

**Pressekonferenz**

# **Empirie statt Emotion**

## **Neue Daten zur 24-Stunden-Betreuung**

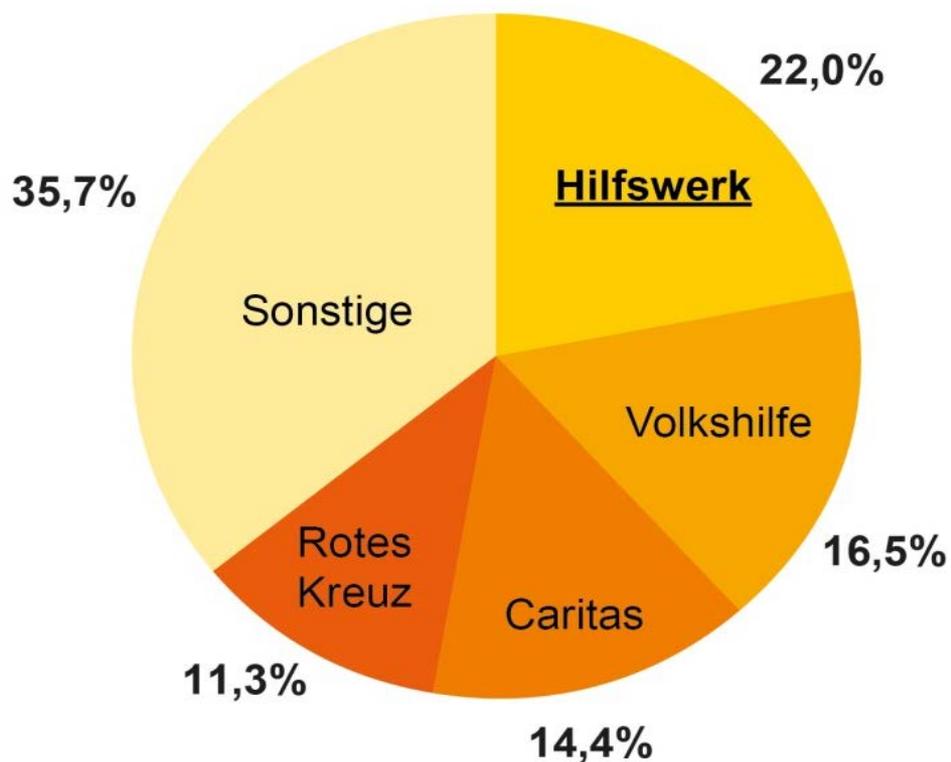
**Othmar Karas** | Präsident Hilfswerk Österreich  
**Dieter Scharitzer** | GF TQS, Ass.Prof. WU Wien  
**Elisabeth Anselm** | GF Hilfswerk Österreich



HILFSWERK

# Zum Hilfswerk

## Hilfswerk ist größter Träger Österreichs in den mobilen Pflege- und Betreuungsdiensten Stand 2016



## 2007 Einstieg in die 24-Stunden-Betreuung mit dem Know-how aus den mobilen Diensten auf Basis der neu geschaffenen gesetzlichen Grundlagen

### aktuell:

- **857 Kundinnen und Kunden** in acht Bundesländern
- **1.630 Betreuerinnen und Betreuer** aus der Slowakei, Kroatien, Bulgarien und Rumänien
- **Mitinitiator des Qualitätslabels SICHER.KOMPETENT.FAIR**  
gemeinsam mit Volkshilfe und Caritas (seit 2015)





HILFSWERK

# Zum Thema

## 24-Stunden-Betreuung

### 11 Jahre nach der Legalisierung

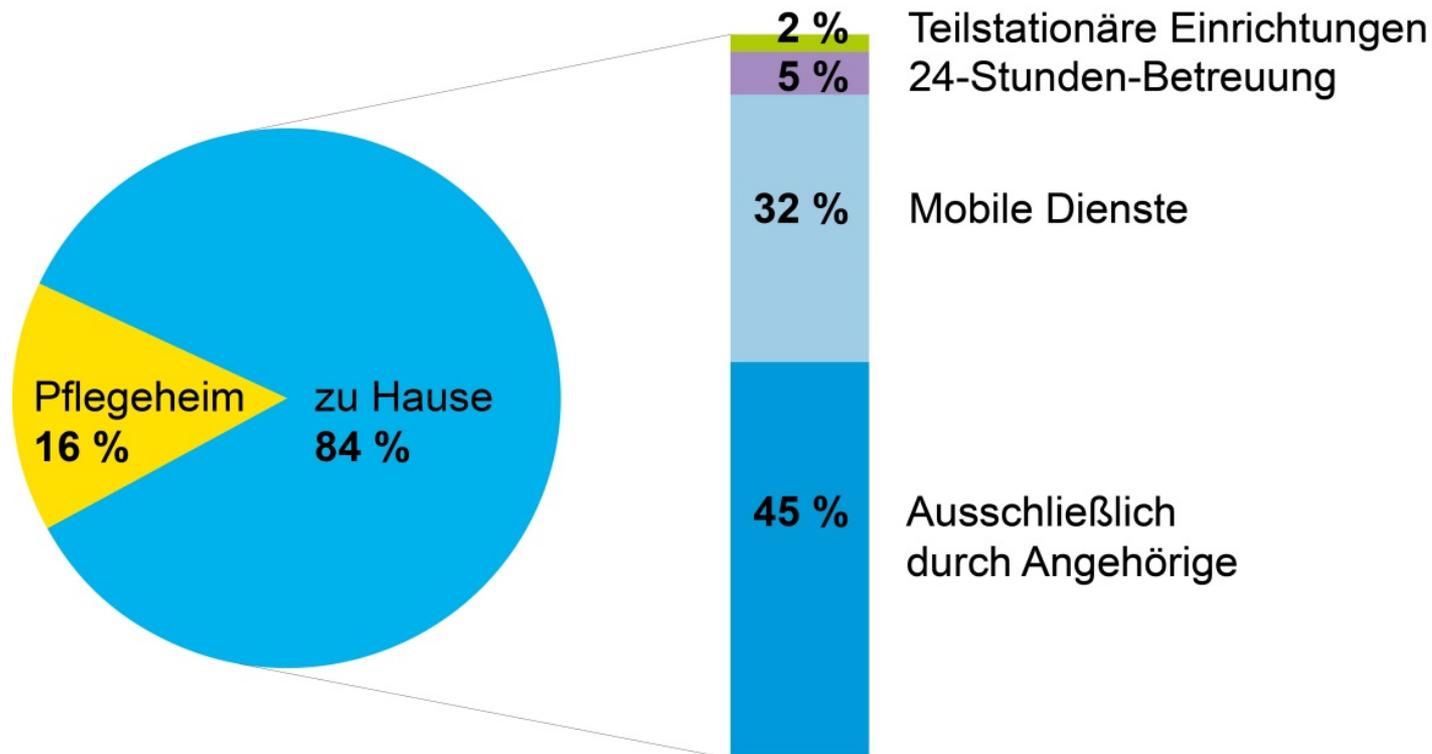
- **Ende der Illegalität: 1. November 2006**  
Novelle des Ausländerbeschäftigungsgesetzes  
(BGBl. II Nr. 405/2006)
- **zahlreiche Änderungen** in unterschiedlichsten  
Rechtsbereichen und in der Gewerbeordnung
- **staatliche Förderung** (550,- Euro pro Monat für  
zwei selbständige Betreuer/innen) als Motor  
(finanzielle Nachteile durch die Offenlegung der  
Betreuungsverhältnisse wurden beseitigt)

## 24-Stunden-Betreuung

### 11 Jahre nach der Legalisierung

- **dynamische Entwicklung** in den ersten 10 Jahren bzw. **Pionierjahren**
- mittlerweile rund **25.300 Nutzerinnen und Nutzer** der 24-Stunden-Betreuung in Österreich
- mittlerweile rund **62.000** bei der Wirtschaftskammer registrierte selbständige Personenbetreuer/innen
- mittlerweile rund **600 Agenturen** zur Vermittlung von Betreuungskräften

## Versorgungslandschaft Pflege und Betreuung in Österreich 2016



Rund 455.000 Anspruchsberechtigte Pflegegeld

Quelle: Pflegedienstleistungsstatistik, PFI des Hauptverbandes der österr. Sozialversicherungsträger

## Verzerrter öffentlicher Diskurs oft im Widerspruch zu tatsächlichen Gegebenheiten

- Diskussion zu Pflege und Betreuung dominiert vom Entfall des Regresses für Personen in **Pflegeheimen**  
- Pflegeheime repräsentieren rund **16% der Versorgungslandschaft** - und von **24-Stunden-Betreuung** mit einem Anteil von etwa **5%**
- Diskussion um 24-Stunden-Betreuung oftmals **emotionalisiert** durch Ideologie und Einzelschicksale sowie **politisch überlagert** wie bspw. die Indexierung der Familienbeihilfe
- **Diskussion MUSS versachlicht werden!**

## Befragung als Beitrag zur Versachlichung Ergebnisse Frühjahr 2018

- unter der Leitung von **Dieter Scharitzer**,  
Geschäftsführer **TQS Research & Consulting**,  
Assistenzprofessor Institut für Marketing  
Management, **Wirtschaftsuniversität Wien**
- **Befragung Betreuungskräfte (n=1.653)**  
861 Personen (entspricht Rücklaufquote von 52 %)
- **Befragung Kundinnen und Kunden (n=885)**  
353 Personen (entspricht Rücklaufquote von 40 %)



HILFSWERK

# Empirische Ergebnisse Betreuer/innen

## Erhebungsdesign

- **schriftliche Befragung** online und postalisch,
- **in den jeweiligen Muttersprachen**  
Kroatisch, Slowakisch, Bulgarisch und Deutsch,
- **an alle vom Hilfswerk vermittelten  
Betreuungskräfte,**  
1.653 Personen

## Interessante Daten aus der Statistik

<b>Geschlecht</b>	9,8 %	männlich
	88,7 %	weiblich
	1,5 %	ohne Angabe
<b>Alter</b>	9,8 %	bis 40 Jahre
	28,2 %	41 bis 50 Jahre
	44,6 %	51 bis 60 Jahre
	15,7 %	älter als 60 Jahre

## Interessante Daten aus der Statistik

### Staatsbürgerschaft

66,3 %	Slowakei
12,5 %	Bulgarien
18,2 %	Kroatien
0,5 %	Rumänien
2,3 %	andere

## Interessante Daten aus der Statistik

### Kinder

12,3 %	kein Kind
2,8 %	jüngstes Kind bis 6 Jahre
10,0 %	jüngstes Kind 7 bis 14 Jahre
68,3 %	jüngstes Kind 15 Jahre und älter

