

# FAKTEN STATT MYTHEN, EMPIRIE STATT EMOTION!

**Das Hilfswerk zur 24-Stunden-Betreuung**

## **DIETER SCHARITZER**

**Assistenzprofessor Wirtschaftsuniversität Wien,  
Geschäftsführer TQS Research & Consulting**

## **OTHMAR KARAS**

**Präsident Hilfswerk Österreich**

## **ELISABETH ANSELM**

**Geschäftsführerin Hilfswerk Österreich**

## **BRIGITTE LIEBENBERGER**

**Geschäftsbereichsleitung 24-Stunden-Betreuung,  
Hilfswerk Personaldienstleistungs-GmbH**

## DAS HILFSWERK

- ist **einer der größten gemeinnützigen Anbieter gesundheitlicher, sozialer und familiärer Dienste** in Österreich
- ist für rund 10.000 Menschen Arbeitgeber, darunter rund **7.000 Pflegefachkräfte und Betreuungskräfte**
- betreut und pflegt laufend mehr als **31.000 ältere und chronisch kranke Menschen**
- ist **Österreichs Nr. 1 in der Pflege zu Hause**, die Dienste umfassen: Hauskrankenpflege, Heimhilfe, Besuchsdienste, Beratung und Begleitung für pflegebedürftige Menschen und Angehörige, therapeutische Dienste, 24-Stunden-Betreuung, Essen auf Rädern, Notrufsysteme u.v.m.
- ist auch Träger stationärer Einrichtungen, nämlich: 20 Seniorenpensionen/-heime, 21 geriatrische Tages(struktur)zentren, 82 Einrichtungen des Betreuten Wohnens



