffen sich auch im Pensionistenklub. Vier Befragten geben an keine Freunde mehr zu haben, mit denen sie in Kontakt sind.

Zu der Frage, welche sonstigen Bedürfnisse die betreute Person haben, meint eine Befragte, dass es für sie sehr wichtig, dass die Betreuerin sie per sie anspricht.

Eine andere Befragte gibt an, dass sie früher Basketball gespielt hat und eine gute Sportlerin war, sie diese jedoch aufgrund ihrer derzeitigen körperlichen Situation nicht mehr ausüben kann und sie damit abfinden muss. Ansonsten ist es für sie wichtig, dass sie regelmäßig ins Pensionistenklub gebracht wird, wo sie mit anderen Pensionisten spielen kann.

Eine andere Befragte meint in der Hinsicht, dass sie früher gestrickt hat, diese aufgrund der jetzigen Situation, da ihre Hände zittern, nicht mehr ausüben können.

Eine letzte Person meint, dass sie aufgrund ihrer Lähmung keine Hobbys mehr nachgehen kann.

#### **4.3.4 Zufriedenheitsgrad**

Das größte Merkmal bei der Betreuung aus Sicht der betreuten Personen ist die Zufriedenheitsgrad. Zunächst wird der Betreuungsalltag dargestellt. Dabei soll aufgezeigt werden, wie ein gewöhnlicher Alltag der betreuten Personen ist, bei welchen Tätigkeiten ihnen die Personenbetreuerin hilft und wann ihre Ruhezeiten sind. Anschließend werden die Probleme des Zusammenlebens aufgedeckt und danach gefragt, welche Probleme es hinsichtlich der Aufgaben gibt bzw. welche Vorfälle es bereits mit der Personenbetreuerin gab. Danach folgt die Beziehung zur Betreuerin. Dabei gibt es viele Fragen, die beantwortet werden müssen. Diese sind unter anderem: Wie funktioniert die Kommunikation mit der Frau? Wie ist ihre Beziehung zur Frau? Wie ist es mit einer Personenbetreuerin zusammenzuleben? Vermissen Sie die Betreuerin, wenn Sie für vier Wochen weg ist? Weiters wird bei der Fortsetzung der Betreuung danach gefragt, wie lange sie noch mit einer Personenbetreuerin zusammenleben wollen. Anschließend werden die betreuten Personen mit der Möglichkeit Altersheim konfrontiert und befragt, ob sie daran denken in einem Altersheim zu übersiedeln. Zuletzt werden die Zukunftswünsche ausgeforscht, indem die Wünsche an die 24-Stunden-Betreuung und ihre für die Zukunft verdeutlicht werden.

Der Betreuungsalltag wird von mehreren Befragten als monoton angesehen. Eine Befragte beschreibt ihren Alltag.

*Aufstehen, waschen und pflegen muss mich die Frau, ja ich kann nicht alleine aufstehen, waschen, frühstücken und alles und dann gehen wir spazieren jeden Tag, Vormittag und Nachmittag duschen am Abend, Am Abend baden mich die Frau Körperpflege machen, brausen und duschen Zähne putzen selber, essen auch noch das ist alles.  
(Interview, 18.01.2019, Föhrenau)*

Zu der Frage, bei welchen Tätigkeiten ihnen die Betreuerin hilft wird von den Befragten folgende Tätigkeiten erwähnt: beim Duschen, Putzen, Kochen, Schuhe anziehen, Socken

anziehen, Kopf waschen, Kleidung anziehen, Massieren, Mahlzeiten zubereiten, Spazieren, Gymnastik, Essen schneiden. Eine Befragte geht bei der Frage ins Detail und berichtet:

*Ich brauche sie überall. Ich habe nur einer Hand, wenn ich bisschen was machen kann würde ich selber machen, aber ich kann nicht. Wir gehen da, da hilft sie mir von Bett heraus, wir gehen die ganze Wohnung ab und ich halte mich bei ihr ab.*

*(Interview, 17.01.2019, Schwechat)*

Zu den Ruhezeiten der betreuten Person wird erwähnt, dass fünf Befragte, gelegentlich nach dem Frühstück oder Mittagessen schlafen. Diese erwähnen, dass die Ruhezeiten jeden Tag gleich sind. Lediglich eine Person meint in der Hinsicht, dass es bei ihr verschieden ist und je nach Lust und Laune entscheidet, was sie wann machen möchte.

Bei der Frage, welche Vorfälle es mit der Betreuerin gab, meint eine Befragte, dass aufgrund der kurzen Zeit in der, die Betreuerin sie erst betreut, keine Vorfälle gab. Eine andere Befragte gibt an, dass nur kleine Vorfälle gefallen sind, die aber leicht zu lösen sind. Eine andere Befragte gibt an, nur gute Vorfälle mit der Betreuerin gehabt zu haben. Fünf Befragte geben eine gute Beziehung mit der Betreuerin zu haben. Keine Befragte gibt an, einen negativen Vorfall mit der Betreuerin gehabt zu haben.

Die Kommunikation mit der Personenbetreuerin finden alle Befragte verständlich. Jedoch betont eine Befragte, dass sie Anfangsschwierigkeiten gehabt haben:

*Die kommt daher, keine Ahnung. Ich keine Ahnung, Pflegerin – keine Ahnung. Das ist nicht ganz korrekt. Das ist nicht gut. Kommt von Kroatien in der Früh. Und da so da bin ich. Ich schauen – sie schauen. Sie hat kein Wort Deutsch gesprochen – kein Wort Deutsch. Das machen, das machen, das machen. Ich habe gesagt was - Bitte Fragen – nicht verstanden was Fragen ist. Das gemacht. Sage ich wo ist das. Nicht verstanden drei-vier Wochen.*

*(Interview, 02.01.2019, Lanzenkirchen)*

Hier wird an diesem Beispiel deutlich, dass die Anfänge der Betreuung mit sprachlichen Problemen begleitet worden sind. Im Laufe des Interviews, hat die Befragte jedoch betont, dass sie der Betreuerin Deutsch beigebracht hat, so, dass sie jetzt sehr gut Deutsch spricht. Eine andere Befragte meint hingegen, dass sie leichte Verständnisprobleme mit ihrer Betreuerin hat, jedoch diese durch ein zweites Nachfragen zu bewältigen sind.

Bei der Beziehung zu der Betreuerin meinen zwei Befragte, dass sie im Laufe der Zeit, eine sehr enge Beziehung zur Personenbetreuerin aufgebaut haben und sie, wie eine zweite Tochter für sie sind.

Alle Befragten geben an, die Betreuerin zu vermissen, wenn sie, für vier Wochen weg ist. Eine Befragte gibt an, dass sie sich keine bessere Betreuerin wünschen kann, da sie immer da ist, wenn sie was braucht. Eine andere Befragte beantwortet die Frage folgenderweise:

*Eigentlich schon, Hauptsache es ist immer wer da.  
(Interview, 17.01.2019, Bad Deutsch-Altenburg)*

Fünf Befragte sind zufrieden mit der jetzigen Situation, dass sie mit einer Personenbetreuerin zusammenleben. Sie meinen, es sehr angenehm zu haben, da sie ihr bei vielen Tätigkeiten hilft. Eine andere Befragte meint zu der Situation hingegen:

*Ich hab es mir eigentlich anders vorgestellt so eine 24h Betreuung. Weil ich habe zum Beispiel Tage oder was wo ich gerne ein paar Stunden für mich alleine sein will - nicht. Gut Sie hat ja eh glaube, Nachmittag um eins-drei oder halb vier. Ich weiß nicht wie lange sie da Pause macht. Auch nicht? Dann geht sie ins Zimmer hinein und. Ich habe mich mit dem Gedanken schon abgefunden wegen einem Heim. Weil ich bin ja sonst auch immer alleine nicht. Was soll ich mit ihr immer sprechen. Nicht, Da bin ich doch unter mehreren Leuten.  
(Interview, 02.01.2019, Olbendorf)*

Bei diesem Fall wird deutlich, dass die betreute Person das Zusammenleben mit einer Betreuerin anders vorgestellt hat. Deshalb möchte sie gelegentlich allein sein.

Weiters erwähnen alle Befragte, dass sie die Betreuerin vermissen, wenn sie nicht da ist. Drei Befragten meinen jedoch, dass sie durch die andere Betreuerin betreut werden und für sie wichtig sei, dass immer eine Betreuerin bei ihr sind.

Zur Frage, wie lange sie noch mit einer Betreuerin zusammenleben möchten, geben sechs Befragte an, dass sie weiterhin mit einer Betreuerin zu Hause leben möchten. Eine Befragte meint in der Hinsicht, dass es ja nicht anders gehe. Die andere Befragte meint hingegen, dass es stark von der Betreuerin abhängt und sie nicht weißt, wie die Betreuerin ist, da sie erst vor kurzem arbeitet. Vier Befragte geben an, dass sie bis zu ihrem Tod mit einer Betreuerin zusammenleben möchten.

Zuletzt stellt sich die Frage, ob die Befragten darüber nachdenken in einem Altersheim zu übersiedeln. Fünf Befragte denken an keine Übersiedlung und sind zufrieden mit ihrer Lage. Eine Befragte meint in der Hinsicht:

*Nein, weil ich lieber zu Hause bin, naja die Umgebung, jahrzehntelange Umgebung das ist ja was ganz anderes. Altersheim nein. Da möchte ich lieber eine Pflege.*

*Was ist so negativ an einem Altersheim?*

*Naja ist so unpersönlich.*  
(Interview, 08.01.2019, Wien)

An diesem Beispiel wird die negative Ansicht an einem Altersheim ausgedrückt. Die Befragte möchte jedenfalls ein Altersheim vermeiden und in ihrer gewohnten Umgebung weiterleben.

Die andere Befragte meint hingegen, dass sie am Überlegen ist in einem Altersheim zu übersiedeln. Jedoch sieht sie ihr Hund als Problem, da sie die Befürchtung kein Altersheim sie mit einem Hund nehmen würde und sie ebenso noch unsicher ist, ob sie es dort schafft.