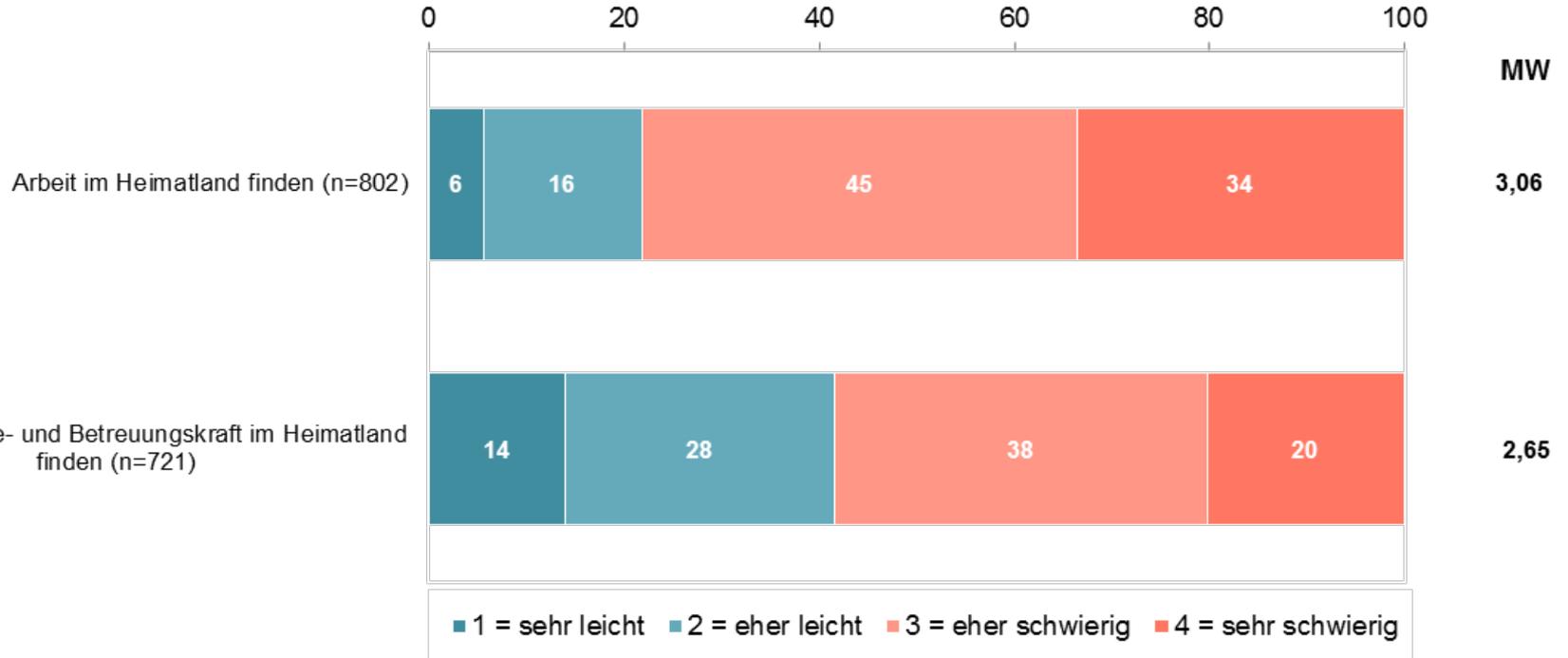
## Interessante Daten aus der Statistik

### Schulbildung

0,2 %	keine Ausbildung
2,0 %	Grundschulabschluss
15,7 %	Mittelschulabschluss
14,2 %	Lehrabschluss
44,4 %	Abitur
22,1 %	Studien-bzw. Hochschulabschluss

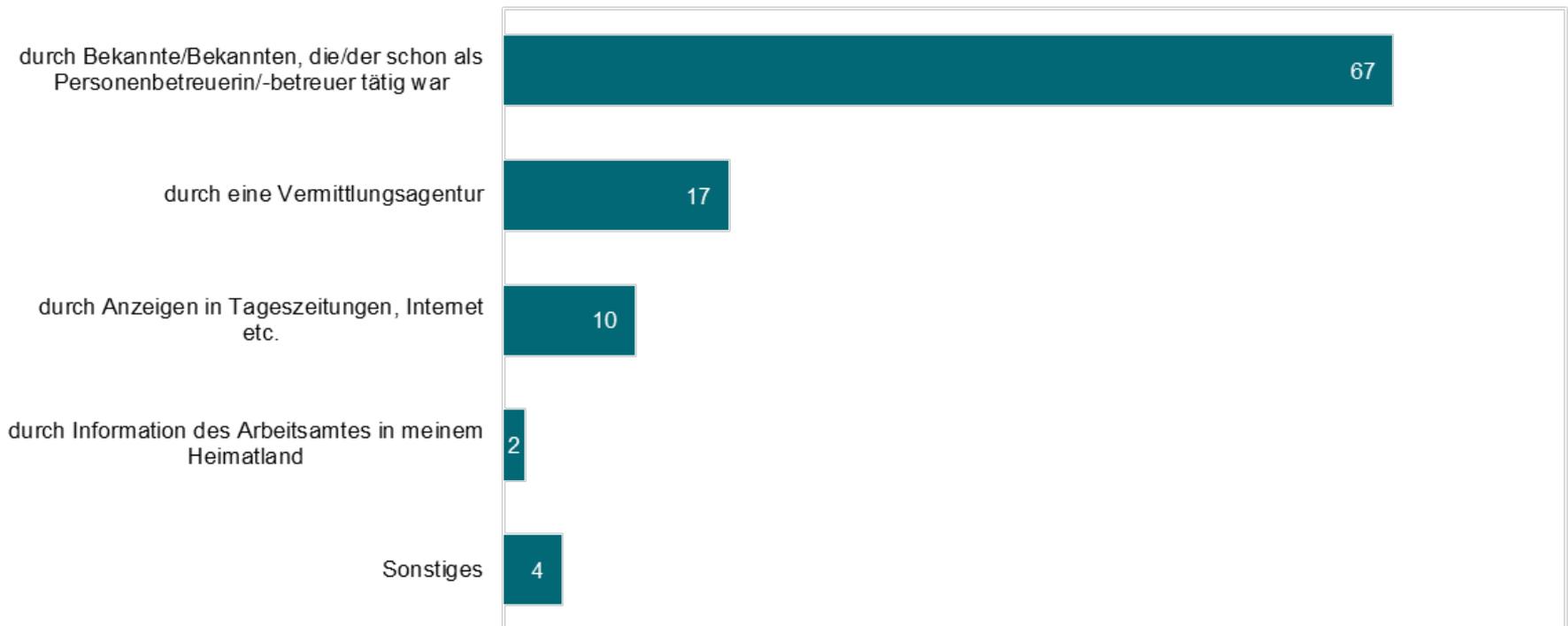
**„Wie schwierig oder leicht ist es, in Ihrem Heimatland eine Arbeit bzw. eine Arbeit als Pflege- und Betreuungskraft zu finden?“**

(Angaben in %)



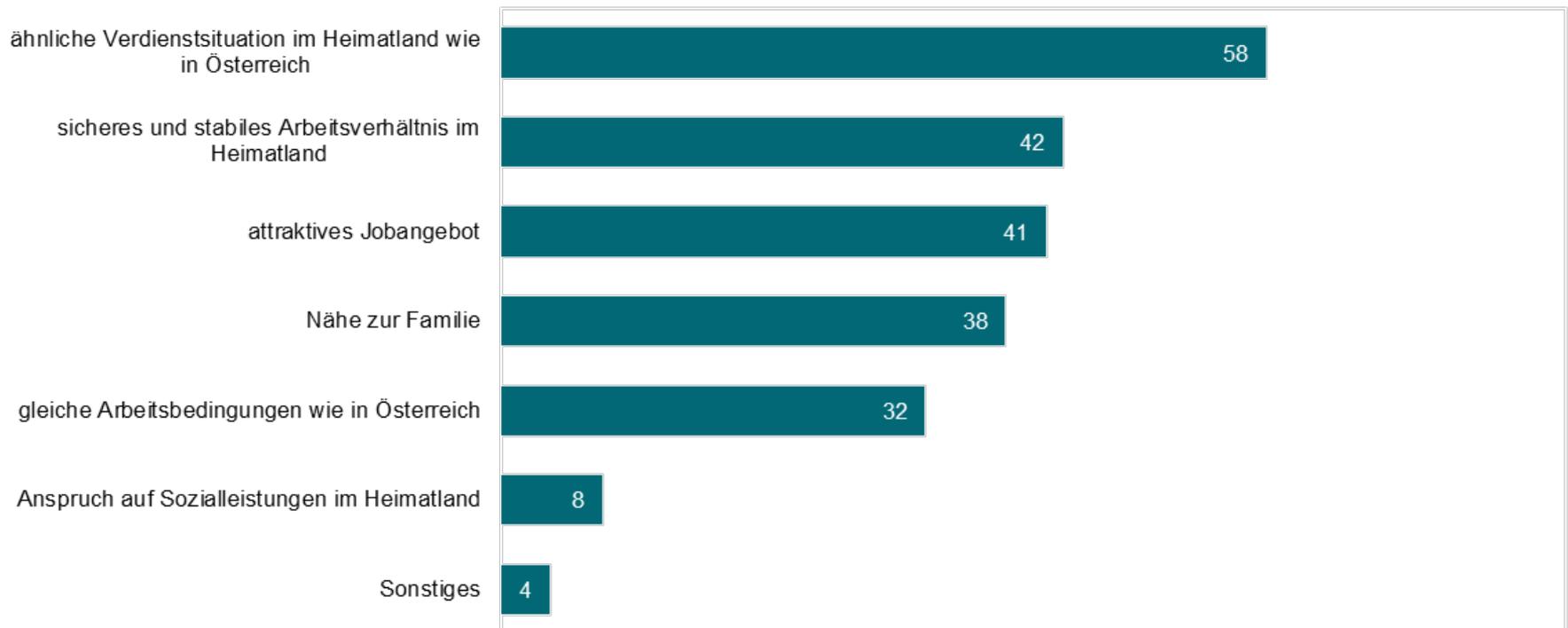
## „Wie kamen Sie dazu, als Personenbetreuerin/-betreuer in Österreich tätig zu werden?“

(Angaben in %, eine Nennung, n = 857)