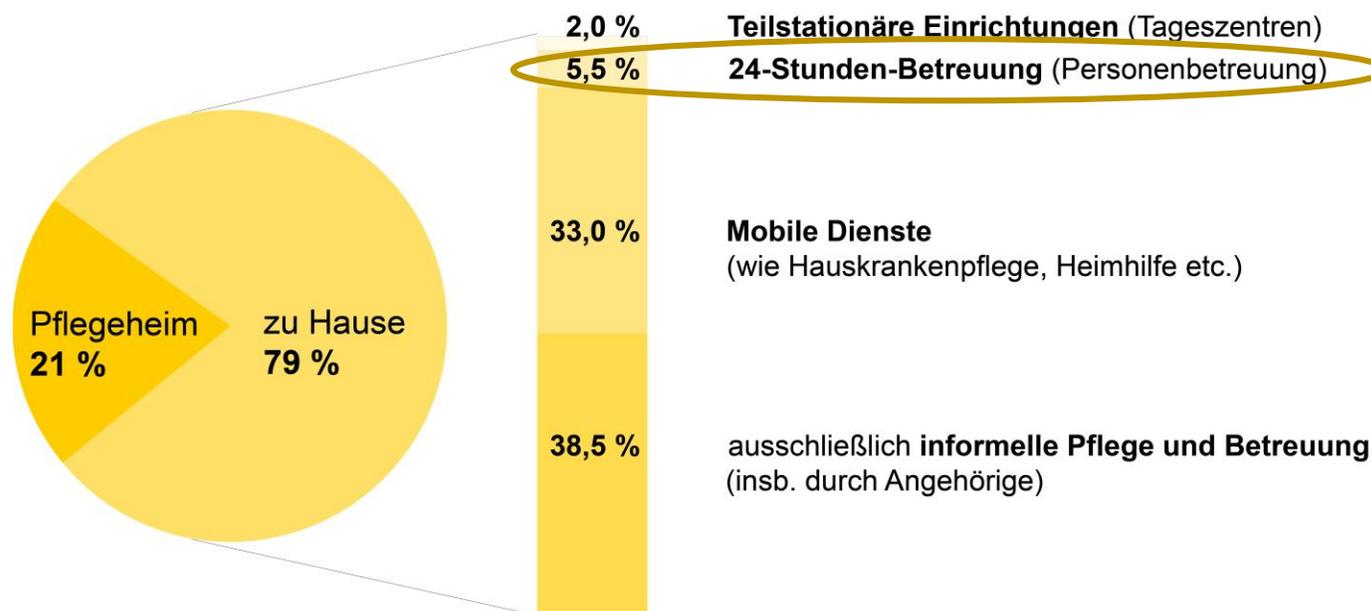
# OTHMAR KARAS

## Präsident Hilfswerk Österreich

## 24-STUNDEN-BETREUUNG

- ist ein Thema, das **polarisiert** und phasenweise den öffentlichen Diskurs zur Pflege und Betreuung dominiert,
- umfasst nur einen **kleinen Teil der Pflege und Betreuung in Österreich** (rund 5,5% der Pflegegeldbezieher/innen nutzen 24-Stunden-Betreuung),
- ist für diese Menschen und deren Angehörige jedoch **hoch relevant**, weil sie darauf angewiesen sind, um ihren Lebensalltag zu bewältigen,
- ist dadurch ein relevanter und mittlerweile seit über einem Jahrzehnt **etablierter Sektor in der österreichischen Versorgungslandschaft**,
- ist für die **Personenbetreuer/innen** (meist aus dem Ausland) eine **Möglichkeit, Arbeit zu finden und ein Einkommen zu generieren**.

## VERSORGUNGSLEISTUNG 24-STUNDEN-BETREUUNG



- rund **5,5%** der **Pflegegeldbezieher/innen** in Österreich nutzen aktuell eine **24-Stunden-Betreuung**
- es handelt sich um ein **kleines, aber hoch relevantes Versorgungssetting**

467.752 Anspruchsberechtigte Pflegegeld

Quelle: Pflegevorsorgebericht, BMASGK 2019

\* Grobschätzung des Hilfswerks auf Basis der Anzahl der Pflegegeldbezieher/innen zum Stichtag 31.12. und der Anzahl der Personen, die innerhalb eines Jahres Pflege- und Betreuungsdienstleistungen in Anspruch genommen haben.

## ENTWICKLUNG DER 24-STUNDEN-BETREUUNG IN ÖSTERREICH

- **2007:** Schaffung der **rechtlichen Grundlage** für die 24-Stunden-Betreuung in Österreich im Rahmen des **Hausbetreuungsgesetzes**, gleichzeitig Etablierung eines entsprechenden **Fördermodells**, welches ab Pflegegeldstufe 3 greift und eine Einkommensobergrenze von € 2.500,- vorsieht: **550,- monatlich bei Beschäftigung von zwei selbstständig tätigen Betreuungskräften** (in der Praxis relevant), € 1.100,- bei Beschäftigung von zwei unselbstständig tätigen Betreuungskräften (wenig relevant)