Eine andere Befragte meint zu dieser Frage, dass ein Altersheim für sie nicht in Frage kommt. Sie meint, dass sie kein Kontakt mit der Familie haben würde und erwähnt, dass sie aus ihrer gewohnten Umgebung nicht weiterziehen möchte.

Zu der Frage, was sie sich von der 24-Stunden-Betreuung wünschen, geben drei Befragte an, dass sie keine Wünsche haben, da sie alles haben. Bei der Frage, was sie sich generell wünschen gibt eine Befragte an, dass sie Frieden für die Welt wünscht.

Zwei weitere Befragte geben an ohne Schmerzen sterben zu wollen. Bei der Frage, was Sie sich für die Zukunft wünschen gibt eine Befragte an:

*„Ich muss sagen ..., ich möchte gerne einschlafen und nicht mehr aufwachen (lacht). Das wäre der schönste Tod, aber leider ... vielleicht gelingt es mir noch (lacht).“*  
(Interview, 08.01.2019, Wien)

Eine andere Befragte meint zu der Frage, dass man mit 85 Jahre nicht mehr viel wünschen kann.

#### **4.3.5 Gesundheitliche Situation**

Die letzte Kategorie bei der Arbeit aus Sicht der betreuten Person beschäftigt sich mit der gesundheitlichen Situation derer. Zunächst werden die Krankheiten der betreuten Personen aufgezeigt und danach gefragt, wie ihre gesundheitliche Situation ist bzw. unter welche medizinischen Symptome sie leiden. Anschließend folgen die Einschränkungen im Leben. Dabei ist es interessant zu wissen, was sie können bzw. nicht können. Danach werden die betreuten Personen nach deren Pflegestufe befragt. Zuletzt wird die psychologische Situation der betreuten Personen dargelegt.

Bei der medizinischen Situation gibt eine Befragte an, dass sie unter Osteoporose leidet. Sie hat ebenso Probleme mit ihrer Wirbelsäule und deshalb Schwierigkeiten mit ihrem Stuhl. Weiters fügt sie hinzu, dass der Orthopäde gefragt hat, ob sie jetzt schon in den Rollstuhl

möchte, oder die Möglichkeit hat die Zeit hinauszuzögern. Aufgrund der Krankheit tut sie sich schwer beim Bücken.

Die andere Befragte gibt an, dass sie beim Gehen Probleme hat. Weiters gibt sie an keine Stiegen und Treppen mehr steigen zu können. Deshalb braucht sie ständig die Betreuerin bei diesen Tätigkeiten. Psychologisch bemängeln beide Befragten keinerlei Beschwerden.

Eine andere Befragte gibt an, selber nicht mehr gehen zu können, sondern nur mit dem Rollator ihren Stuhlgang erledigen kann und ansonsten im Rollstuhl sitzt. Ohne Halten kann sie zwar drei bis vier Schritte gehen, doch dann muss sie sich anhalten. Seitdem sie gestürzt ist, kann sie nicht mehr normal gehen. Weiters gibt die Befragte an, dass sie einen Tumor auf der Lunge gehabt hat, welche wegoperiert wurde und sie ebenso eine Herzoperation gehabt hat.

Auf die Frage was sie gerne noch machen würde, erwähnte sie, dass sie gerne wieder gehen würde, welche sie nicht mehr schaffen könne. Derzeit ist sie auf Pflegestufe fünf und meint hinsichtlich ihrer psychologischen Situation, dass sie so vergesslich ist und nicht mehr zurückerinnern kann, was sie gestern gemacht hat.

Die nächste Befragte gibt an, nicht mehr allein etwas unternehmen zu können, sondern auf die Hilfe der Betreuerin angewiesen zu sein. Seit ihrem letzten Krankenhausaufenthalt fühlt sie sich schlechter. Sie gibt an keine Karten mehr spielen zu können. Weiters erwähnt sie, dass sie regelmäßig Medikamenten einnimmt. Derzeit ist sie auf Pflegestufe drei.

Die andere Befragte meint, dass sie nicht mehr selbständig anziehen kann. Beim Stuhlgang hat sie Probleme. Sie braucht Hilfe bei der Dusche. Die Betreuerin wechselt die Windel für sie und hilft ihr beim Aufstehen. Sie hat keine besonderen Wünsche, was sie noch gerne ausüben möchte. Für sie wäre es gut, wenn sie bisschen noch selbständig werden konnte und Sachen, die sie früher gemacht hat noch machen könnte. Derzeit ist sie auf Pflegestufe vier und befindet sich in einer guten psychologischen Situation. Weiters gibt sie an keine Medikamente einzunehmen.

Eine andere Befragte meint, dass sie beim Gehen eingeschränkt ist. Sie kann zwar noch selbständig essen, aber nicht ohne Hilfe spazieren gehen. Sie würde gerne im Garten arbeiten. Das hat sie vor zehn Jahren gemacht, was sie jetzt nicht mehr kann. Sie ist mit der Betreuung sehr zufrieden.

Die letzte Befragte erzählt, dass ihre Gesundheit nicht blendet sei. Auf der linken Seite ist sie halbgelähmt. Deshalb muss sie gewickelt werden. Sie hat Bluthochdruck und muss jeden Tag früh und am Abend gemessen werden. Bei der Nahrungszufuhr muss sie auf die Verträglichkeit achten, damit sie keinen Durchfall bekommt. Sie erwähnt zudem, dass sie nicht mehr gehen kann und nur ihre rechte Hand verwenden kann. Sie wünscht sich gerne,

dass sie wieder gehen kann. Derzeit ist sie auf Pflegestufe fünf. Ihre psychologische Situation beschreibt sie als zufrieden.

### 4.3 Schlussfolgerung für die Weiterentwicklung des freien Gewerbes der Selbständigen Personenbetreuer aus Ostmitteleuropa und der Vermittlungsagenturen

In dem vorliegenden Kapitel werden die Ergebnisse aus zwei Experteninterviews vorgestellt.

#### *Interview Fachgruppe Personenbetreuung*

#### **Agentursgründungen für die Organisation von Personenbetreuern**

Laut dem Interviewpartner spiele die Standortentscheidung im Rahmen der Agentursgründung eine eher untergeordnete Rolle für den Unternehmenserfolg. Die Nähe zu Gesundheitseinrichtungen oder das Einzugsgebiet der privaten Haushalte in der Nähe der Agentur brächte nur geringe Standortvorteile für die Vermittlungsagenturen mit sich. Vielmehr komme es auf die angebotene Qualität der Betreuung an. Der Bekanntheitsgrad der Agenturen steige vor allem durch Empfehlungen von Personen, die ihre Dienstleistung bereits in Anspruch genommen haben. Im Falle von Betreuungsanfragen aus entfernten Gebieten käme eine Kooperation mit anderen Agenturen infrage, um den Betreuungsplatz zu besetzen. Diese Kooperation sei jedoch nur bei wenigen Agenturen vorzufinden.

Tabelle 6 zeigt, dass die Entwicklung der Anzahl der Agenturen für die Organisation von Personenbetreuung in Österreich in den Jahren 2016 bis 2018 steigend ist. Von 2016 bis 2018 hat sich die Anzahl der Agenturen in Österreich von 517 auf 882 um +41,2 % erhöht. Dabei ist eine Steigerung der Anzahl der Agenturen für die Organisation von Personenbetreuung in fast allen Bundesländern festzustellen.

**Tabelle 6:** Entwicklung der Anzahl von Agenturen für die Organisation von Personenbetreuung in Österreich in den Jahren 2016 bis 2018

	B	K	NÖ	OÖ	S	ST	T	V	W	Ö
2016	19	56	101	78	30	126	29	11	67	517
+/-	+18	+15	+82	+17	-3	+37	+4	+4	+47	+221
2017	37	71	183	95	27	163	33	15	114	738
+/-	+8	+6	+37	+20	+11	+30	+12	+4	+16	+144
2018	45	77	220	115	38	193	45	19	130	882

Quelle: eigene Darstellung, Stand 31.12.2018

In Anlehnung an die Tabelle 7 ist hinsichtlich der Anzahl von selbständigen Personenbetreuern in Österreich ein steigender Trend in den Jahren 2016 und 2018 festzuhalten. In diesem Zeitraum hat sich ihre Anzahl von insgesamt 60.589 auf 89.681 erhöht. Dies entspricht einem Anstieg von +32,4 %. Grundsätzlich lässt sich eine Steigerung der Anzahl von selbständigen Personenbetreuern in fast allen Bundesländern beobachten.

**Tabelle 7:** Entwicklung der Anzahl von selbständigen Personenbetreuern in Österreich in den Jahren 2016 bis 2018

	B	K	NÖ	OÖ	S	ST	T	V	W	Ö
2016	3.126	3.402	17.070	9.426	1.878	10.189	3.606	2.837	10.055	60.589
+/-	+161	+57	+676	+119	-59	+668	-911	+87	+283	+2.081
2017	3.287	3.459	17.746	9.545	1.819	10.857	2.695	2.924	10.338	62.670
+/-	+3.467	+1.815	+7.365	+2.618	+1.127	+5.460	+1.142	+1.042	+2.975	+27.011
2018	6.754	5.274	25.111	12.163	2.946	16.317	3.837	3.966	13.313	89.681

Quelle: eigene Darstellung, Stand 31.12.2018

Die Beschäftigtenanzahl in den Agenturen sei je nach Größe der Agentur unterschiedlich. Bei 150 bis 200 Betreuungsfällen sei die Rede von einer großen Agentur. Ab dieser Größe seien ausreichend Mitarbeiter erforderlich, um einen reibungslosen Ablauf sicherzustellen. Zu diesem Zweck müsse insbesondere die Digitalisierung in den Agenturen vorangetrieben werden. Unter Digitalisierung ist zu verstehen, dass alle Vermittlungsabläufe über Computerprogramme laufen und richtig gepflegt werden.

### **Vermittlungstätigkeit der Agenturen**

Bei einem Betreuungsfall gebe es insgesamt vier Verträge. Diese würden zwischen Agentur – Familie, Familie – Personenbetreuer, Personenbetreuer – Agentur und zwischen Familie – Arzt – Personenbetreuer unterschrieben. Letzterer diene als Ergänzung zum Werkvertrag, damit der Arzt pflegerische Tätigkeiten an den Personenbetreuer übergeben könne.