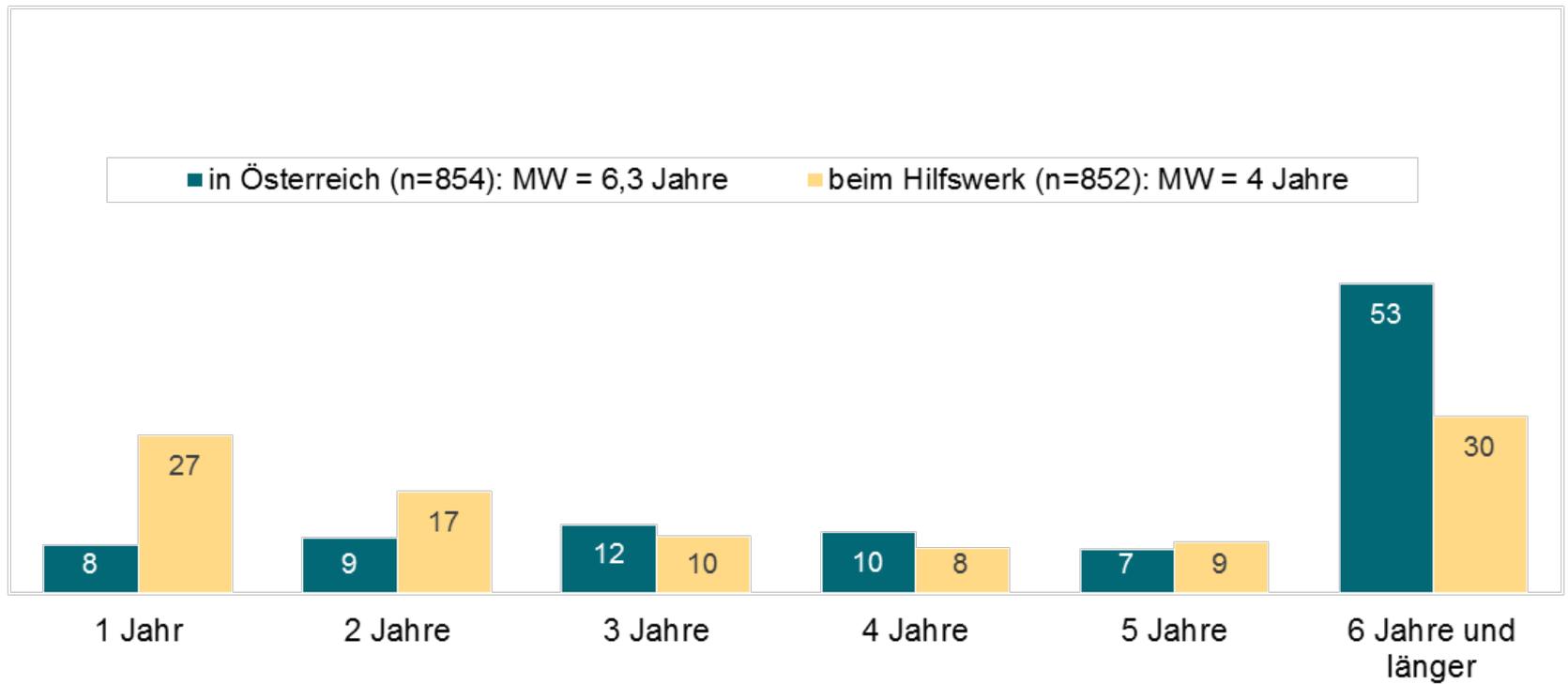
**„Welche Voraussetzungen müssten erfüllt sein,  
damit Sie einen Job in Ihrem Heimatland annehmen?“**

(Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich, n = 861)



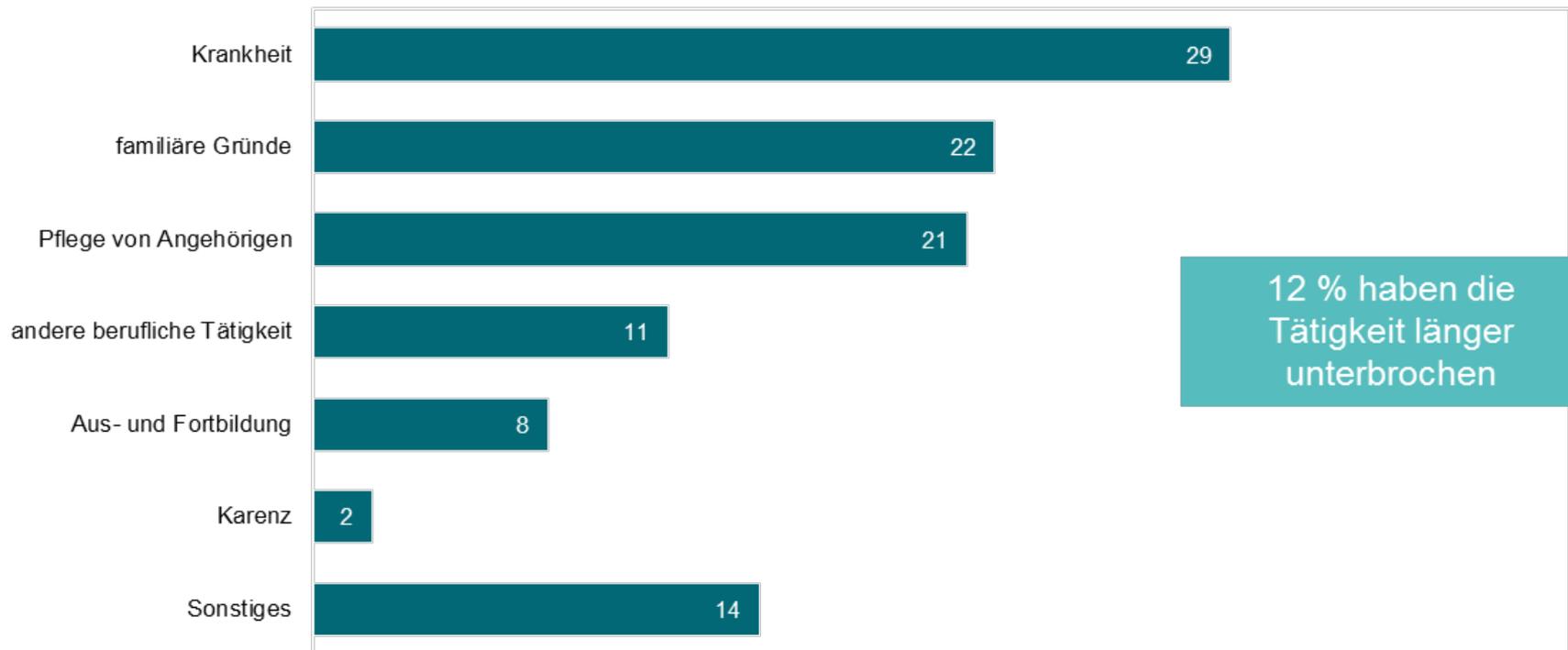
## „Seit wann arbeiten Sie im Bereich der 24-Stunden-Betreuung?“

(Angaben in %, n = 861)

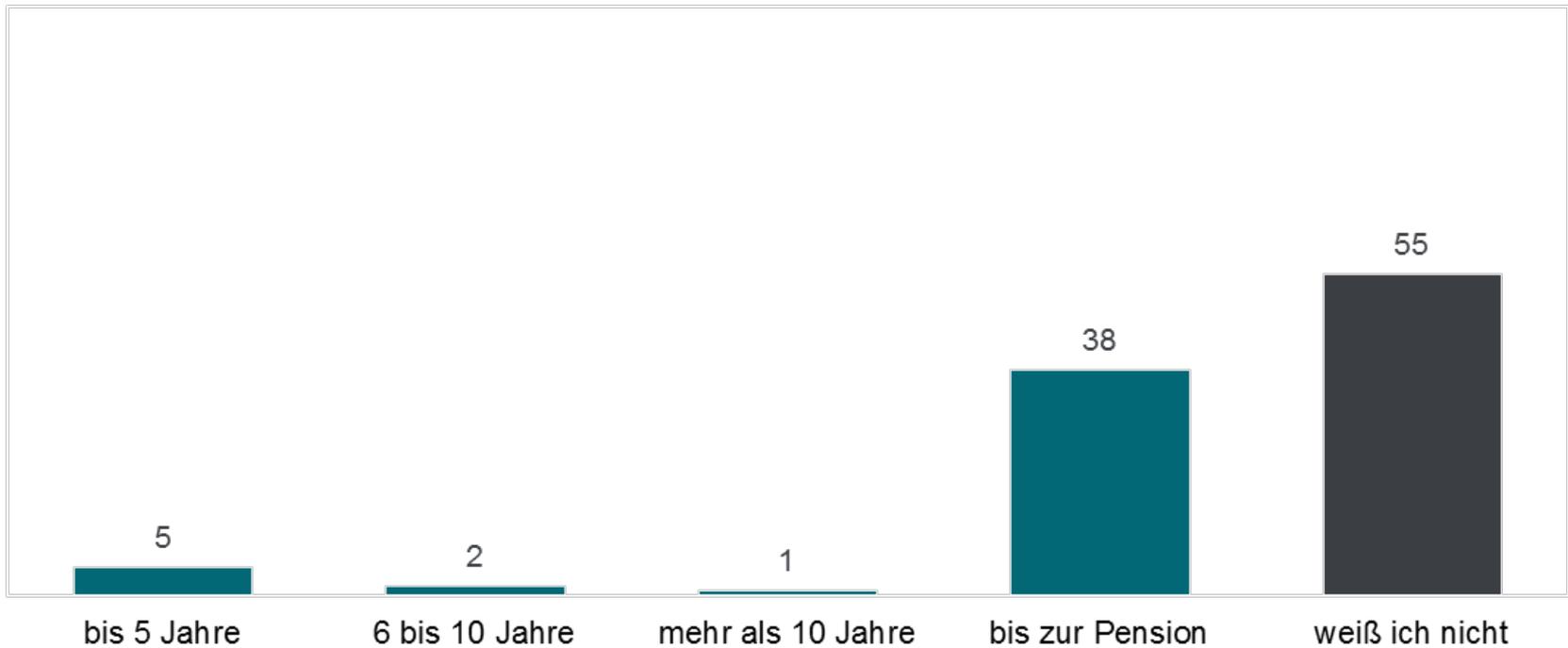


**„Haben Sie die Tätigkeit länger (mehr als 3 Monate) unterbrochen?  
Wenn ja: Aus welchen Gründen haben Sie Ihre Tätigkeit unterbrochen?“**

(Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich, n = 106)

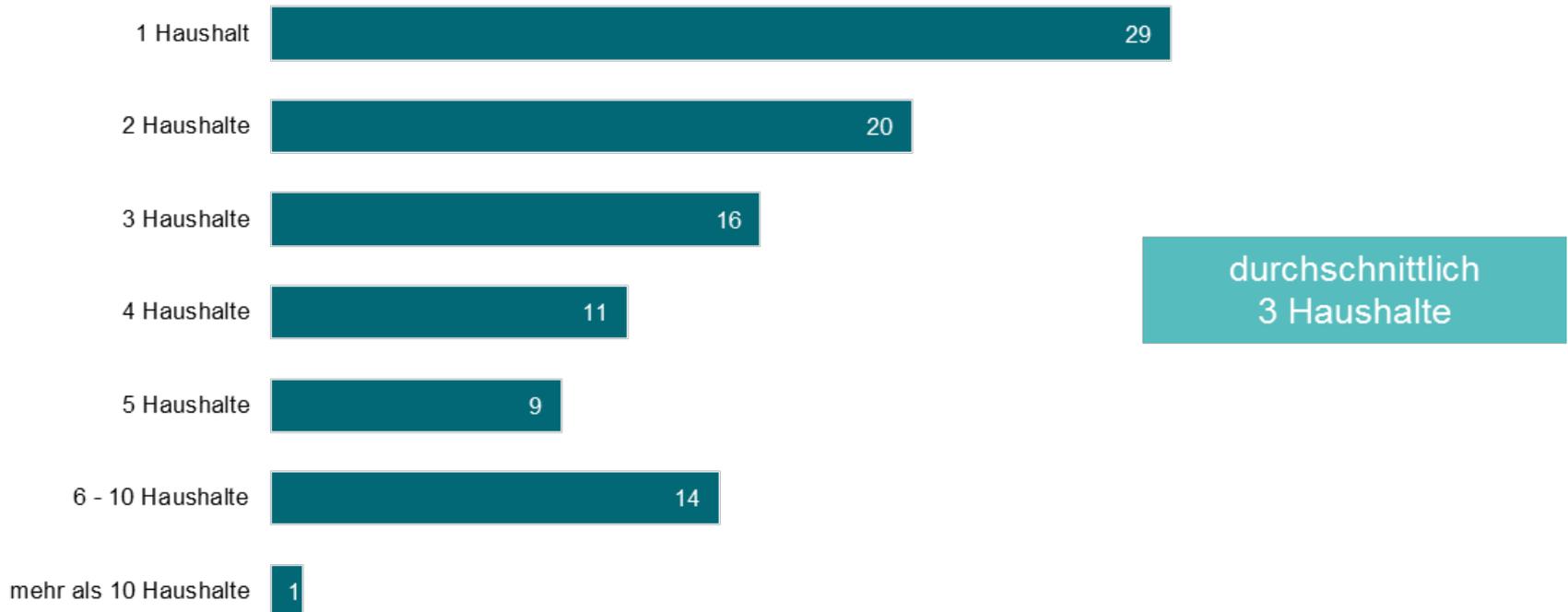


„Wie lange haben Sie noch vor als **Personenbetreuerin/-betreuer in Österreich tätig zu sein?**“  
(Angaben in %, n = 861)