- **2015:** Trennung der **Gewerbe** und Schaffung eines spezifischen formalen **Rahmens für Vermittlungsagenturen**
- **2019:** Etablierung des **ÖQZ-24** zur **Zertifizierung von Vermittlungsagenturen**

## AKTUELLER STATUS DER 24-STUNDEN-BETREUUNG IN ÖSTERREICH

- rund **24.837 Personen beziehen eine Förderung** bzw. nutzen eine geförderte 24-Stunden-Betreuung
- rund **61.989 selbständige Personenbetreuer/innen** verfügen über eine Gewerbeberechtigung in Österreich
- rund **826 Agenturen** zur Vermittlung von Personenbetreuer/innen verfügen über eine Gewerbeberechtigung
- **38 Agenturen** sind **zertifizierte Dienstleister nach ÖQZ-24**, sie bedienen rund **ein Drittel der Fördernehmer/innen**
- insgesamt **nutzen rund 5,5% der Pflegegeldbezieher/innen in Österreich 24-Stunden-Betreuung**

## AKTUELLER STATUS DER 24-STUNDEN-BETEUUNG IN ÖSTERREICH

- Seit Einführung der 24-Stunden-Betreuung wurde die **Förderung** nicht mehr angegriffen und hat sich **durch Inflation maßgeblich entwertet**.
- Im **Regierungsprogramm** und im Bericht der „**Task Force Pflege**“ ist die **Weiterentwicklung der 24-Stunden-Betreuung auf Basis des ÖQZ-24** als Vorhaben festgehalten. Die Weiterentwicklung der 24-Stunden-Betreuung ist ein **wichtiges Element** einer gelingenden **Pflegereform**.
- **Bisher** ist kein Konzept bzw. **keine einschlägige Maßnahme** „auf den Weg gebracht“ worden.
- Die Politik darf **Menschen, die auf 24-Stunden-Betreuung angewiesen sind**, sei es als Nutzer/innen oder als Betreuer/innen, **nicht länger im Stich lassen**.