Die Vermittlung der Personenbetreuer funktioniere sehr gut, weil ihre Agentur eine Tochtergesellschaft in Kroatien habe. Von dort aus würde die Rekrutierung der Arbeitskräfte vorgenommen.

Verbesserungsbedarf hinsichtlich der Betreuung sehe man in der Qualität der Betreuung und der Deutschkenntnisse. Die Sprache werde immer mehr zu einem Problem, weil die Anfrage nach Personenbetreuern hoch sei und deshalb auch Menschen mit geringeren Deutschkenntnissen angeworben würden. Deshalb müssten die Personenbetreuer bestmöglich geschult werden. In diesem Zusammenhang sei geplant, Schulungen vor dem Berufseintritt vorzunehmen. Diese würden einen Kurs im Umfang von 200 Stunden beinhalten, in denen die Personenbetreuer eine theoretische und praktische Einschulung in die 24-Stunden-

Betreuung erhielten. Diese Schulung sei notwendig, da es größtenteils Hausfrauen seien, die als Personenbetreuer arbeiteten.

Die Zertifizierung von Personenbetreuern stünde sie skeptisch gegenüber, da die Personenbetreuer, Geld verdienen möchten und keine Zeit für die Ausbildung haben. ***Sie befürchte durch eine Zertifizierung der Personenbetreuer einen Pflegenotstand in Österreich zu lösen.***

Für die Agentur sei es immer schwieriger, Personenbetreuer aus mittelosteuropäischen Ländern nach Österreich anzuwerben. Derzeit habe ihre Agentur eine Gruppe in den Sozialen Medien erstellt, bei der Personenbetreuer in ihrer Landessprache ihre Anliegen schreiben können. Damit sollen die künftigen Personenbetreuer sehen, was die Agentur für die Personenbetreuer leiste. Der Tagesverdienst für Personenbetreuer sei in ihrer Agentur nicht besonders hoch. Jedoch biete sie viele Extras für die Personenbetreuer und diese seien wichtig für die Personenbetreuer. Außerdem sei es schwierig, einen Personenbetreuer nach Vorarlberg zu schicken, weil die Entfernung sehr groß sei. Viele Personenbetreuer würden eine kurze Fahrtstrecke bevorzugen.

Nicht einmal ein Prozent der vermittelten Personenbetreuer würden ein Betreuungsverhältnis vorzeitig beenden. In solchen Fällen würden die Betreuer die Agentur kontaktieren und ihr mitteilen, dass sie es nicht mehr aushielten. Seitens der Agentur werden dann versucht, den Betreuer so schnell wie möglich zu wechseln. Da die Agentur auch den Transport organisiere und viermal wöchentlich mit dem Auto fahre, versuche man sofort den Betreuungsplatz mit einer anderen Personenbetreuer abzudecken. Würde man nicht schnell genug reagieren, würden die Personenbetreuer selbständig werden und nach Hause fahren. Zudem werde versucht, mit den Personenbetreuern zu sprechen und ihnen Mut zuzureden. Ziel dabei sei es, dass sie mindestens für den Zeit des Wechsels bei der betreuten Person bleiben.

Die bevorzugten Einsatzstandorte der Personenbetreuer seien in 60 % der Fälle in Wien. Dabei würden die Personenbetreuer häufig untereinander über Wien reden und gerne dort betreuen wollen. Andere Personenbetreuer aus Kroatien würden auch gerne in den kroatischen Dörfern in Burgenland betreuen.

Die Höhe des Entgeltes richtet sich primär an das Geld, das zu leisten sei. Derzeit liege diese bei 50 Euro je Tag bei einer betreuten Person in der Pflegestufe 1-3. Darüber hinaus spiele der Marktpreis eine große Rolle. Es gebe andere Agenturen, die einen höheren Preis anbieten würden. Deshalb gebe es auch Betreuer, die die Agentur wechseln würden, um mehr zu verdienen.

**Tabelle 8:** Kostenbeispiel für die 24-Stunden-Betreuung

<b>Einmalige Kosten</b>	
Aufnahmegebühr für die zu betreuende Person	490 €
<b>Monatliche Kosten</b>	
Honorar der Personenbetreuer (ab 50, - bis 85-/Tag, siehe untenstehende Tabelle)	1.500 €
Fahrt	100 €
Verwaltung	195 €
Bereitstellung	130 €
Sozialversicherung für 2 Personenbetreuer (je 172 €)	344 €
<b>Gesamtkosten pro Monat</b>	<b>2.269 €</b>
Abzüglich Förderung für die 24-Stunden-Betreuung	550 €
<b>Gesamtaufwand pro Monat</b>	<b>1.719 €</b>

Quelle: Preisliste Vermittlungsagentur, eigene Konzeption, Stand 19.05.2019

**Tabelle 9:** Kostenbeispiel anhand der Qualifikationen der Personenbetreuer

Pflegestufe 1-3 Grundhonorar	ab	50 €
Pflegestufe 4-5 Grundhonorar	ab	55 €
Pflegestufe 6-7 Grundhonorar	ab	60 €
2. Person im Haus	ab	5 €
Pflegekurs	+	5 €
DGKP (Diplomierte Gesundheits- und Krankenschwester)	+	10 €
Mittelgutes Deutsch	+	5 €
Sehr gutes Deutsch	+	10 €
Mit Erfahrung ab 1 J.	+	5 €

Quelle: Preisliste Vermittlungsagentur, eigene Konzeption, Stand 19.05.2019

Auch gebe es Agenturen, die andere Geschäftszweige mit der Vermittlung kooperieren. Diese seien unterschiedlich und konzentrieren sich beispielsweise auf Versicherungsvermittlung, das Taxigewerbe und den Direktvertrieb für homöopathische Mittel sowie, Pflege.

### **Kooperation zwischen Agenturen in Österreich und Ausland**

Die Vermittlung der Personenbetreuer funktioniere über Agenturen vor Ort. Diese würden mit österreichischen Agenturen kooperieren und Personenbetreuer an Agenturen nach Österreich vermitteln. ***Auch gebe es Vermittler, die kein Gewerbe angemeldet haben und demzufolge ohne Gewerbe Personenbetreuer vermitteln.*** Diese Vermittler würden versuchen, Personenbetreuer von anderen Agenturen anzuwerben.

Die Kooperation funktioniere unterschiedlich gut. Mit einer rumänischen Agentur sei die Zusammenarbeit besonders gut, da diese auch die Fahrten organisiere und den Bedarf nach Personenbetreuer abdecke. Eine Gefahr bestünde insofern, als dass die Personenbetreuer noch unbekannt seien, da sie im Vorfeld nicht gesehen werden.

Vor 10 Jahren habe die Interviewpartnerin bei einer Anwerbung mit einer Personenbetreuerin gesprochen, die perfekt Deutsch sprach. Unmittelbar nach ihrer Ankunft in Österreich sprach sie kein Wort Deutsch, deshalb habe sie *eine Tochtergesellschaft in Kroatien gegründet, um Personenbetreuer vor Ort anzuwerben.*

In dieser Tochtergesellschaft seien zwei Mitarbeiter für die Anwerbung von Personenbetreuern beschäftigt. Diese würden die Rekrutierung der Mitarbeiter durchführen und Inserate in den Zeitungen und sozialen Medien aufgeben. Anschließend würden Interviews mit den Personenbetreuern durchgeführt. Das Interview werde auf Deutsch und ihrer Landessprache abgehalten, um zu prüfen, ob die angeworbenen Arbeitskräfte Deutsch können. Dort würden die Personenbetreuer geschult. Ihre Tätigkeit würde auch in ihrer Landessprache vermittelt, damit sie alles gut verstehen können. Bei der Vermittlung der Personenbetreuer sei es wichtig, dass sie zur Familie der betreuten Person passen. Dabei würde ein Auskunftsort des Personenbetreuers festgeschrieben. Anschließend würde auch ein Video erstellt und in das System der Agentur eingespielt. Auf diese Weise wüssten die Mitarbeiter in Österreich, welche Personenbetreuer aufgenommen würden.

### **Ablauf einer Vermittlung**

Damit ein Personenbetreuer vermittelt werden könne, müsse zunächst eine Anfrage bestehen. In diesem Falle werde die Agentur kontaktiert und ein Klientenauskunftsblatt, womit die Situation der zu betreuenden Person erfasst wird, ausgefüllt. Anschließend werde das Klientenauskunftsblatt mit potentiellen Personenbetreuern verglichen und überprüft. Dabei werde insbesondere geschaut, ob die Charaktereigenschaften der zu betreuenden Person zum Personenbetreuer passt. Darüber hinaus werden andere wichtige Informationen, wie Tabakkonsum, Allergien oder Ängste vor Haustieren angeschaut. Zeitgleich würde die Tochtergesellschaft in Kroatien den Personenbetreuer anrufen und den Betreuungsplatz beschreiben. Zusätzlich bekäme der Personenbetreuer Informationen über die Arbeit und zu betreuende Person, und zwar stets unter Vorbehalt von konkreten Personenangaben. Dabei werden auch sonstige Umstände im Haus dem Personenbetreuer mitgeteilt. Wenn die Zustimmung von beiden Seiten gegeben ist, werden beide Personen über den Zeitpunkt des Einstiegs informiert. Anschließend würde die Fahrt der Personenbetreuer nach Österreich in den Fahrplan eingetragen. Zum gewünschten Zeitpunkt würde der Bus mit dem neuen Personenbetreuer nach Österreich fahren. Gemeinsam mit einer Krankenschwester würde man den Betreuungsplatz aufsuchen. Um die Betreuung aufzunehmen, müsse die Familie den Wohnsitz des Personenbetreuers in Österreich anmelden. Nach Erhalt der

Anmeldebestätigung würde die Agentur das Gewerbe für den Personenbetreuer anmelden. Danach werde ebenfalls die Anmeldung zur Sozialversicherung durchgeführt.