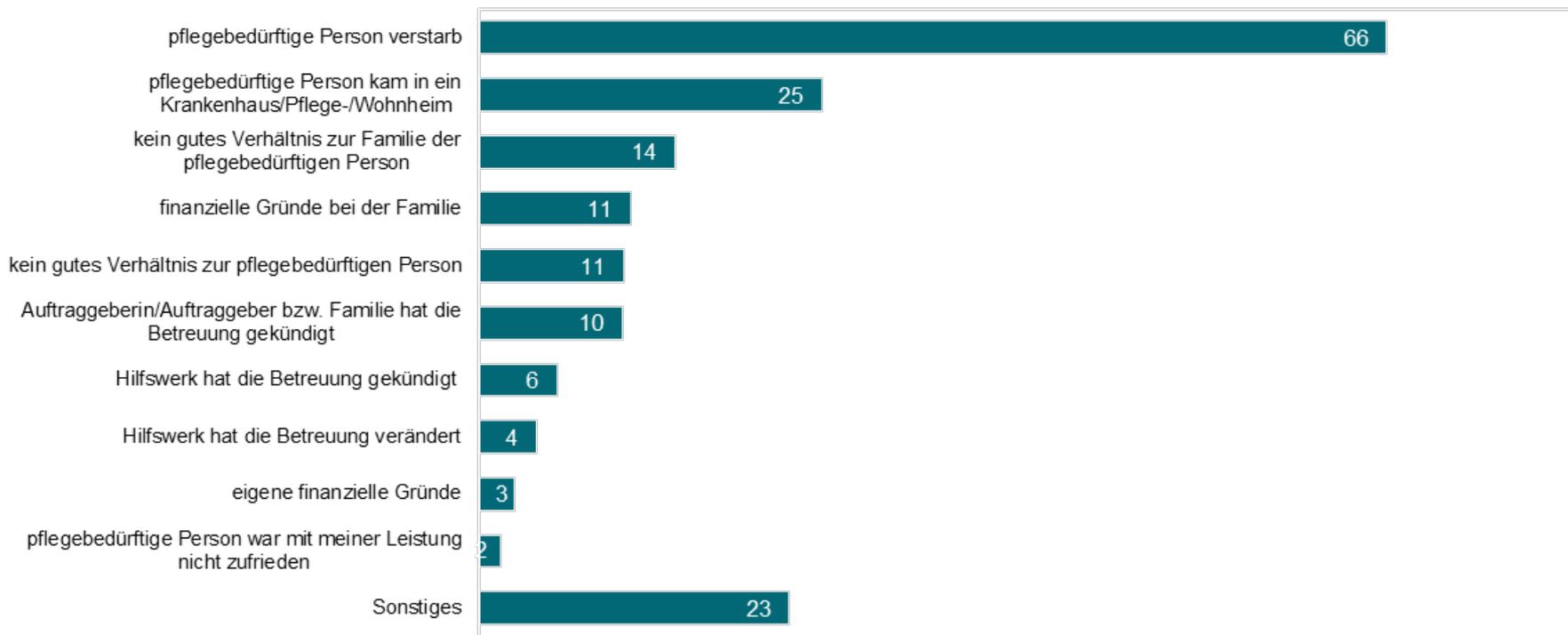
## „In wie vielen Haushalten haben Sie schon als 24-Stunden-Betreuerin/-Betreuer beim Hilfswerk gearbeitet?“

(Angaben in %, n = 838)



**„Wenn Sie bereits in mehreren Haushalten tätig waren/sind:  
Aus welchen Gründen wechselten Sie die Familie/pflegebedürftige Person?“**

(Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich, Basis: wenn mehr als 1 Haushalt, n = 599)



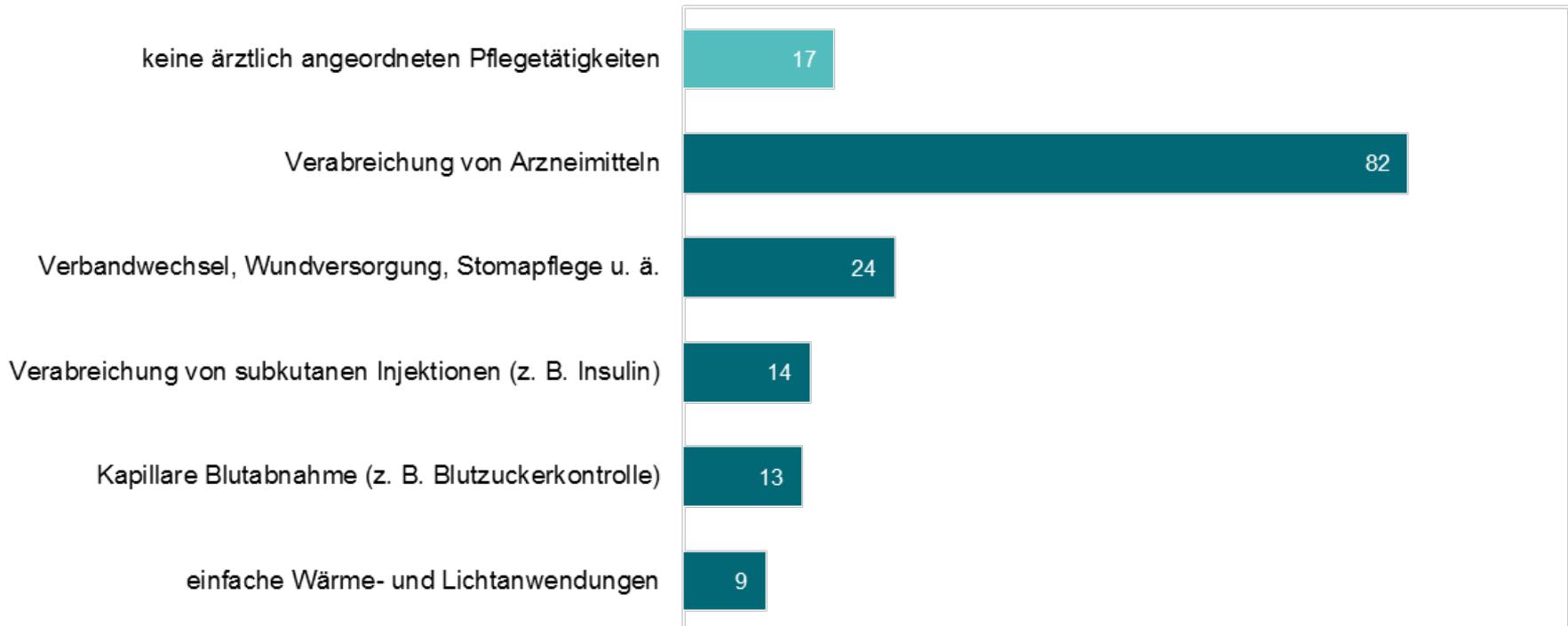
„Welche der folgenden Tätigkeiten sind von Ihnen im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung durchzuführen?“

(Angaben in %, n = 861, Mehrfachnennungen möglich)



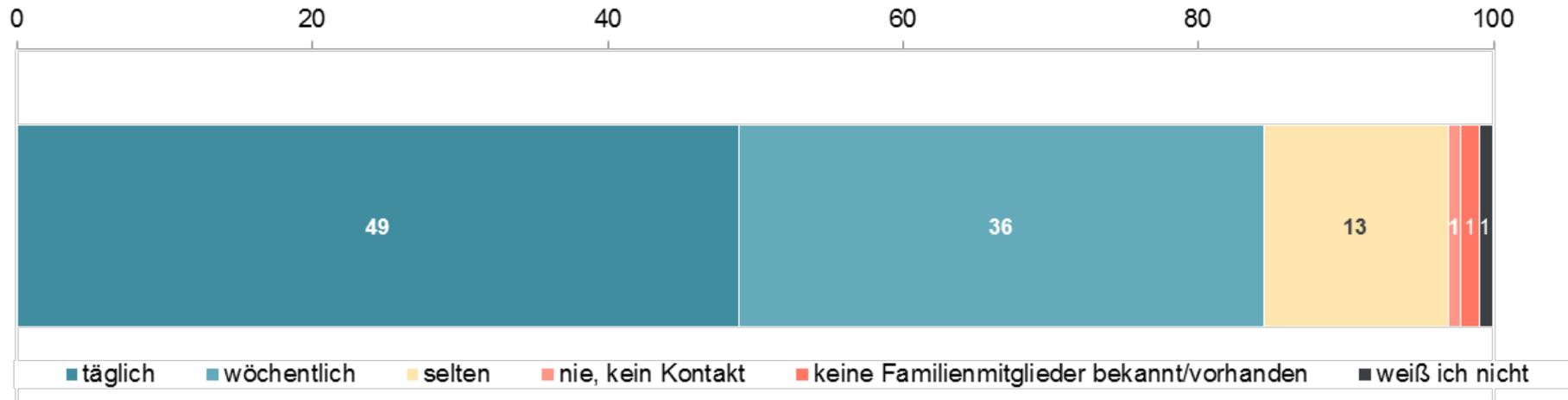
**„Welche der folgenden ärztlich angeordneten Pflegetätigkeiten sind von Ihnen  
im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung durchzuführen?“**

(Angaben in %, n = 861, Mehrfachnennungen möglich)