# BRIGITTE LIEBENBERGER

**Geschäftsbereichsleitung 24-Stunden-Betreuung,  
Hilfswerk Personaldienstleistungs-GmbH**

## 24-STUNDEN-BETREUUNG BEIM HILFSWERK

- **2007 Einstieg in die 24-Stunden-Betreuung**  
mit dem Know-how aus den mobilen Diensten (Hauskrankenpflege, Heimhilfe)  
auf Basis der damals neu geschaffenen gesetzlichen Grundlagen
- Mitinitiator des **Qualitätslabels SICHER.KOMPETENT.FAIR**  
gemeinsam mit Volkshilfe und Caritas (seit 2015)
- eine der ersten Agenturen mit dem **Österreichischen Qualitätszertifikat für  
Vermittlungsagenturen in der 24-Stunden-Betreuung ÖQZ-24** (seit 2019)
- **aktuell:**
  - 828 Auftraggeber/innen bzw. Kunden/Kundinnen in sieben Bundesländern
  - 1.525 Betreuer/innen insbes. aus der Slowakei, Kroatien, Bulgarien und Rumänien

## DIE PERSONENBETREUER/INNEN

- **leben mit der zu betreuenden Person** und tw. auch mit den Angehörigen gemeinsam **in einem Haushalt**,
- **versorgen** (angehörigenergänzend bzw. -ersetzend) eine **bestimmte Person**,
- verfügen (mindestens) über eine **heimhilfeähnliche Ausbildung** (lt. Gesetz),
- arbeiten in den meisten Fällen als **Selbständige** im **Turnus** von meist 14 Tagen, werden oft **von Agenturen vermittelt und unterstützt**,
- kommen meist aus **Ost- und Südosteuropa**, behalten ihren **Lebensmittelpunkt** (bewusst!) **im Heimatland**,
- erbringen **Haushaltstätigkeiten**, leisten Hilfe bei der **Körperhygiene** sowie beim An- und Auskleiden, unterstützen in der **Lebensführung** und leisten **Gesellschaft**, übernehmen bzw. unterstützen bei **Erledigungen** und **Wegen**.

## DIE PERSONENBETREUER/INNEN

- übernehmen bei Bedarf **medizinisch-pflegerische Tätigkeiten** – im Falle von Qualitätsagenturen unter konsequenter **Anleitung** durch eine **Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegeperson (DGKP)** inkl. lt. Gesetz notwendiger **Delegationen** durch Arzt/Ärztin und/oder Fachpflege (!),
- haben, wie pflegende Angehörige, hohe **Einzelfallkompetenz**, aber in der Regel **keine abstrakte fachpflegerische Berufsbefugnis** (außer sie verfügen explizit über selbige wie bspw. eine Krankenpflegediplom),
- erhalten bei **Qualitätsagenturen** umfassendes **Service** im Bereich **Vermittlung, fachliche Begleitung** (DGKP), Schulung und Unterstützung, Konfliktmanagement, gewerbliche und sozialversicherungsrechtliche Fragen, transparente, **mutter-sprachliche** Informationen, Verträge, Unterlagen und Ansprechpersonen u.v.m.

## DIE AUFTRAGEBER/INNEN BZW. KUNDEN/KUNDINNEN

- stellen im eigenen Haushalt (bzw. im Falle von nicht im Haushalt lebenden Angehörigen im Haushalt der zu betreuenden Person) adäquate **Unterkunft und Verpflegung** (Kost und Logis) für den/die Personenbetreuer/in **zur Verfügung**,
- **bezahlen** die **vereinbarten Honorare** und **übernehmen** weitere **Kosten** wie bspw. der **An-/Abreise** oder die **Haftpflichtversicherung**,
- halten sich an die **Regeln** bzw. **Vereinbarungen** betreffend **Rückzugsmöglichkeiten, Pausen, Tätigkeiten, Anforderungen** etc.
- erhalten bei **Qualitätsagenturen** umfassendes **Service** im Bereich Beratung, **Vermittlung**, Ersatzstellung, **fachliche Qualitätssicherung** durch **Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen**, Erreichbarkeit, Konfliktmanagement, transparente Informationen, Verträge, Unterlagen u.v.m.

## DIE (QUALITÄTS-)AGENTUREN (ÖQZ-24)

- erbringen **Anamnese, Beratung, Bedarfserhebung und Aufnahme** durch eine **Diplomierte Krankenpflegeperson**
- achten bei der **Rekrutierung und Vermittlung** der Personenbetreuer/innen auf deren **Qualifikation und Kompetenzen**
- gewährleisten **eine laufende Qualitätssicherung** durch **regelmäßige Hausbesuche** durch die betreuende **Diplomierte Krankenpflegeperson**
- setzen **Qualitätsmanagement/-sicherung** sowie **Dokumentation lt. ÖQZ-24** um
- sorgen für **Delegationen gemäß § 3b GuKG bzw. § 50b ÄrzteG**
- verfügen über ordnungsgemäße **Notfallpläne**
- bieten ggf. **Ersatzstellung** von Personenbetreuer/innen **innerhalb** einer Frist von **3 Kalendertagen**