### ***Interview Fachverband Personenberatung und Personenbetreuung***

#### **Gewerbe**

Die Trennung der Gewerbe der Personenbetreuung und der Organisation von Personenbetreuung sei vom Gesetzgeber initiiert worden. Nach der steigenden Anzahl an Personenbetreuer und der Organisation von Personenbetreuung sei eine Trennung notwendig gewesen. Des Weiteren unterscheide sich die Tätigkeiten hinsichtlich der Organisation und Personenbetreuung. Dies sei seitens der Wirtschaftskammer aufgenommen worden und von den politischen Parteien im Nationalrat beschlossen. Mit der Trennung der Gewerbe könne die Wirtschaftskammer die Mitglieder besser erfassen und die Dienstleistungen besser zuordnen. Es gebe keine Nachteile, die mit der Trennung hervorgebracht würden. Infolgedessen haben die Personenbetreuer ein klar umgeschriebenes Regelwerk in der Gewerbeordnung, welche Tätigkeiten unter dem selbständigen Gewerbe fallen.

In einer liberalisierten Gesellschaft habe das freie Gewerbe der Personenbetreuung grundsätzlich keine Nachteile. Vorteile seien unter anderem der freie Zugang zum Gewerbe. Wenn es reglementiert werden würde, gebe es Vorschriften zum Zugang zum Gewerbe. Dann müssten alle Personenbetreuer, einen Nachweis erbringen. ***Natürlich könnte man mit einer Reglementierung die Qualifikation erhöhen, aber dies würde den Zugang zum Gewerbe erschweren.***

Verbessern könnte man das Gewerbe insbesondere hinsichtlich der Ausbildung der Personenbetreuer. Dabei könnte ein Schwerpunkt auf die Förderung der Deutschkenntnisse von Personenbetreuern gelegt werden. Während ihrer Tätigkeit müssen Personenbetreuer dem Betreuenden zuhören und auf seine Wünsche eingehen. Nicht zuletzt deshalb bestehe Handlungsbedarf in diesem Bereich.

#### **Verträge**

Die Wirtschaftskammer habe Musterverträge für die Unterstützung der in der 24-Stunden-Betreuung beteiligten Parteien erstellt. Diese seien rechtlich nicht bindend, sondern nur eine Serviceleistung seitens der Wirtschaftskammer. Sie können angepasst oder übernommen werden. Die Musterverträge seien in mehreren Sprachen übersetzt. Es gebe Musterverträge zwischen Agentur – Familie, Familie – Personenbetreuer sowie zwischen Personenbetreuer – Agentur.

In diesen Musterverträgen seien, alle Gesetze berücksichtigt worden, die bei der 24-Stunden-Betreuung zu achten seien. Für den vierten Vertrag (Personenbetreuer – Familie - Arzt) gebe

es keinen Mustervertrag. Das würde im Zuge einer Delegation ausgeführt. In der Delegation würde der Arzt Tätigkeitsbereiche an den Personenbetreuer übermitteln. Diese wird dann festgeschrieben.

Als problematisch werde betrachtet, dass es Musterverträge gibt, die keinen direkten Einfluss darauf haben, was die Parteien untereinander ausmachen. ***Für die Personenbetreuer sei es zudem schwierig, Verträge richtig zu lesen.*** Unterstützung fänden sie in mehrsprachigen Verträgen, unter anderem auch in ihrer Muttersprache. Auch würden Fragen vom Fachverband der Personenbetreuung beantwortet werden, falls welche seitens der Personenbetreuer aufkämen. Die Personenbetreuer können in manchen Bundesländern in der Landessprache anschreiben. Dafür stellen einige Bundesländer mehrsprachige Mitarbeiter zur Verfügung. Die Verträge würden seitens der Wirtschaftskammer nicht überprüft, weil dies nicht die Aufgabe der Wirtschaftskammer sei. Jedoch gebe es bei dem Qualitätsgütesiegel einige Überprüfungsklauseln, welche diese Prozesse anschauen würden.

### **Qualitätszertifikate**

Es gebe verschiedene Maßnahmen seitens der Wirtschaftskammer. Derzeit erfolgen Zertifizierungsprozesse für Vermittlungsagenturen. Diese Entwicklungen würden angeschaut und Erfahrungen gesammelt, wie es sich weiter entwickeln würde.

Die Idee eines Gütesiegels für Vermittlungsagenturen resultiere daraus, dass es eine Vielzahl von Agenturen gebe. Diese würden sich hinsichtlich der Qualität ihrer angebotenen Leistungen unterscheiden. Dieser Gedanke sei von der Politik aufgegriffen worden. Nachdem dies im Regierungsprogramm festgehalten wurde, sei das Sozialministerium damit beauftragt worden, sich um die Qualifizierung der Agenturen zu kümmern. Anschließend sei der Entwurf an die Wirtschaftskammer weitergeben worden. Daraufhin habe die Wirtschaftskammer sowohl mit dem Fachverband Personenbetreuung als auch mit dem Ministerium zusammengearbeitet, um einen Qualitätszertifikat für die Vermittlungsagenturen auszuarbeiten.

Trägerorganisationen der 24-Stunden-Betreuung wie Caritas oder Volkshilfe hätten bereits Iso-Zertifizierungen. Jedoch gebe es bisher keine Möglichkeiten für Vermittlungsagenturen, eine Zertifizierung zu kriegen. Diese Möglichkeit biete das Gütesiegel für Vermittlungsagenturen.

Ob sich dadurch Wettbewerbsvorteile für die Agenturen, sei schwierig zu sagen, da der Erhalt eines Gütesiegels mit Mehrkosten verbunden sei. Ein Vorteil seien unter anderem die Werbungsvorteile.

Ein Gütesiegel zu haben sei nicht zwingend erforderlich, da ein Zwang von der Regierung nicht gewollt sei. ***Die Agenturen seien frei in ihrer Entscheidung, ob sie ein Gütesiegel***

*wollen oder nicht.* Ob dies in naher Zukunft verpflichtend sein könnte, ließe sich zum jetzigen Zeitpunkt nicht sagen. Zudem sei diese Entscheidung von der Initiative der Regierung abhängig.

Derzeit seien keine Maßnahmen gesetzt, damit kleinere Agenturen auch das Gütesiegel bekommen. Die Kosten seien nicht groß. Der Fachverband versuche Anreize zu schaffen und somit die Qualität anzuheben.

Die Probleme in der Organisation der Personenbetreuung würden nicht auf Bundesebene behandelt. Vielmehr würden Agenturen versuchen, die Probleme entweder im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben selbst zu lösen oder sie an den Fachverband Personenbetreuung der jeweiligen Bundesländer heranzutragen. Angesichts des Konkurrenzdenkens sei es schwierig, mit Agenturen über ihre Probleme zu sprechen.

Eine Kommunikation zwischen dem Bund und der Landesvertretung der Personenbetreuung fände ständig statt. Wenn es sich um Fragen handelt, die für alle Länder von zentraler Bedeutung wäre, wird es an die Bundesstelle herangetragen für die allgemeine Lösung. Zudem gebe es im Sinne eines Austausches regelmäßig Sitzungen zwischen dem Bund und den Ländern, mit den Geschäftsführern, Obleuten und Fachgruppen. Auch bei der Erstellung der Zertifizierung seien die Landesvertreter eingeladen.

Auf der Ebene der Personenbetreuer gebe es keine Fachgruppen. Diese hätten auch keine Zeit, um für eine Sitzung nach Wien zu kommen.

Die Zertifizierung der Personenbetreuer sei eine spannende Frage. Es gebe die Idee, Ausbildungen zu schaffen, in deren Rahmen 200 Stunden für Bildungszwecke zur Verfügung gestellt werden. *Ein Zertifikat bringe auch die Gefahr, dass es schwieriger sein würde, Personenbetreuer zu finden.* Grundsätzlich sei es schwierig, in dieser Richtung etwas zu erreichen, weil die Nachfrage nach Personenbetreuern hoch sei. Außerdem koste eine solche Zertifizierung Geld und es sei schwierig, Personenbetreuer für eine Ausbildung zu motivieren.

### **Weiterentwicklung des Gewerbes**

*Bei einer Reglementierung des Berufes, gebe es weniger Personen, die die Anforderungen erfüllen.* Deshalb sei es notwendig, das freie Gewerbe zu erhalten und zwar mit Unterstützung der Wirtschaftskammer. Folglich sei eine Einschränkung kontraproduktiv.

Es gebe sicherlich Fälle von Schwarzarbeit. Dabei seien Personen ohne Gewerbe in einem Haushalt tätig. Es sei schwierig, solche Fälle zu identifizieren. In Österreich hätten selbständige Personenbetreuer ein soziales Umfeld, das in vielen Punkten hilft und

unterstützt. Bei Krankheit könnte der Personenbetreuer Sozialleistungen wahrnehmen. Deshalb werden davon abgeraten, ohne Gewerbe zu arbeiten.

Wie sich das freie Gewerbe in der Personenbetreuung weiterentwickeln werde, hänge vordergründig vom Regierungsprogramm ab und sei ein gesellschaftspolitisches Thema. ***Eine Tatsache sei, dass die Überalterung weiterhin steigen werde und die Nachfrage nach Altenbetreuung.***

Deshalb könnte sich auch in der Betreuung einiges ändern. Wenn man nach Japan Ausschau hält, fällt auf, dass dort die Digitalisierung in der Pflegebranche stark vorangetrieben wurde. Angesichts dessen könnte es auch in Österreich zu einer verstärkten Digitalisierung in der Pflegebranche kommen. Es gebe in Japan, Roboter, welche Wasser bringen und kleine Unterstützungstätigkeiten durchführen. Zudem gebe es auch Roboter, die stark demenzkranken Menschen Nähe und Fürsorge bieten, Zeitungen lesen und mit den Betreuten sprechen. Ob dies auch in Österreich umgesetzt werden könne, sei zum jetzigen Zeitpunkt schwer vorstellbar. In Österreich könnten vielleicht die nächsten Generationen davon profitieren.

In zehn Jahren könnte sich der Markt mit Agenturen gut gedeckt haben. Sicherlich würden es auch kleine Agenturen geben, die anders im Markt agieren, als die großen. Der Interviewpartner glaube aber, dass die Anzahl der Vermittlungsagenturen nicht mehr so steigern würde. Der große Ansturm auf die 24-Stunden-Betreuung sei eingedämmt.