## „Wie häufig hat die betreuungsbedürftige Person Kontakt mit Familienmitgliedern?“

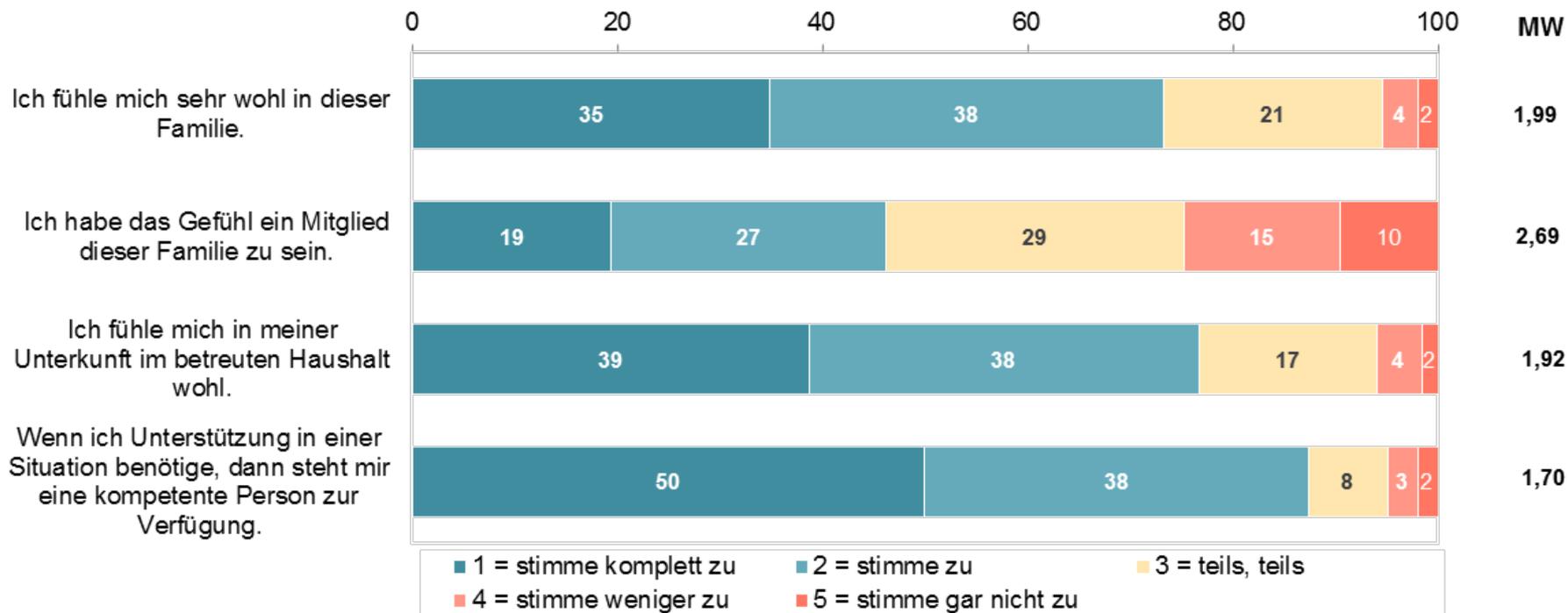
(Angaben in %, n = 861)



92 % der PersonenbetreuerInnen haben Kontakt mit anderen Familienmitgliedern.

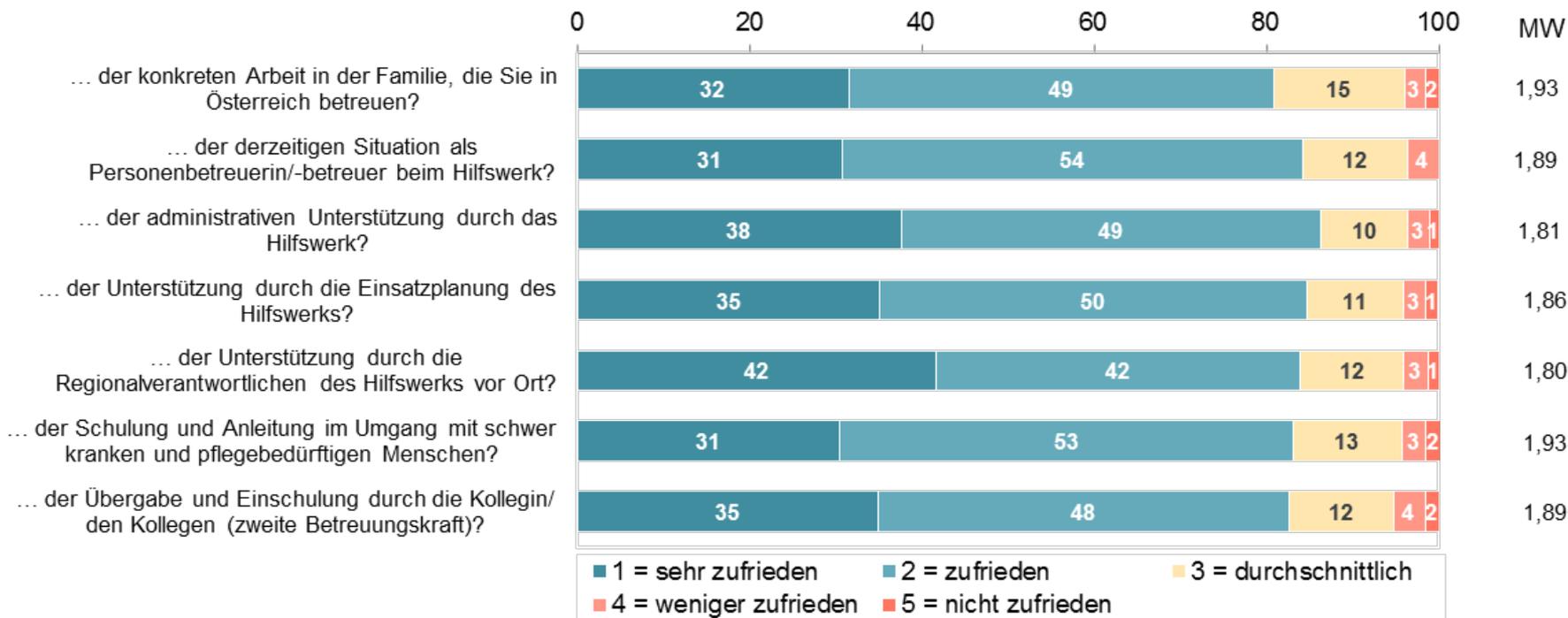
## „Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“

(Angaben in %, n = 806 - 847)



## „Wie zufrieden sind Sie mit ... ?“

(Angaben in %, n = 725 - 845)



## Positiv bewertete Faktoren

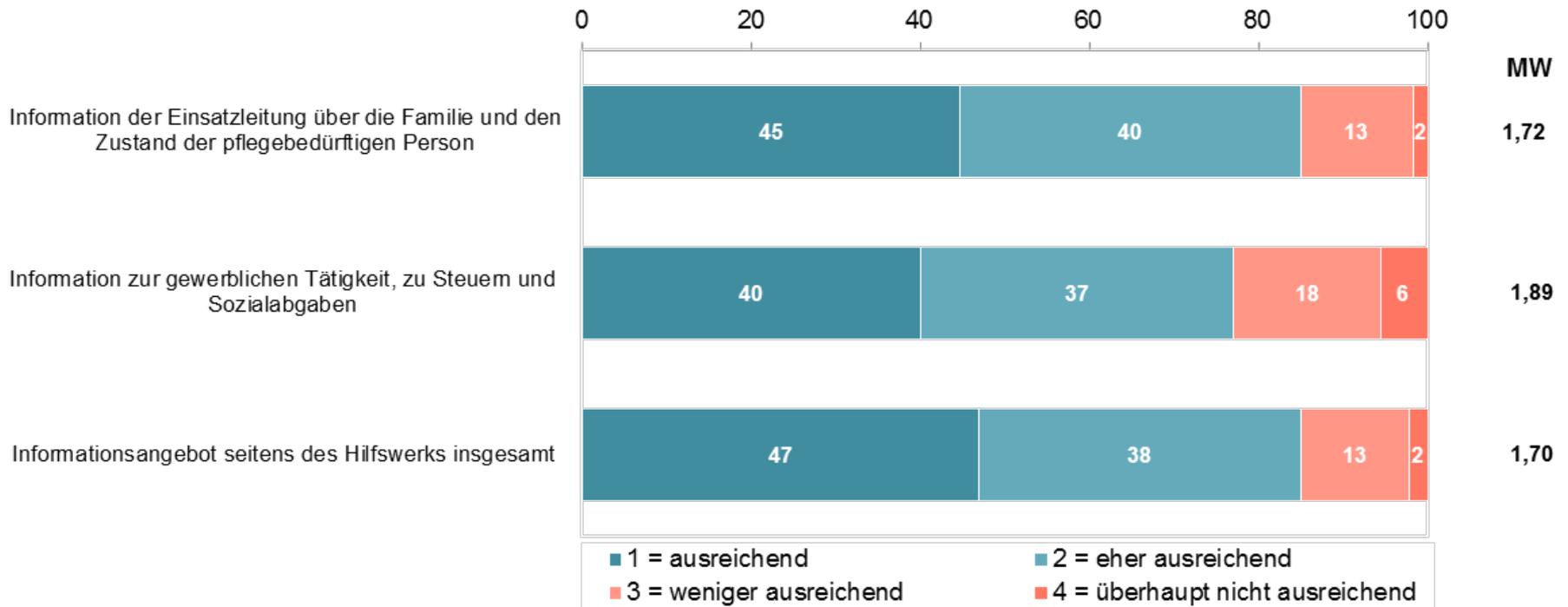
- **Informationsangebot** des Hilfswerks wird sehr positiv bewertet:
  - Information durch Einsatzleitung über Familie und pflegebedürftige Person
  - Information zu gewerblichen Tätigkeit, Steuern und Sozialabgaben
- **guter Ruf, Verlässlichkeit und hoher Organisationsgrad** der Agentur ist entscheidend

## Positiv bewertete Faktoren

- **gute Verdienstmöglichkeiten** spielen zwar eine Rolle (37%), guter Ruf mit 67% oder die rasche Wiedervermittlung mit 46% der Nennungen werden deutlich höher bewertet
- 2/3 der Betreuer/innen über **Mundpropaganda** bzw. Weiterempfehlung gewonnen
- 47% der Betreuer/innen haben **früher** mit **anderen Vermittlungsagenturen** zusammengearbeitet

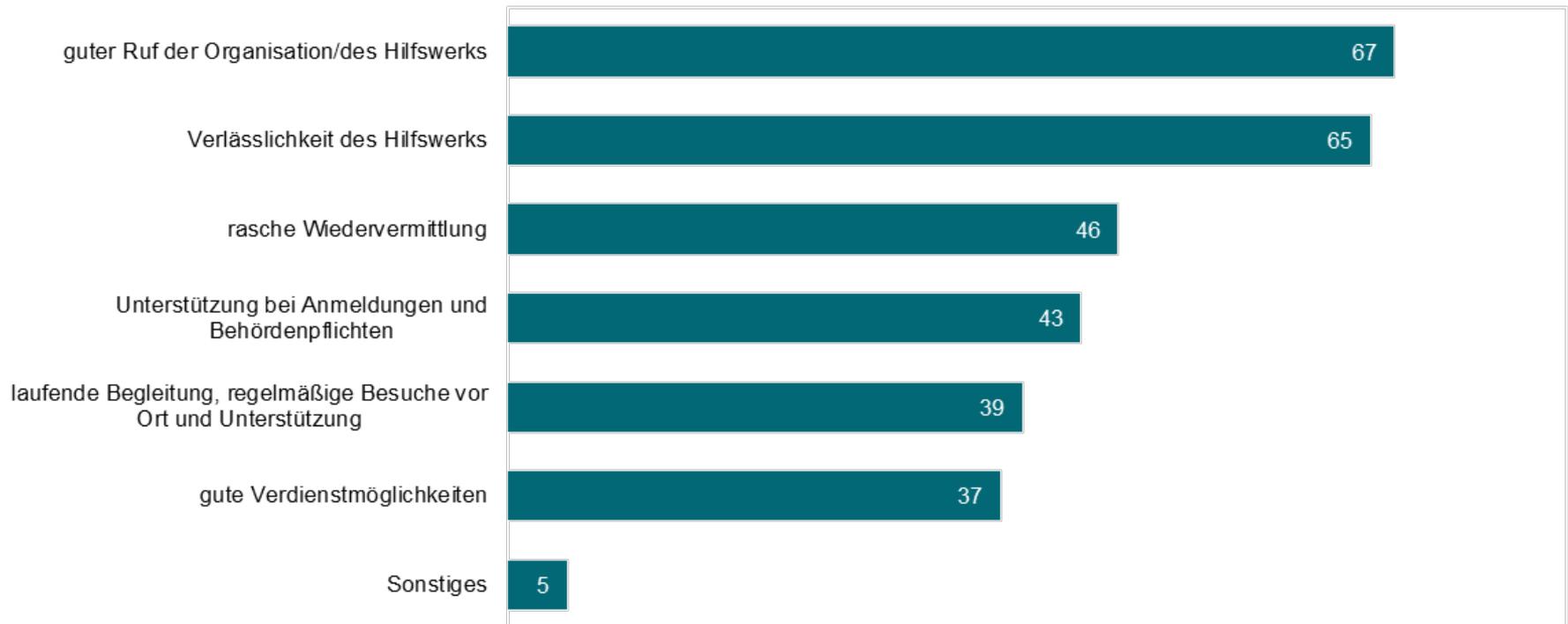
**„Beurteilen Sie bitte das Informationsangebot seitens des Hilfswerks.  
Wie ausreichend sind die folgenden Informationen?“**