## DIE (QUALITÄTS-)AGENTUREN (ÖQZ-24)

- gewährleisten **umfassende Erreichbarkeit** für Kunden/Kundinnen und Personenbetreuer/innen
- bieten **muttersprachliche Ansprechpersonen für Personenbetreuer/innen**
- arbeiten mit **transparenten Rahmenbedingungen und Informationen für Personenbetreuer/innen**
- sorgen für **Transparenz und Qualität der Angebote, Verträge und Vertragsverhältnisse** für Kunden/Kundinnen und Personenbetreuer/innen
- **vermitteln im Falle von Klärungsbedarf oder Konflikten** zwischen Kunden/Kundinnen und Personenbetreuer/innen

## Vertragsbeziehungen und Vergütungen in der 24-Stunden-Betreuung beim Hilfswerk



Quelle: Hilfswerk Österreich

\*auch: Vermittlungsvertrag

# ERGEBNISSE DER QUALITÄTSSICHERUNG IN DER HÄUSLICHEN PFLEGE

**Sozialversicherung der Selbständigen (SVS)  
im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit,  
Pflege und Konsumentenschutz**

## QUALITÄTSSICHERUNG IN DER HÄUSLICHEN PFLEGE

- seit 2001 **Hausbesuche** durch die **Sozialversicherung der Selbständigen (SVS)**
- **im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)**
- durch **Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen (DGKP)**
- bei **Pflegegeldbezieher/innen** in ganz Österreich, die in ihrer häuslichen Umgebung leben bzw. gepflegt und betreut werden
- Erhebung der **tatsächlichen Pflegesituation** anhand eines **standardisierten Situationsberichtes, bei Bedarf notwendige Beratungen**, um bestmögliche Rahmenbedingungen für die alltägliche Betreuung und Pflege zu gewährleisten

# QUALITÄTSSICHERUNG IN DER HÄUSLICHEN PFLEGE

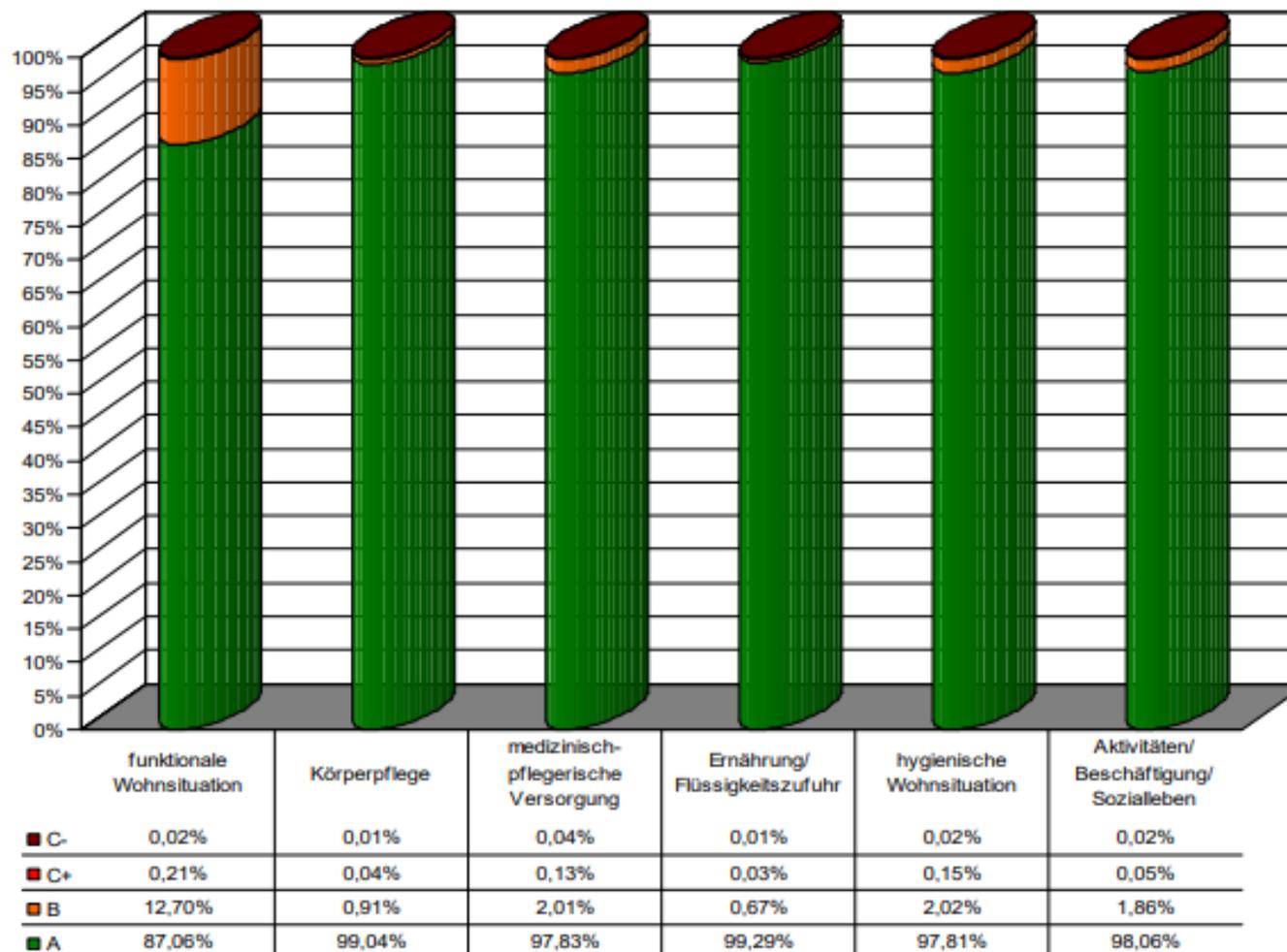
- Hausbesuche sind für die **Gewährung der Förderung zur 24-Stunden-Betreuung Voraussetzung!!!**
- **Erhebung** der Versorgungssituationen erfolgt **nach 6 ausgewählten Domänen bzw. Lebensbereichen, die von Betreuung und Pflege beeinflusst werden** (können):
  - (1) funktionale Wohnsituation
  - (2) Körperpflege
  - (3) medizinisch-pflegerische Versorgung
  - (4) Ernährung inkl. Flüssigkeitszufuhr
  - (5) hygienische Wohnsituation
  - (6) Aktivitäten/Beschäftigung/Sozialleben