Das System der 24-Stunden-Betreuung, sei wie es jetzt mit persönlichen Bezugspersonen ein gutes System. Das beste System sei jedoch die Familie. Man müsse theoretisch keine 24-Stunden hindurch bei der Betreuten bleiben. Außerdem sei die Betreuung durch die Familie den Älteren viel Wert.

Auf politischer Ebene sei unter anderem das Wirtschaftsministerium wichtig für den Aufbau des Sektors der Personenbetreuung. Das Sozialministerium sei eine wichtige Institution für die Weiterentwicklung des Sektors, da sie sich mit den sozialen Aspekten in der 24-Stunden-Betreuung beschäftigt und das Gütesiegel geschaffen habe. Die Trägerorganisationen Caritas oder Hilfswerk spielen auch eine wichtige Rolle, weil sie sich früh mit der 24-Stunden-Betreuung auseinandergesetzt haben und Personenbetreuer vermittelt haben. Die Wirtschaftskammer sei der Inputgeber in vielen Bereichen und versucht, die Interessen der Parteien zu vertreten.

***In weitere Zukunft würde es sicher neue Institutionen im Umfeld der Personenbetreuung geben, die den Sektor der Personenbetreuung weiterentwickeln können.*** Hier fallen unter anderem Fachhochschulen, welche neue Pflegestudiengänge anbieten und versuchen den Fachkräftemangel zu kompensieren.

## 5. Zusammenfassung

Aufgrund der Nachfrage nach Altenbetreuung hat sich in Österreich die 24-Stunden-Betreuung entwickelt, bei der Personenbetreuer aus ostmitteleuropäischen Ländern nach Österreich kommen, um betreuungsbedürftige Menschen 24 Stunden zu Hause zu betreuen. Die kontinuierliche Personenbetreuung dauert zumeist vier Wochen, seltener zwei, dann folgt die gleich lange Arbeitsperiode der zweiten Betreuungsperson, währenddessen die erste frei hat und diese Zeit zumeist in ihrem Heimatwohnsitz verbringt. Die Vermittlung dieser Arbeitskräfte werden in Österreich von rund 868 eigens dafür gebildeten Agenturen durchgeführt. Diese stehen in der Regel mit ähnlichen Agenturen in den Herkunftsländern der Personenbetreuer in Verbindung. Von diesen wird die fortlaufende Rekrutierung durchgeführt. Die Pendelwanderung der Personenbetreuer bringt eine neue Form der transnationalen Arbeitsmöglichkeit, die sowohl wirtschaftsgeographisch als auch fallbezogen untersucht wird, sowohl theoretisch als auch empirisch.

In der wirtschaftsgeografischen Betrachtung der Herkunftsländer und Österreichs hat sich herausgestellt, dass ein starker wirtschaftlicher Anreiz für die Menschen dafür besteht, in Österreich den Beruf der 24-Stunden-Betreuung nachzugehen: Die Entlohnung der Arbeit ist bis um das Vierfache höher als in den Herkunftsländern. In Österreich hat sich die Zahl der Personenbetreuer von 2011 bis 2015 verdoppelt. Die 24-Stunden-Betreuung ist ein junger Berufsfeld. Die Agenturen, die die Betreuer vermitteln, sind vor allem im Osten von Österreich situiert.

Es wurden acht Fallstudien für die Beschreibung der Personenbetreuung im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung untersucht. Dabei wurden je acht qualitative Interviews mit Personenbetreuern und betreuten Personen durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass die Personenbetreuer bei Beginn der Betreuungstätigkeit Schwierigkeiten haben. Am Anfang stellten fehlende Deutschkenntnisse eine große Hürde für die Personenbetreuer dar. Die meisten Personenbetreuer kennen sich außerdem beim Umgang mit pflegebedürftigen Personen nicht aus. Die Probleme werden in der Anfangszeit der Betreuung oft unterdrückt. Bei der Anwerbung von Arbeitskräften im Ausland wird keine verpflichtende Ausbildung für die Tätigkeit als Personenbetreuer verlangt. Die Bewältigung der Aufgaben wird von den Anfängerinnen im Zuge der Berufsausübung erlernt. Während der Betreuung entwickelt sich eine enge Beziehung zwischen der betreuten Person und dem Personenbetreuer.

Auf der anderen Seite befindet sich die betreute Person in einer schwierigen Lebensphase und muss mit ihrer Situation zurechtkommen. Die 24-Stunden-Betreuung ermöglicht es Pflegebedürftigen, in ihrem gewohnten Umfeld zu leben und das Altersheim zu vermeiden. Die Angehörigen sind oft nicht selbst in der Lage, die Betreuung zu übernehmen. Sie beauftragen eine Agentur für die Vermittlung einer Personenbetreuerin. Die betreuten

Personen haben ein sehr eingeschränktes Leben. Sie können Tätigkeiten, wie kochen, putzen, duschen und vieles mehr nicht selbständig erledigen. Deshalb müssen in der Betreuung die Ernährung und die Hygiene an die betreute Person angepasst werden. Die 24-Stunden-Betreuung erfordert, dass zwei fremde Menschen in einem Haushalt zusammenleben. Dadurch können neue Probleme entstehen. Deshalb ist es wichtig, dass sich beide Seiten akzeptieren und gemeinsam leben können. Bei betreuungsbedürftigen Personen, die wenig bis kaum Kontakt mit der Außenwelt haben, lässt sich eine Tendenz erkennen, dass sich ihre gesprochene Sprache verändert. Durch die ständige Kommunikation mit der Personenbetreuerin und mangelnder Kommunikation mit der Außenwelt können sich nach einer Zeit die Deutschkenntnisse der betreuten Personen verschlechtern.

Anschließend wurden zwei Experteninterviews mit Interessensvertreter des Fachverbandes der Personenbetreuung und einer Betreiberin eines Vermittlungsagentur durchgeführt. Dabei zeigte sich, dass man versucht die Qualität der Betreuung mit Zertifizierungen für die Vermittlungsagenturen und Personenbetreuer zu steigern. Jedoch besteht dadurch die Gefahr keine Personenbetreuer mehr zu finden, die den Anforderungen entsprechen können.

Abschließend kann gesagt werden, dass durch die Überalterung der Bevölkerung die Nachfrage nach Altenbetreuung steigt. Deshalb wird es umso wichtiger sein, sich mit dem Thema der Altenbetreuung zu beschäftigen. Das Modell der 24-Stunden-Betreuung kann, helfen die Nachfrage nach Altenbetreuung abzudecken. Deshalb kann die 24-Stunden-Betreuung als ein zukunftsprägendes Modell angesehen werden.

## 6. Verzeichnisse

### 6.1 Literaturverzeichnis

A, W Blog, 24.08.2015, Artikel Grund zur Sorge, Betreuung und Pflege in Österreich unter: <https://awblog.at/grund-zur-sorge-betreuung-und-pflege-in-oesterreich/>.

Arbeiterkammer, 16.12.2013, Gesundheit–Pflege–Migration unter: [https://wien.arbeiterkammer.at/service/veranstaltungen/rueckblicke/Gesundheit\\_Pflege\\_Migr aMigr.html](https://wien.arbeiterkammer.at/service/veranstaltungen/rueckblicke/Gesundheit_Pflege_Migr aMigr.html).

Badelt, Christoph, Holzmann-Jenkins, Andrea, Matul, Christian, Österle, August, 1997, Analyse der Auswirkungen des Pflegevorsorgesystems, Wien, Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales.

Brücker, Herbert, 2010, Neue Erkenntnisse zu den Arbeitsmarktwirkungen internationaler Migration, Ein kritischer Überblick über vorliegende Befunde.

Bundeskanzleramt, 24-Stunden Betreuung - Kompetenz der Betreuungskraft, abgerufen unter: <https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/36/Seite.360535.html>.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 2015, österreichischer Pflegevorsorgebericht.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 2010, 24-Stunden-Betreuung zu Hause, Neues und Wissenswertes.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 2007, Bericht des Arbeitskreises für Pflegevorsorge 2005, Wien, Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz.

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, 2009, Hochaltrigkeit in Österreich, Eine Bestandsaufnahme.

Christel, Conzen, 2008, Pflegemanagement, Elsevier, Urban & Fischer Verlag, S. 116.

Corbin H., MacLeod R., Brandner P., McPherson K., 2004, Living with terminal illness: patients' priorities, Journal of Advanced Nursing 45(6), S. 611 – 620.

Corbin J.M., Hildebrand B., Schaeffer D., 2009, Das Trajektkonzept. In: Schaeffer D. (Hg.) (2009) Bewältigung chronischer Krankheit im Lebenslauf – Das Trajektkonzept, Verlag Hans Huber, Bern, S. 55 – 74.

Corbin-Strauss-Modell, Medizinlexikon, Artikel unter:  
<https://flexikon.doccheck.com/de/Corbin-Strauss-Modell>.

Der Standard, 18.02.2015, Babyboomer gehen in Pension mit dramatischen Folgen unter:  
<https://derstandard.at/2000011847434/Babyboomer-gehen-in-Pension-mit-dramatischen-Folgen>.

Der Standard, 12.01.2019, „Pflegen und gepflegt werden“, S. 3.

Die Presse, 20.04.2015, Pflege: Engpass früher als erwartet unter:  
[https://diepresse.com/home/panorama/oesterreich/4713074/Pflege\\_Engpass-frueher-als-erwartet](https://diepresse.com/home/panorama/oesterreich/4713074/Pflege_Engpass-frueher-als-erwartet).

Der Standard, 11.07.2017, Pflege: Über 80 Prozent der Betreuer aus Slowakei und Rumänien unter: <https://derstandard.at/2000061124324/Pflege-Ueber-achtzig-Prozent-der-Betreuer-aus-Slowakei-und-Rumaenien>.

Der Standard, 12.07.2017, 24-Stunden-Betreuung, Allein unter Fremden unter:  
<https://derstandard.at/2000061136890/24-Stunden-Betreuerinnen-Allein-unter-Fremden>.

Eder K., 2009, 24-Stunden-Betreuung, Middle Range Theory, ein ganzheitlicher Versuch.