(Angaben in %, n = 811 - 844)



## „Was waren die Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuerin/-betreuer beim Hilfswerk?“

(Angaben in %, Mehrfachnennungen möglich, n = 861)





HILFSWERK

# Empirische Ergebnisse Kundinnen und Kunden

## Erhebungsdesign

- **schriftliche Befragung** online und postalisch
- **an alle Auftraggeber/innen der 24-Stunden-Betreuung**  
885 Personen

## Interessante Daten aus der Statistik

<b>Geschlecht</b>	50,4 %	männlich
	36,5 %	weiblich
	13,0 %	ohne Angabe
<b>Alter</b>	6,5 %	bis 50 Jahre
	21,5 %	51 bis 60 Jahre
	19,8 %	61 bis 70 Jahre
	9,9 %	71 bis 80 Jahre
	10,2 %	81 bis 90 Jahre
	9,9 %	älter als 91 Jahre

## Interessante Daten aus der Statistik

### Familienstand

6,5 %	ledig
5,7 %	in Partnerschaft
52,4 %	verheiratet
4,8 %	geschieden
17,3 %	verwitwet

## Interessante Daten aus der Statistik

### seit wann 24-Stunden-Betreuung

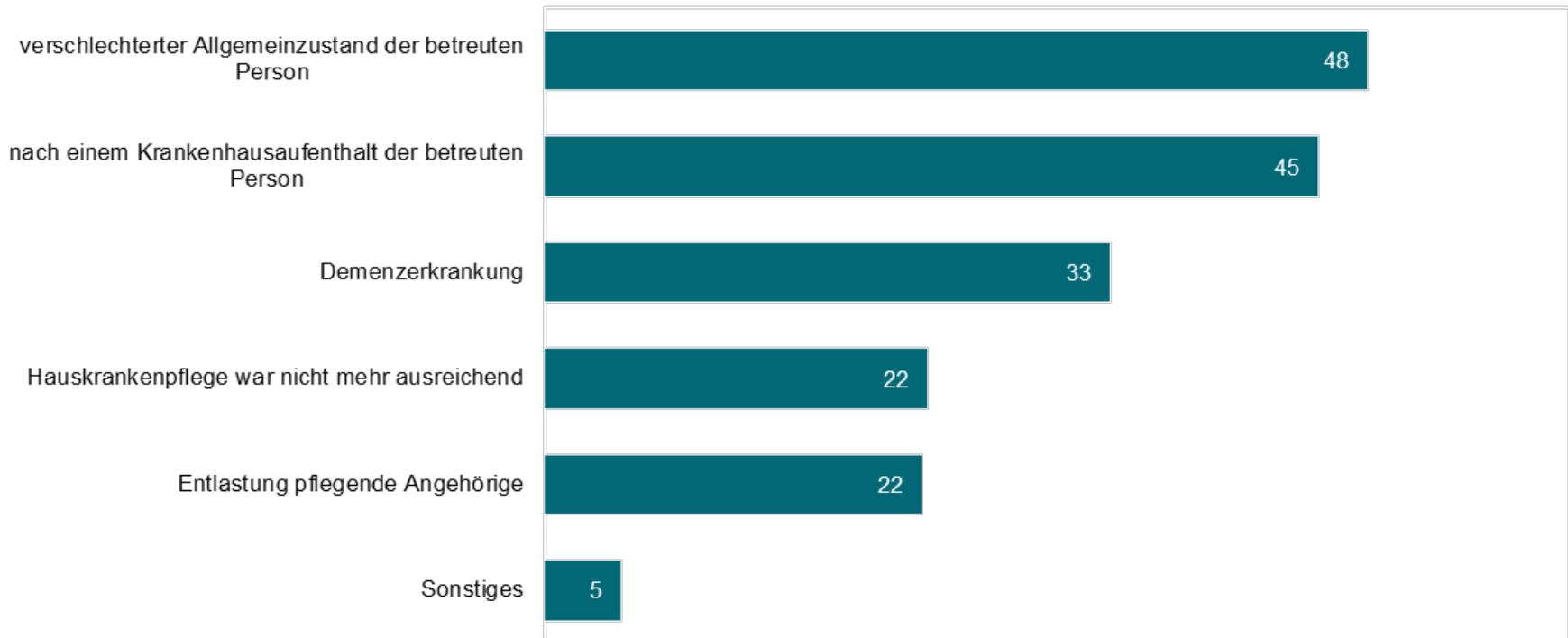
33,1 %	seit einem Jahr
30,0 %	seit 2 bis 3 Jahren
22,9 %	seit mehr als 3 Jahren

### vorher bereits eine andere 24-Stunden-Betreuung

9,9 %	Ja
81,0 %	Nein

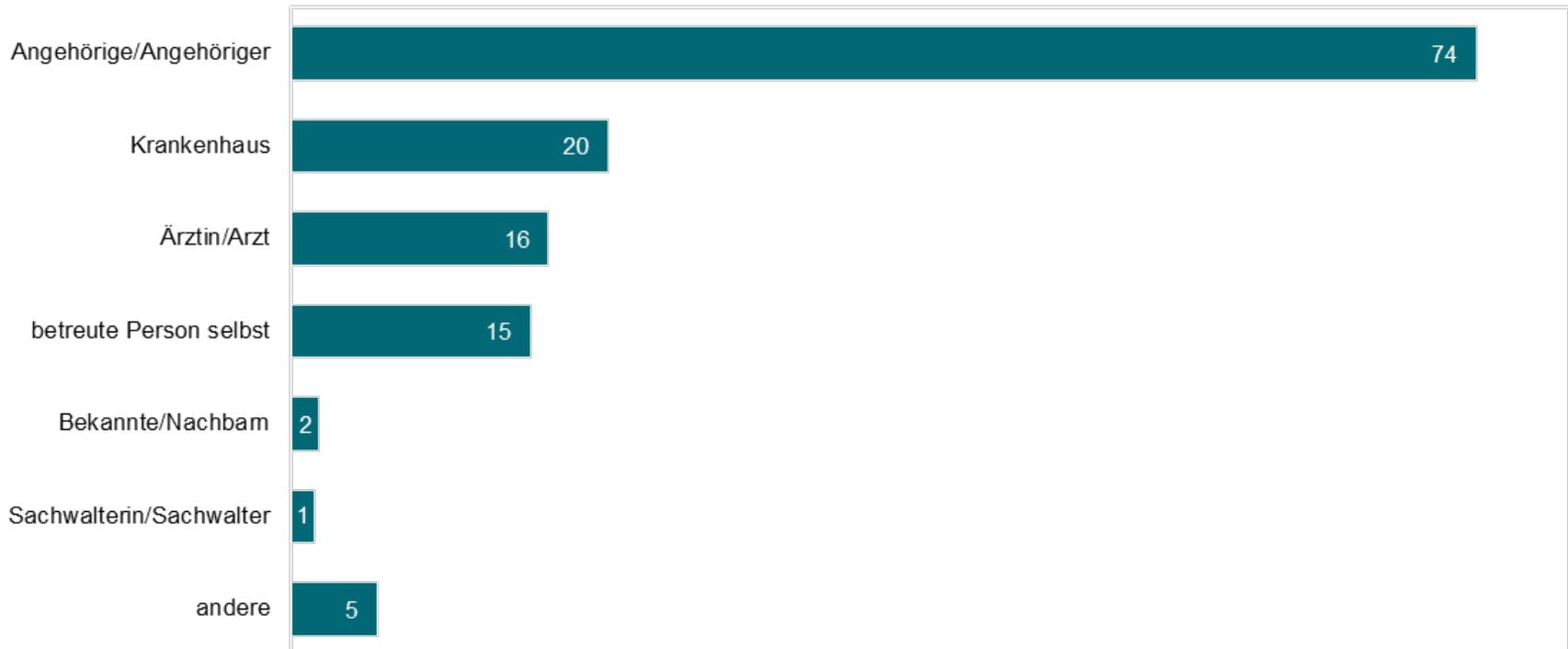
## „Was war der Anlass, eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch zu nehmen?“

(Angaben in %, n = 353, Mehrfachnennungen möglich)



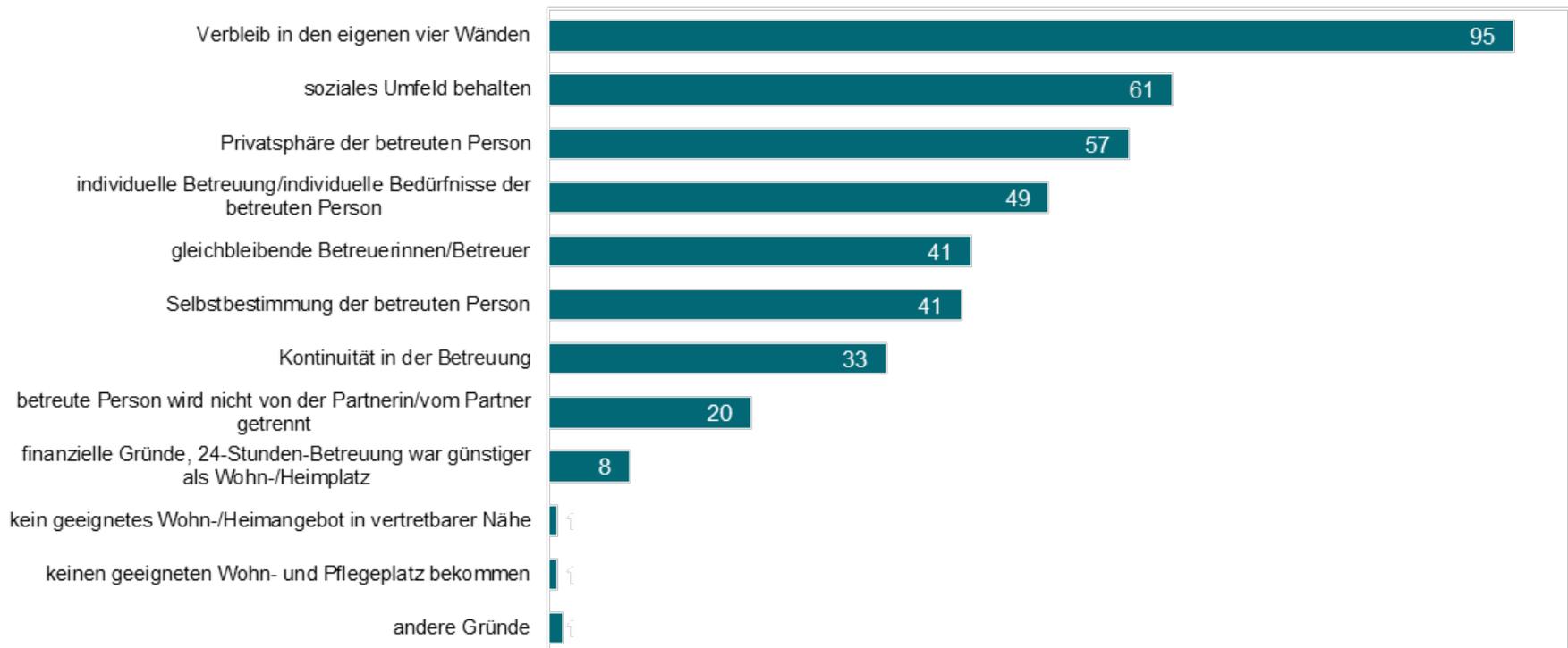
## „Wer hat den Vorschlag zur Inanspruchnahme der 24-Stunden-Betreuung gemacht?“