## QUALITÄTSSICHERUNG IN DER HÄUSLICHEN PFLEGE

- **jedes Jahr** werden bundesweit **rund 20.000 Haushalte von Pflegegeldbezieher/innen überprüft**
- Hausbesuche bzw. Überprüfungen erfolgen **teils mit und teils ohne Vorankündigungen**
- in etwa **10% der geprüften Haushalte** wird **24-Stunden-Betreuung genutzt** bzw. sind **Personenbetreuer/innen** im Einsatz
- vor Ausbruch der Pandemie erfolgte 2019 die letzte vollständige Erhebung vor Ort
- letzte Daten von spezifischen Ergebnissen zur 24-Stunden-Betreuung wurden 2018 publiziert und stehen offiziell zur Verfügung

# QUALITÄTSSICHERUNG IN DER HÄUSLICHEN PFLEGE

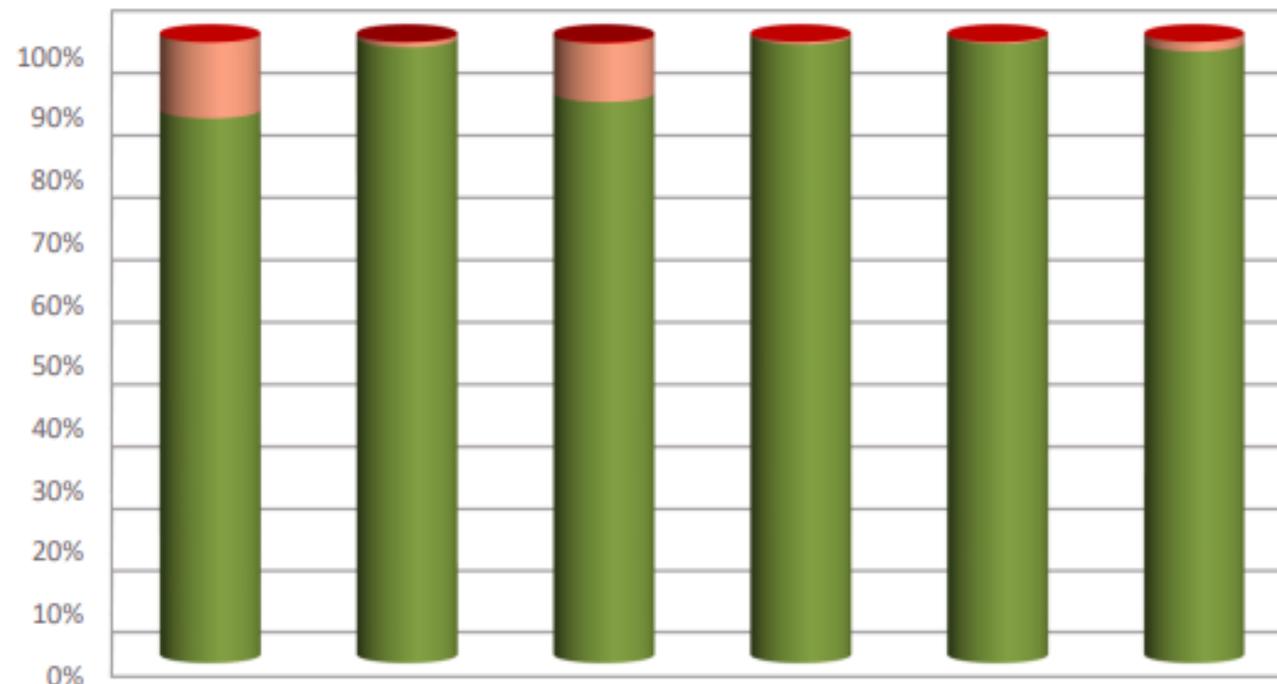
- **Bewertungsstufen/Bewertungskategorien von A bis C**  
Bewertungsstufe C ist noch einmal abgestuft (C+, C-)
- **Bewertungsstufe A** zeigt eine Versorgungssituation an, in welcher der allfällige **Betreuungs- und Pflegebedarf** des/der Pflegegeldbeziehers/bezieherin **vollkommen abgedeckt** wird
- **Bewertungskategorien B und C** zeigen eine Versorgungssituation an, in welcher der **Pflege- und Betreuungsbedarf** des/der Pflegegeldbeziehers/bezieherin **nicht zur Gänze abgedeckt wird** (bspw. weil keine Hilfe/Unterstützung verfügbar ist oder die Hilfe/Unterstützung zu wenig oder zu unregelmäßig oder nicht adäquat erfolgt)
- Bewertungsstufen B und C unterscheiden sich nach den Folgen der Unterversorgung:  
B – Beeinträchtigung der Lebensqualität  
C – Beeinträchtigung der Gesundheit droht (C+) oder sie ist bereits beeinträchtigt (C-)



## ERGEBNISSE HAUSBESUCHE GESAMT

- **19.201 Hausbesuche**
- in rund **97%** der Fälle **Versorgung in 5 Domänen vollständig & zuverlässig**
- **B-Bewertungen** in 12,7% der Fälle bei funktionaler Wohnsituation (bspw. lose Teppiche, enger/hoher Einstieg in Dusche, Wohnung im Stock ohne Lift & steile Treppe schwer bewältigbar)

Quelle: Sozialministerium, Sektion IV / Behinderungen und Pflegevorsorge



	Funktionale Wohnsituation	Körperpflege	Medizinisch-pflegerische Versorgung	Ernährung inkl. Flüssigkeitszufuhr	Hygienische Wohnsituation	Aktivitäten/Beschäftigung/Sozialleben
■ C-		0,02%	0,11%			
■ C+	0,09%	0,06%	0,15%	0,00%	0,05%	0,02%
■ B	12,19%	0,77%	9,40%	0,41%	0,26%	1,52%
■ A	87,72%	99,16%	90,34%	99,59%	99,70%	98,46%

## ERGEBNISSE HAUSBESUCHE 24-STUNDEN- BETREUUNG

- **6.635 Hausbesuche**
- **in rund 97% der Fälle Versorgung in 4 Domänen vollständig & zuverlässig**
- **B-Bewertungen** bei 12,1% der Fälle bei funktionaler Wohnsituation (siehe vorne); bei 9,4% der Fälle bei medizinisch-pflegerischer Versorgung (am häufigsten fehlende Delegation)

Quelle: Sozialministerium, Sektion IV / Behinderungen und Pflegevorsorge

# DIETER SCHARITZER

**Assistenzprofessor Wirtschaftsuniversität Wien,  
Geschäftsführer TQS Research & Consulting**



**HILFSWERK**  
**ZUFRIEDENHEIT UND SITUATION**  
**ALS PERSONENBETREUERIN ODER -BETREUER**  
**IN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG**