Eurostat, 2019, Statistiken nach Themen unter: <https://ec.europa.eu/eurostat/de/data/browse-statistics-by-theme>.

FAQs, Personenbetreuung, abgerufen unter: [https://www.wko.at/branchen/w/gewerbe-handwerk/personenberatung-betreuung/personenbetreuung/FAQs\\_Personenbetreuung\\_Deutsch.pdf](https://www.wko.at/branchen/w/gewerbe-handwerk/personenberatung-betreuung/personenbetreuung/FAQs_Personenbetreuung_Deutsch.pdf).

Friedmann, Marie-Luise, 1996, Die Theorie des systemischen Gleichgewichts, Verlag Hans Huber, Bern.

Gans, Paul, 2014, Internationale Migration, Forschungsansätze und -perspektiven, Räumliche Auswirkungen der internationalen Migration.

Gans, Paul, Birgit Glorius, 2014, Internationale Migration - Forschungsansätze und -perspektiven, Räumliche Auswirkungen der internationalen Migration.

Gruber, Elke, Kastner, Monika, 2005, Gesundheit und Pflege an die Fachhochschule?, Studie zu Status quo und Trends im Berufsfeld und in der Aus- und Weiterbildung im Gesundheits- und Pflegewesen, Facultas, Wien.

Haug, Sonja, Sauer, Lenor, 2006, Bestimmungsfaktoren internationaler Migration, Ein Überblick über Theorien zur Erklärung von Wanderungen.

Hauptverband, 2016, Neue Wege Pflege, Maßnahmen zur Qualitätssicherung.

Heistinger A., 2006, Qualitative Interviews, Ein Leitfaden zur Vorbereitung und Durchführung inklusive einiger theoretischer Anmerkungen abgerufen unter: [https://www.uibk.ac.at/iezw/mitarbeiterinnen/seniorlecturer/bernd\\_lederer/downloads/durchfuehrung\\_von\\_qualitativen\\_interviews\\_uniwien.pdf](https://www.uibk.ac.at/iezw/mitarbeiterinnen/seniorlecturer/bernd_lederer/downloads/durchfuehrung_von_qualitativen_interviews_uniwien.pdf).

Hicks, John, 1932, The Theory of Wages, MacMillan, London.

Hildegard E., Peplau, Gerhard Kelling, Maria, Mischo-Kelling, 1995, Interpersonale Beziehungen in der Pflege, Ein konzeptueller Bezugsrahmen für eine psychodynamische Pflege, *Recom.* S. 101.

Hilfswerk – 24-Stunden Betreuung – Alltag in vertrauter Umgebung, abgerufen unter: [https://www.hilfswerk.at/fileadmin/storage/global/Dokumente/Downloads/24\\_Stunden\\_Betreuung/24h-Betreuung-Detailinformationen.pdf](https://www.hilfswerk.at/fileadmin/storage/global/Dokumente/Downloads/24_Stunden_Betreuung/24h-Betreuung-Detailinformationen.pdf).

Hörl, Josef, 1989, Looking back to caregiving, Findings from case studies in Vienna, Austria, In: *Journal of Cross-Cultural Gerontology*, S. 245 256.

Hörl, Josef, Rosenmayr, Leopold, 1994, Gesellschaft - Familie - Alternsprozess. In: Horst Reimann, Helga Reimann (Hg), *Das Alter, Einführung in die Gerontologie: 75 108*, Enke, Stuttgart.

Kytir, Josef, Schrittwieser, Karin, 2003, Haushaltsführung, Kinderbetreuung, Pflege, Ergebnisse des Mikrozensus September 2002, Wien, Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz.

Ladurner, Gunther, 2004, Epidemiologische Aspekte der Demenz, In: Österreichisches Komitee für Soziale Arbeit (Hg), *Demenz - Pflegende Angehörige, Alternative Betreuungsmodelle aus nationaler und internationaler Sicht, Dokumentation der Jahreskonferenz 2004*, Salzburg, S. 35 - 40.

Malmberg, Gunnar, Fischer, Peter A., 1997, Immobility and Insider-Advantages - Empirical Evidence for Sweden, University of the Bundeswehr Hamburg, mimeo.

Mayring, Philipp, 2007, *Qualitative Inhaltsanalyse, Grundlagen und Techniken*, Beltz, Weinheim.

Mayring, Philipp, 2002, *Einführung in die qualitative Sozialforschung*, Beltz, Weinheim.

- McCreadie, Claudine, Tinker, Anthea, 2005, The acceptability of assistive technology to older people, In: Ageing, Society, S. 91 - 110.
- Meleis, A. I., 1999, Pflegetheorie, Theorien und Modelle der Pflege.
- Orenstrat, Ruth, 2014, EU- Osterweiterung und Arbeitnehmerfreizügigkeit, Auswirkungen auf den deutschen Arbeitsmarkt und Reformimplikationen.
- Oxi Wirtschaft anders Denken, 2018, Lohnkonkurrenz durch Migration?, Was die Theorie sagt - und was die Empirie dazu erforscht hat, unter: <https://oxiblog.de/lohnkonkurrenz-durch-migration-was-die-theorie-sagt-und-was-die-empirie-dazu-erforscht-hat/>.
- Parnreiter, Christof, 2000, Theorien und Forschungsansätze zu Migration, in: Husa, Karl, Parnreiter, Christof, Stacher, Irene, Internationale Migration, Die globale Herausforderung des 21. Jahrhunderts?, Historische Sozialkunde Bd. 17, International.
- Peplau, H., Interpersonal relations in nursing. Macmillian Education Ltd., 1988, Nachdruck der Ausgabe von 1952.
- Peplau, H., 1995, Interpersonale Beziehungen in der Pflege, Verlag Recom, Bad Emstal.
- Peplau, H., 1997, Zwischenmenschliche Beziehungen in der Pflege, Ausgewählte Werke Verlag Hans Huber, Bern.
- Pochobradsky, Elisabeth, Bergmann, Franz, Brix-Samoylenko, Harald, Erfkamp, Henning, Laub, Renate, 2005, Situation pflegender Angehöriger, Wien, Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz.
- Preisliste Vermittlungsagentur, 2019, mitgegeben im Interview (Fachverband Personenbetreuer).
- Ravenstein, E., 1889, The Laws of Migration, Journal of the Statistical Society, 20 (3), 214-301.
- Sancar, Annemarie, 2007, Die Schnittstellen der Entwicklungszusammenarbeit und der Migrationspolitik, Fragmente aus einer neuen Debatte.
- Schneider, Ulrike, Österle, August, Schober, Doris, Schober, Christian, 2006, Die Kosten der Pflege in Österreich, Ausgabenstrukturen und Finanzierung, Forschungsbericht, WU-Wien unter: <http://www.wu-wien.ac.at/service/presse/FNL/fnl11/pflege.pdf> (15.03.2007).
- Schönbäck, Wilfried, 2019, Interviewleitfaden für Fachgruppe Personenbetreuer, persönlich mitgeteilt.

Schreier, M., 2014, Varianten qualitativer Inhaltsanalyse, Ein Wegweiser im Dickicht der Begrifflichkeiten, unter:

<http://www.qualitativeresearch.net/index.php/fqs/article/viewFile/2043/3636>.

Smith, Adam, 1776, An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations, Strahan, Cadell, London.

Spöthe, G., Von der theoriebasierten Pflege zum Case Management, Trajektmmodell nach Corbin und Strauss und seine fallbezogene Anwendung, S. 29.

Stark, Oded, 1984, Rural-to-Urban Migration in LDCs: A Relative Deprivation Approach, Economic Development and Cultural Change, 32, 475-486.

Stemmer, Renate, 2003, Pflgetheorien und Pflegeklassifikationen, Pflege und Gesellschaft.

Steppe, H., Pflegemodelle in der Praxis, 3. Folge: Hildegard Peplau, Psychodynamische Krankenpflege, Die Schwester und der Pfleger, Ausgabe 9, 1990.

Straubhaar, Thomas, 1986, The Causes of International Labor Migrations - A Demand-Determined Approach, International Migration Review, 20 (4), 835-855.

Straubhaar, Thomas, 1988, On the Economics of International Labor Migration, Verlag Paul Haupt, Bern.

Sva, 2007, Entschärfung illegaler Betreuungskräfte, Amnestie bis Mitte 2007, SVAktuell – Magazin der Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft, S. 20.

Tesch-Römer, Clemens, Kuhlmeier, Adelheid, 2002, Familiäre Ressourcen zur häuslichen Pflege Hochaltriger, In: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Vierter Altenbericht zur Lage der älteren Generation in der Bundesrepublik Deutschland: Risiken, Lebensqualität und Versorgung Hochaltriger unter besonderer Berücksichtigung demenzieller Erkrankungen, S. 193 - 207.

Theorie der interpersonalen Beziehung in der Pflege, Artikel unter [https://www.besthelp.at/lexikon/theorie-der-interpersonalen-beziehung-in-der-pflege#verweis\\_15](https://www.besthelp.at/lexikon/theorie-der-interpersonalen-beziehung-in-der-pflege#verweis_15).

Thiede, Lars, 2001, Migration und Migrationstheorien.

Wiener Zeitung, 28.08.2017, Die neue Ökonomie unter: <https://www.wienerzeitung.at/meinung/gastkommentare/913434-Die-neue-Oekonomie.html>.

Wko-Firmen A-Z unter: <https://firmen.wko.at/Web/SearchSimple.aspx>.

Wöhlcke, Manfred, 2001, "Grenzüberschreitende Migration als Gegenstand internationaler Politik", in: Aus Politik und Zeitgeschichte, B 43/2001, S. 31 - 39.

Ziegler, Frank, 2000, Familienpflege und Familiensolidarität, Über den Umgang erwachsener Kinder mit der Pflegebedürftigkeit ihrer Eltern, Dissertation, Universität Konstanz.