(Angaben in %, n = 353, Mehrfachnennungen möglich)



**„Was waren die ausschlaggebenden Gründe, eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch zu nehmen und nicht eines der oben angeführten Angebote (wie z. B. Wohn- und Pflegeheim, betreutes Wohnen, Wohn- und Hausgemeinschaften)?“**

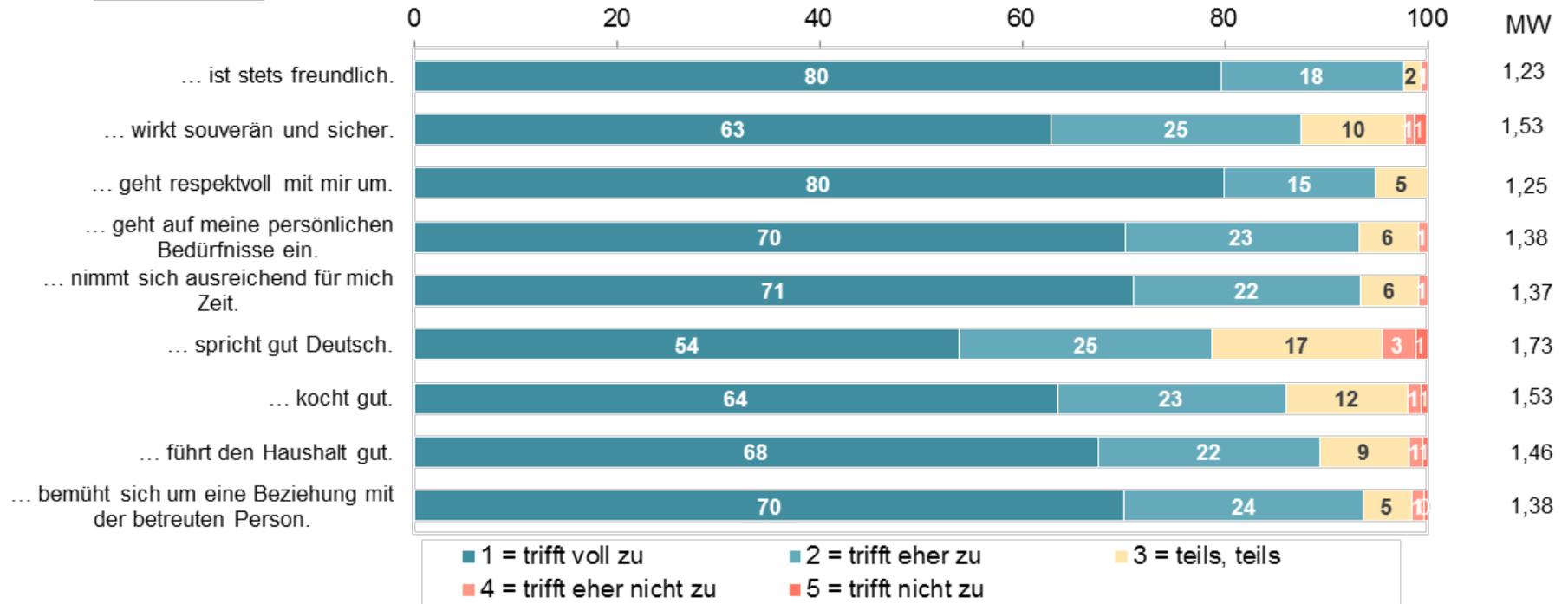
(Angaben in %, n = 353, Mehrfachnennungen möglich)



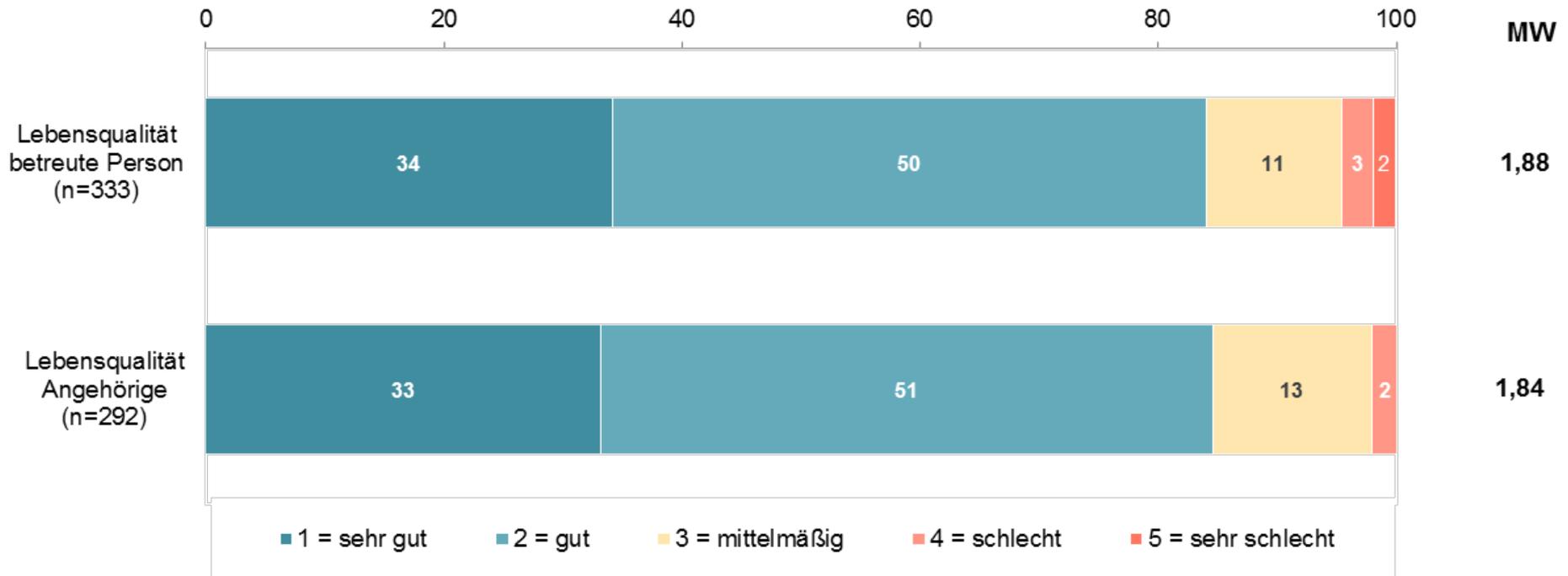
**„Bitte beurteilen Sie jene Betreuerin/jenen Betreuer, die/der schon länger im Haushalt ist.“**

(Angaben in %, n = 317 - 339)

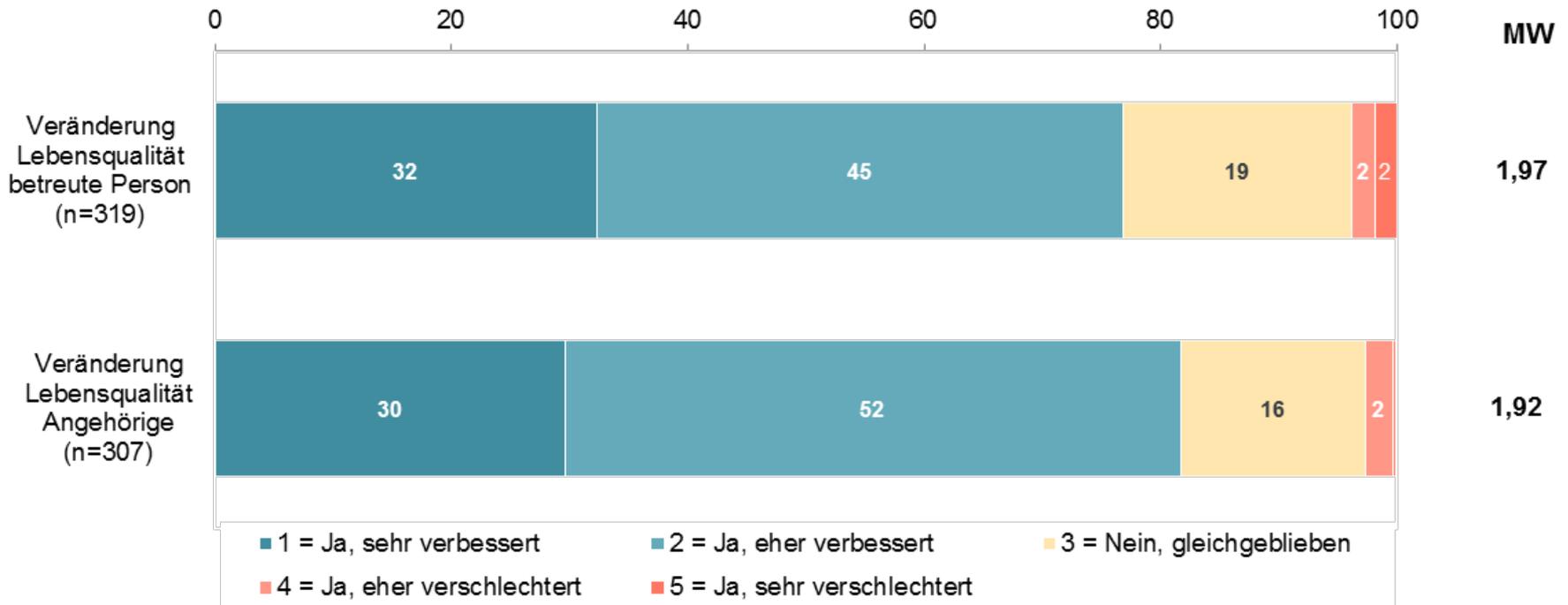
**Die Personenbetreuerin/der Personenbetreuer,  
die/der bereits länger bei der Familie ist, ...**



„Wie würden Sie die Lebensqualität der betreuten Person/der Angehörigen beurteilen?“  
(Angaben in %)



**„Hat sich die Lebensqualität der betreuten Person/der Angehörigen  
seit der Inanspruchnahme der 24-Stunden-Betreuung durch das Hilfswerk verändert?“**  
(Angaben in %)