**Oktober 2021**

# UNTERSUCHUNGSDESIGN

Studientitel	HILFSWERK – Zufriedenheit und Situation als Personenbetreuerin oder -betreuer
Instrument	Fragebogen gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt Befragung in Deutsch, Kroatisch, Slowakisch und Bulgarisch Dauer: ca. 15 Minuten
Zielgruppe	PersonenbetreuerInnen, welche die 24-Stunden-Betreuung beim Hilfswerk anbieten
Methode	Schriftliche Befragung der PersonenbetreuerInnen (Online und Postalisch)
Sample	Grundgesamtheit: n = 1.443 Personen (Aussendungen) Stichprobe: n = 750 (52 % Rücklauf)
Schwankungsbreite	± 4 Prozentpunkte (bei n = 750)
Untersuchungszeitraum	1. September bis 8. Oktober 2021
Auswertung	Tabellen-, Zitateband und Ergebnisbericht inkl. Charts und statistischer Analyse
Auftraggeber	Hilfswerk Personaldienstleistungs GmbH
Auftragnehmer	TQS Research & Consulting KG
Vergleichssample	Zufriedenheit und Situation als Personenbetreuerin oder -betreuer in der 24-Stunden-Betreuung 2017 (n = 861)

# STATISTISCHE MERKMALE DER STICHPROBE

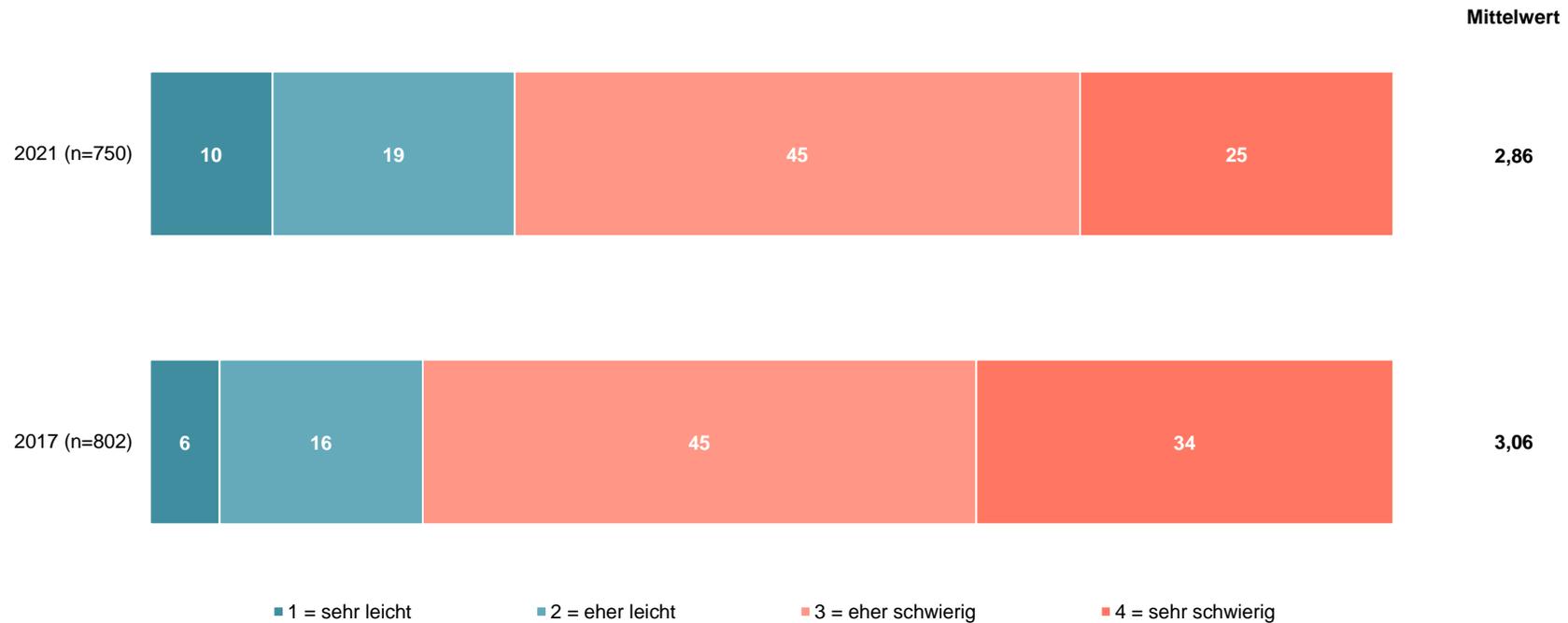
	Basis	%
Gesamt	750	100,0%
<b>Geschlecht</b>		
männlich	55	7,3%
weiblich	695	92,7%
<b>Alter</b>		
bis 40 Jahre	22	2,9%
41 bis 50 Jahre	173	23,1%
51 bis 60 Jahre	356	47,5%
älter als 60 Jahre	188	25,1%
keine Angabe	11	1,5%
<b>Staatsbürgerschaft</b>		
Slowakei	336	44,8%
Bulgarien	186	24,8%
Kroatien	189	25,2%
Rumänien	14	1,9%
andere	25	3,3%
<b>Heimatort</b>		
ein Dorf	228	30,4%
eine Kleinstadt	293	39,1%
eine Großstadt	228	30,4%
keine Angabe	1	,1%
<b>Familienstand</b>		
ledig	63	8,4%
in einer Partnerschaft	54	7,2%
verheiratet	405	54,0%
geschieden	171	22,8%
verwitwet	56	7,5%
keine Angabe	1	,1%