## **6.2 Abbildungsverzeichnis**

**Abbildung 1:** Entwicklung der Anzahl der aktiven Personenbetreuer in 2011 - 2015

**Abbildung 2:** Geschlecht der aktiven Personenbetreuer in Österreich 2015

**Abbildung 3:** Altersstruktur der aktiven Personenbetreuer in Österreich 2015

**Abbildung 4:** Anzahl der Personenbetreuer in Österreich nach Herkunftsländern 2015

**Abbildung 5:** Anzahl der Vermittlungsagenturen für die Personenbetreuung nach politischen Bezirken in Österreich 2019

**Abbildung 6:** Monatsverdienste in den Dienstleistungsberufen im Bereich Gesundheit und Soziales in Österreich im Vergleich zu den Herkunftsländern der Personenbetreuer 2014

**Abbildung 7:** Arbeitslosenquote in Österreich und in den Herkunftsländern der Personenbetreuer 2012 und 2018

**Abbildung 8:** Frauenbeschäftigungsquote in Österreich und in den Herkunftsländern der Personenbetreuer 2017

**Abbildung 9:** Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuer in Österreich

**Abbildung 10:** Verwandtschaftsverhältnisse der betreuten Personen zum Betreuer in Prozent

**Abbildung 11:** Verlauf der Personenpflege im Corbin-Strauss-Modell

**Abbildung 12:** Phasen des Pflege-, Hilfe- und Unterstützungsbedarfs in Abhängigkeit vom Krankheitsverlaufs des Pfleglings

**Abbildung 13:** Kategorisierung der Betreuung aus Sicht der Personenbetreuer

**Abbildung 14:** Kategorisierung der Betreuung aus Sicht der betreuten Personen

## 6.3 Tabellenverzeichnis

**Tabelle 1:** Arten der pflegerischen Betreuung der Pflegegeldbezieher in Österreich 2014

**Tabelle 2:** Anzahl der Personenbetreuer in Österreich nach Bundesländern 2015

**Tabelle 3:** Anzahl der Vermittlungsagenturen für 24-Stunden-Betreuung in den Bundesländern Österreichs 2019

**Tabelle 4:** Die sechs politischen Bezirke mit den meisten Vermittlungsagenturen für die 24-Stunden-Betreuung in Österreich 2019

**Tabelle 5:** Anteil der Pflegegeldbezieher an der Gesamtbevölkerung

**Tabelle 6:** Entwicklung der Anzahl von Agenturen für die Organisation von Personenbetreuung in Österreich in den Jahren 2016 bis 2018

**Tabelle 7:** Entwicklung der Anzahl von selbständigen Personenbetreuern in Österreich in den Jahren 2016 bis 2018

**Tabelle 8:** Kostenbeispiel für die 24-Stunden-Betreuung

**Tabelle 9:** Kostenbeispiel anhand der Qualifikationen der Personenbetreuer

## **7. Anhänge**

### **7.1 Interviewleitfaden für Personenbetreuer**

#### **1. Persönliche Daten/ Berufliche Situation**

- 1.1 Name, Alter, Familienstand, Familie
- 1.2 Wie lange arbeiten Sie schon als 24-Stunden–Betreuerin in Österreich?
- 1.3 Wie lange arbeiten Sie für die Agentur?
- 1.4. Wie lange arbeiten Sie bei der Frau ...?
- 1.5 Wie viele Patienten haben sie davor gehabt?
- 1.6 Was für eine Ausbildung haben Sie in Kroatien gemacht?
- 1.7 Als was haben Sie dort gearbeitet? Wie lange?
- 1.8 Wie sind Sie zu diesem Beruf gekommen?
- 1.9 Welche Gründe gab es für die Arbeit?

#### **2. Vermittlung Agentur - Voraussetzungen**

- 2.1 Wie hat die Vermittlung durch die Agenturen funktioniert?
- 2.2 Wie sind sie zur Agentur gekommen?
- 2.3 Welche Voraussetzungen wurden von ihnen verlangt?
- 2.4 Mit welchen Problemen müssen die Personenbetreuer bei der Anstellung kämpfen?
- 2.5 Konnten Sie Präferenzen (Vorzüge) zu ihrer Berufsausübung vorgeben?
- 2.6 Haben Sie Wahloptionen gehabt?
- 2.7 Wurden Sie dem zu Pflegenden vorgestellt?

#### **3. Berufsalltag – Merkmale**

- 3.1 Wie läuft Ihr gewöhnlicher Arbeitsalltag aus?
- 3.2 Welche Aufgaben werden von Ihnen verlangt?
- 3.3 Haben Sie zeitliche Probleme die angeforderten Aufgaben zu bewältigen?
- 3.4 Welche Probleme gibt es hinsichtlich der Aufgaben?

- 3.5 Welche Herausforderungen sind schwieriger zu bewältigen?
- 3.6 Wie funktioniert die Kommunikation mit der Frau ...?
- 3.7 Können Sie sich ausreichend unterhalten und verstehen sie sich beidseitig?
- 3.8 Wie ist ihre Beziehung zu Frau ...? Beschreiben Sie es ...
- 3.9 Welche Vorfälle gab es bereits mit der Frau ...?
- 3.10 Wann sind Ihre Ruhezeiten?
- 3.11 Haben Sie auch ein Privatleben bei der Arbeit oder sind sie rund um die Uhr abrufbar?
- 3.12 Wie spielt sich ihr Privatleben in der Zeit ab?

#### **4) Familienbeziehungen – Auswirkungen**

- 4.1 Wie erfolgt die Fahrt? Werden die Kosten übernommen?
- 4.2 Wird diese Zeit wirtschaftlich abgegolten und was bleibt übrig?
- 4.3 Gibt es Probleme hinsichtlich des vierwöchentlichen Pendelns?
- 4.4 Haben Sie Familie in Kroatien? Wie sind die?
- 4.5 Wie ist es in Österreich und in Kroatien alle vier Wochen zu leben?
- 4.6 Wie kommt Ihre Familie mit dem zurecht? Kinder, Partner etc.
- 4.7 Wie erfolgt die Kommunikation mit der Familie?
- 4.8 Kommen die Familienmitglieder sie besuchen?
- 4.9 Wie gehen Ihre Freunde damit um?
- 4.10 Welche Probleme gibt es für Sie außerhalb ihrer Familie zu leben?
- 4.11 Wieviel von dem, dass Sie verdienen geht an die Familie?
- 4.12 Für was geben Sie ihr Lohn aus? Sparen Sie Geld?

#### **5) Zukunftsperspektive**

- 5.1 Haben Sie vor ohne die Agentur zu arbeiten?
- 5.2 Wie lange wollen Sie diesem Beruf noch nachgehen?
- 5.3 Macht ihnen dieser Beruf Spaß?
- 5.4 Was wünschen Sie sich für die Zukunft bei der Arbeit als 24-Stunden-Betreuerin?
- 5.5 Was wünschen Sie sich generell für die Zukunft?

## **7.2 Interviewleitfaden für betreute Person**

### **1. Persönliche Daten / Krankheitssituation**

- 1.1 Name, Alter, Familienstand, Familie?
- 1.2 Wie lang werden sie schon 24 Stunden betreut?
- 1.3 Wie lang werden sie von der Agentur Szojak betreut?
- 1.4 Wie lang betreut Sie die Frau ...?
- 1.5 Wie war ihr Leben bevor sie betreut wurden?
- 1.6 Was war Ihr Beruf?
- 1.7 Wie lang haben Sie wo gearbeitet?

### **2. Vermittlungsagentur**

- 2.1 Wie sind sie auf die 24-Stunden-Betreuung aufmerksam gemacht worden?
- 2.2 Wie wurde Ihnen die Frau ... vermittelt worden?
- 2.3 Könnten Sie Präferenzen (Vorzüge) zu ihrer Betreuung vorgeben?
- 2.4 Haben sie Wahloptionen gehabt?
- 2.5 Wurden Ihnen die Personenbetreuerin vorgestellt?
- 2.6 Welche Schwierigkeiten gab es in den ersten Wochen?

### **3. Pflegealltag**

- 3.1 Wie läuft Ihr gewöhnlicher Alltag aus?
- 3.2 Bei welchen Tätigkeiten hilft ihnen die Personenbetreuer?
- 3.3 Welche Probleme gibt es hinsichtlich der Aufgaben?
- 3.4 Wie funktioniert die Kommunikation mit der Frau ...?
- 3.5 Wie ist ihre Beziehung zu Frau ...?
- 3.6 Welche Vorfälle gab es bereits mit der Frau ...?
- 3.7 Wann sind Ihre Ruhezeiten?
- 3.8 Wie ist es mit einer Personenbetreuerin zusammenzuleben?

- 3.9 Gibt es Probleme hinsichtlich des Zusammenlebens?  
3.10 Vermissen Sie die Frau ... wenn Sie für vier Wochen weg ist?

#### **4. Medizinische und psychologische Situation**

- 4.1 Wie ist ihre gesundheitliche Situation?  
4.2 Unter welchen medizinischen Symptomen leiden sie?  
4.3 Was können sie und was können sie nicht?  
4.4 Was würden Sie gerne tun wollen?  
4.5 Auf welche Pflegestufe sind sie?  
4.6 Wie ist ihre psychologische Situation?  
4.7 Wie zufrieden sind sie mit der Hygiene?  
4.8 Mit welchen Problemen haben Sie bei der Hygiene zu kämpfen (Dusche, Stuhlgang)?  
4.9 Wird der Wohnraum in regelmäßigen Abschnitten zusammengeräumt?  
4.10 Sind die Mahlzeiten, die die Betreuerin für den Klienten kocht ausreichend?  
4.11 Gibt es Probleme in der Ernährung?  
4.12 Gibt es Probleme hinsichtlich der Nahrungszufuhr?  
4.13 Sind sie in der Lage ihr Essen selbständig zu essen?

#### **5. Familienbeziehungen – Auswirkungen**

- 5.1 Haben Sie noch eine lebende Angehörige, die mit ihnen in Kontakt sind?  
5.2 Wie erfolgt die Kommunikation mit den Angehörigen?  
5.3 Wie kommt Ihre Familie mit dem zurecht, dass sie von einer 24-Stunden betreut werden?  
5.4 Kommen ihre Familienmitglieder Sie zu Besuch? Welche Menschen besuchen sie?  
5.5 Hat sich durch die 24-Stunden-Betreuung die Kontakte verbessert bzw. verschlechtert?  
5.6 Wie gehen Ihre Freunde damit um?  
5.7 Welche sonstigen Bedürfnisse haben Sie? Hobbys etc.