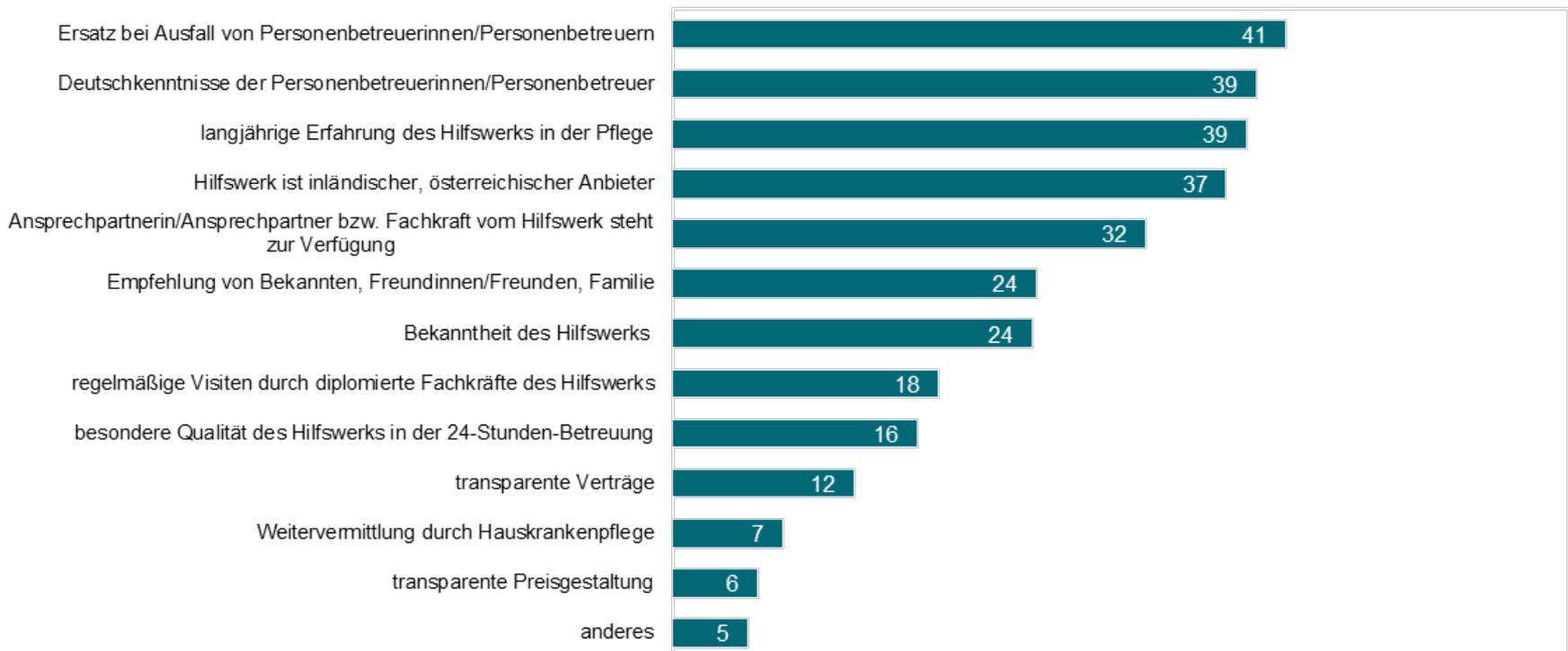


## Positiv bewertete Faktoren

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

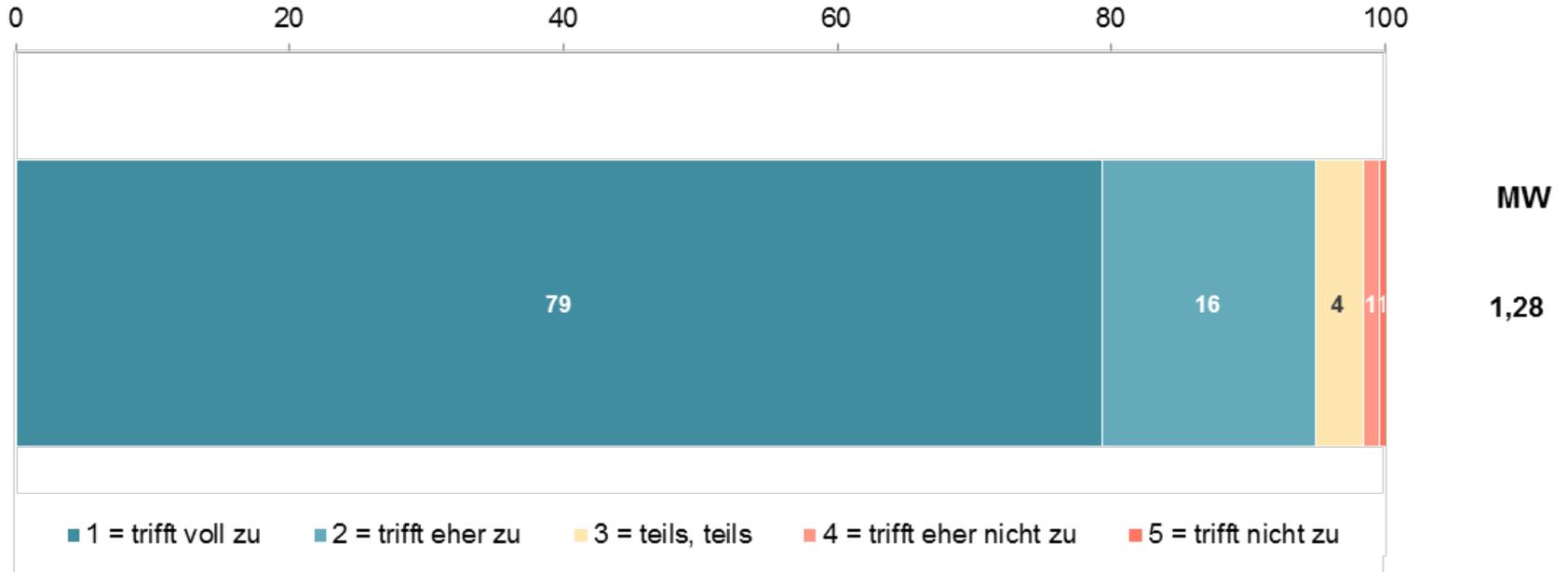
## „Was waren die ausschlaggebenden Gründe, das Hilfswerk für die 24-Stunden-Betreuung zu beauftragen?“

(Angaben in %, n = 353, max. 3 Nennungen)



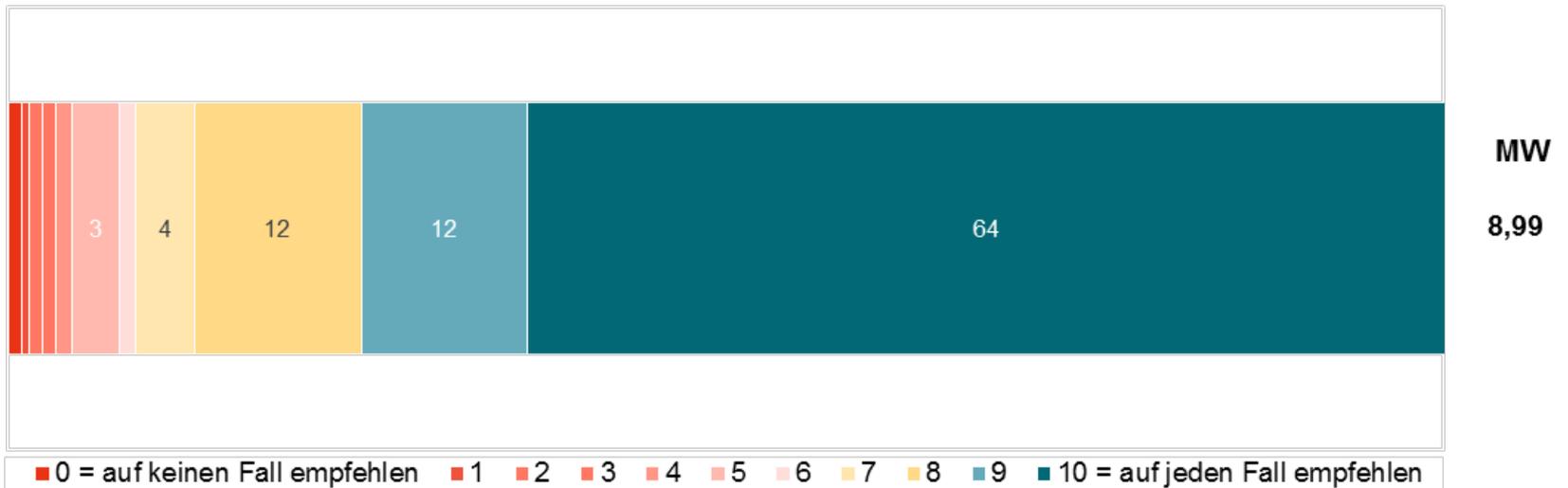
**„Alles in allem kann ich sagen, dass es eine sehr gute Entscheidung war,  
die 24-Stunden-Betreuung vom Hilfswerk in Anspruch zu nehmen.“**

(Angaben in %, n = 347)



„Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie die 24-Stunden-Betreuung durch das Hilfswerk einem Familienmitglied, einer Freundin bzw. einem Freund weiterempfehlen würden? Bitte geben Sie einen Wert zwischen 0 und 10 an. Stufen Sie bitte ab, wenn 0 = sehr unwahrscheinlich und 10 = sehr wahrscheinlich.“

(Angaben in %, n = 345)



Net Promoter Score = % Promoters - % Detractors  
67 % = 76 % - 9 %



HILFSWERK

# Reform der 24-Stunden-Betreuung

## Hilfswerk-Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung

### Forderung Nummer 1:

#### **Leistung sicherstellen, Förderung anpassen**

Förderung wurde seit Einführung vor 11 Jahren niemals (!) valorisiert und hat sich entsprechend entwertet, Leistung muss insgesamt verbessert werden, Qualitätsangebote müssen bestmöglich zugänglich werden

## Hilfswerk-Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung

### Forderung Nummer 2:

#### **verbindliche Qualitätsstandards flächendeckend umsetzen („Qualitätssiegel“)**

positive Erfahrungen von Qualitätsagenturen zeigen klar, dass Qualitätsarbeit zur Zufriedenheit und Sicherheit für Betroffene und Angehörige ebenso wie für Betreuer/innen führt, ein Qualitätssiegel mit klar definierten, verbindlichen Kriterien für die Branche wäre eine zielführende Lösung

## Hilfswerk-Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung

### Forderung Nummer 3:

**verbindliche fachliche bzw. fachpflegerische  
Begleitung in den Qualitätsstandards  
festschreiben**

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

## Hilfswerk-Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung

### Forderung Nummer 4:

**Fairness und Transparenz gegenüber  
Betreuer/innen sowie Kundinnen/Kunden über  
die Qualitätsstandards gewährleisten**

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

## Hilfswerk-Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung

### Forderung Nummer 5:

#### **Fortbildungsangebote nach dem Vorbild anderer Berufsgruppen zur Verfügung stellen**

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

## Hilfswerk-Forderungen zur Reform der 24-Stunden-Betreuung

- **Regierungsprogramm** führt **Reform** der 24-Stunden-Betreuung richtiger Weise als notwendige Maßnahme an
- die **Valorisierung** der Förderung ist überfällig, Diskussionen zu geeigneten **Qualitätsstandards** („Gütesiegel“) sind seit Monaten im Gange
- **Es ist an der Zeit, den Worten Taten folgen zu lassen!**



HILFSWERK

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit!**