## **6. Zukunftsperspektive**

- 6.1 Wie lange wollen sie noch mit einer Personenbetreuerin zusammenleben?
- 6.2 Denken Sie daran in einem Altersheim zu übersiedeln?
- 6.3 Was wünschen Sie sich von der 24-Stunden-Betreuung?
- 6.4 Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

## **7.3 Interviewleitfaden für Fachgruppe Personenbetreuer**

1. Was lässt sich über die Gründung oder Gründer/innen der Agenturen in Österreich sagen, und zwar
  - a) in geographischer Hinsicht bezüglich
    - a.1) Standortwahl der Agenturen (Ost-/Westregion Österreichs; nach Bundesländern; Stadt/Land; Grenznähe; Gemeindegröße u. a.)
    - a.2) deren Einzugsgebiet der zu vermittelnden Personenbetreuer einerseits und
    - a.3) deren Einzugsgebiet der privaten Haushalte, die Betreuungsleistungen nachfragen andererseits,
  - b) in demografischer Hinsicht (Männer- bzw. Frauenanteil, Alter, vorherige Berufserfahrung, formale Bildung u. a.),
  - c) in wirtschaftlicher Hinsicht (z. B. nach Anlaufperiode werden Agenturen überwiegend erfolgreich betrieben oder sie sind stets sehr schwierigen Bedingungen ausgesetzt)
  - d) in arbeitsmarktpolitischer Hinsicht (Qualifikationsvoraussetzungen, Anteil der Vollzeitbeschäftigten, Dauerarbeitsplätze, Frauenanteil, Lohnniveau, saisonale Schwankungen u. a.),
  - e) in sonstiger Hinsicht (frei wählbar) und
  - f) in sozialpolitischer Hinsicht (Beitrag zur Problemlösung, Verhältnis zu anderen Formen der Betreuung)?
2. Wie entwickelte sich die Anzahl der Agenturgründungen und -schließungen pro Jahr seit 2010 (oder seit etwa 2000)?
3. Welche Beschäftigtenanzahl hat der Großteil der Agenturen (bzw. wie ist die nach Größenklassen) (möglichst Vollzeitäquivalente)?

#### 4. Fragen zur Vermittlungstätigkeit der Agenturen:

- a) Wie gut oder schlecht funktioniert die Vermittlung von Personenbetreuern durch Agenturen?
- b) Ist es für Agenturen schwieriger, Personenbetreuer aus mitteleuropäischen Ländern in private Haushalte im Westen Österreichs als im Osten Österreichs zu vermitteln?
- c) Wie viele der vermittelten Personenbetreuer beenden vorzeitig ein Betreuungsverhältnis, um zu einer anderen zu betreuenden Person zu wechseln?
- d) Welches sind bevorzugte Einsatzstandorte oder Einsatzregionen der Personenbetreuer?
- e) Welche Wahlmöglichkeiten bieten Agenturen Personenbetreuern überhaupt an?
- f) Wie wird die Höhe der Entgelte festgelegt und wie hoch sind diese? Welche Gründe gibt es für allfällige Unterschiede und wie groß sind diese etwa?
- g) Ist Vermittlung von Personenbetreuern zumeist der alleinige Geschäftszweig von Agenturen oder wie häufig werden Kombinationen mit anderen Geschäftszweigen betrieben? Mit welchen allenfalls?
- h) Welche Unterschiede hinsichtlich all dieser Fragen gibt es zwischen in- und ausländischen Personenbetreuern?

#### 5. Fragen zur Kooperation zwischen Agenturen in Österreich und im Ausland:

- a) Was sind die wesentlichen Merkmale der Agenturen in Österreich im Vergleich zu den Agenturen in den angrenzenden Staaten?
- b) Wie funktionieren die Beziehungen zwischen Vermittlungsagenturen in Österreich und den Partner-Agenturen in ostmitteleuropäischen Ländern? Sind das vorwiegend exklusive Kooperationen zwischen zwei Partnerunternehmen oder beiderseits eher diversifizierte Kooperationen mit vielen Partnern?
- c) Gibt es auch grenzübergreifende Agenturen in einer Hand vom Typ Dachorganisation?
- d) Wie funktioniert die Kette von vier Akteuren (Agentur in Ausland - Agentur in Österreich - Personenbetreuer - zu betreuende Person) über Staatsgrenzen sowie Sprach- generell Kulturgrenzen hinweg im allgemeinen?
- e) Gibt es diesbezüglich bemerkenswerte Unterschiede zwischen Partner-Agenturen in den verschiedenen Ländern?

#### 6. Welche anderen Arten von in der WKO organisierten freien Gewerben gibt es noch, außer z. B. Handelsvertreter? Worin bestehen Unterschiede zu bzw. Gemeinsamkeiten mit den Agenturen für die Vermittlung von Personenbetreuern?

Quelle für den Fragebogen: W., Schönback, 2019

## **7.4 Interviewleitfaden für Fachverband Personenberatung und Personenbetreuung**

### **1. Gewerbe: Die freie Gewerbe Personenbetreuung - Organisation von Personenbetreuung**

- 1.1 Was war die Ursache für die Trennung der Gewerbe voneinander?
- 1.2 Wie hat die Trennung zwischen den Gewerben stattgefunden?
- 1.3 Welche Vorteile und Nachteile hat die Trennung gebracht?
- 1.4 Welche Vorteile und Nachteile hat das freie Gewerbe der Personenbetreuung?
- 1.5 Wo sehen sie Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der beiden Gewerbe?

### **2. Verträge: Organisationsvertrag – Vermittlungsvertrag**

- 2.1 Welche rechtlichen Rahmenbedingungen wurden seitens der Wirtschaftskammer geschaffen?
- 2.2 Inwiefern sind die beiden Verträge rechtlich bindend?
- 2.3 Wo sehen sie Probleme in den Verträgen?

#### Organisationsvertrag

- 2.4 Welche Probleme gibt es in der Vermittlung der Personenbetreuer?
- 2.5 In welchen Bereichen unterstützt die Wirtschaftskammer die Personenbetreuer beim Zustandekommen des Vertrages?

#### Vermittlungsvertrag

- 2.6 Wie wird es gewährleistet, dass der Personenbetreuer den Vertrag auch verstanden hat?
- 2.7 Wie wird es gewährleistet, dass die Aufgaben tatsächlich umgesetzt wird?

### **3. Qualitätszertifikat: Vermittlungsagenturen - Personenbetreuer**

#### Vermittlungsagenturen

- 3.1 Welche Maßnahmen werden für die Qualitätssicherung getroffen?
- 3.2 Welche Rolle spielt dabei die Zertifizierung der Vermittlungsagenturen?

- 3.3 Welche Voraussetzungen sind notwendig für eine Zertifizierung?
- 3.4 Welche Wettbewerbsvorteile bringt eine solche Zertifizierung für die Agenturen?
- 3.5 Welche Rolle hat das Sozialministerium beim Zustandekommen des Qualitätszertifikats gespielt?
- 3.6 Warum ist dieses Gütesiegel auf Freiwilligkeit basiert und nicht rechtlich bindend?

#### Personenbetreuer

- 3.7 Wann erfolgt die Zertifizierung der Personenbetreuer?
- 3.8 Welche Ausbildungen können dabei eine Rolle spielen?
- 3.9 Welche Grundvoraussetzungen können dabei eine Rolle spielen?
- 3.10 Welche Gefahren besteht bei einer Reglementierung des Berufes (freie Gewerbe Personenbetreuung)?

#### Teil2

- 5. Welche anderen Arten von in der WKO organisierten freien Gewerben gibt es noch, außer z.B. Handelsvertreter? Worin bestehen Unterschiede zu bzw. Gemeinsamkeiten mit den Agenturen Für die Vermittlung von Personenbetreuern?
- 6. Wie groß wird der gegenwärtige Anteil der entgeltlichen Betreuungsleistungen eingeschätzt, der dem informellen Sektor (d. h. der Schwarzarbeit) zuzurechnen ist? Vor 20 Jahren war dieser Anteil wahrscheinlich noch ziemlich hoch. Wie hoch schätzt man diesen Anteil z. B. für die Jahre 2000, 2005, 2010, 2015 und 2018 ungefähr ein? Welchen Teil dieses jahresweisen Anteils an Schwarzarbeit tragen Personenbetreuer/innen aus mittelosteuropäischen Ländern und welchen Teil Personenbetreuer/innen mit österreichischer Staatsbürgerschaft ungefähr bei? Wie haben sich diese beiden Teile des Schwarzarbeitsanteils im Lauf der Jahre seit Gründung der Subsektion „Personenbetreuung“ (Altenbetreuung) im Bereich Freie Gewerbe der WKO bis 2018 ungefähr entwickelt?
- 7. Worin sieht man seitens der WKO noch bestehende Probleme und Herausforderungen
  - a) bei der Personenbetreuung?
  - b) bei der Vermittlungstätigkeit der Agenturen?
  - c) Welche Lösungsansätze werden dafür ins Auge gefasst
    - c.1) bei der Personenbetreuung?
    - c.2) bei der Vermittlungstätigkeit der Agenturen?

- d) Worin wird sich Personenbetreuung in fünf und zehn Jahren von der gegenwärtig praktizierten Betreuungsarbeit vermutlich unterscheiden?
  - e) Worin werden sich die Vermittlungsleistungen der Agenturen in fünf und zehn Jahren von der gegenwärtig praktizierten Vermittlungstätigkeit vermutlich unterscheiden?
8. Welche Institutionen (Inland: Bund bzw. Bundesministerien, Länder bzw. Ressorts der Landesverwaltung, Gemeinden, Kammern, Sozialversicherungsträger; welche ausländischen Institutionen)
- a) waren aus Sicht der WKO bisher die wichtigsten für den Aufbau und die bisherige Weiterentwicklung des Sektors der Personenbetreuung?
  - b) werden aus Sicht der WKO künftig die wichtigsten für die Weiterentwicklung des Sektors der Personenbetreuung sein?

Quelle für den Fragebogen Teil2: W., Schönback, 2019