	Basis	%
Gesamt	750	100,0%
<b>Kinder</b>		
Nein	75	10,0%
Ja	675	90,0%
<b>Schulabschluss</b>		
kein Abschluss	1	,1%
Grundschulabschluss	11	1,5%
Mittelschulabschluss	153	20,4%
Lehrabschluss	129	17,2%
Abitur	268	35,7%
Studienabschluss/ Hochschulabschluss	188	25,1%
<b>Ausbildung im Bereich Pflege/ Betreuung</b>		
Ja, Diplompflegerin/-pfleger im Heimatland	64	8,5%
Studium der Pflegerwissenschaften	28	3,7%
anderes Studium	56	7,5%
Ja, einen Pflegekurs (mindestens 200 Stunden)	590	78,7%
Nein	12	1,6%
keine Angabe	0	0,0%

# SITUATION IM HEIMATLAND ARBEITSSUCHE



Frage 26: „Wie schwierig oder leicht ist es, in Ihrem Heimatland eine Arbeit zu finden?“  
(Angaben in %)



# SITUATION IM HEIMATLAND

## BEWEGGRÜNDE FÜR TÄTIGKEIT IN ÖSTERREICH



Frage 29: „Was waren die Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuerin/-betreuer in Österreich?“  
(Angaben in %, Mehrfachnennung)

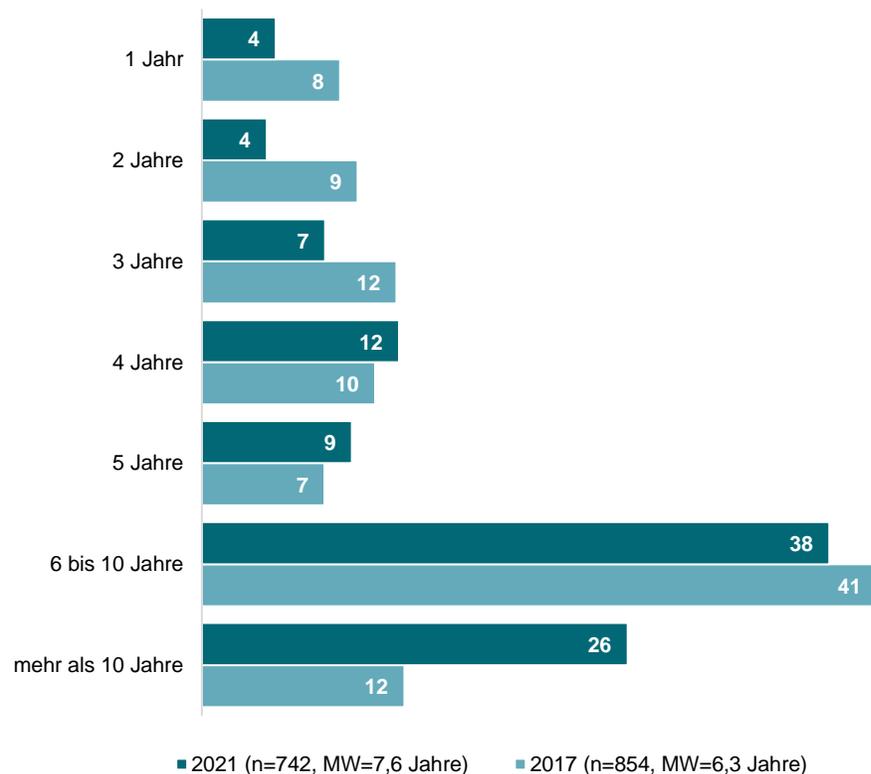


# DAUER DER TÄTIGKEIT IN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG

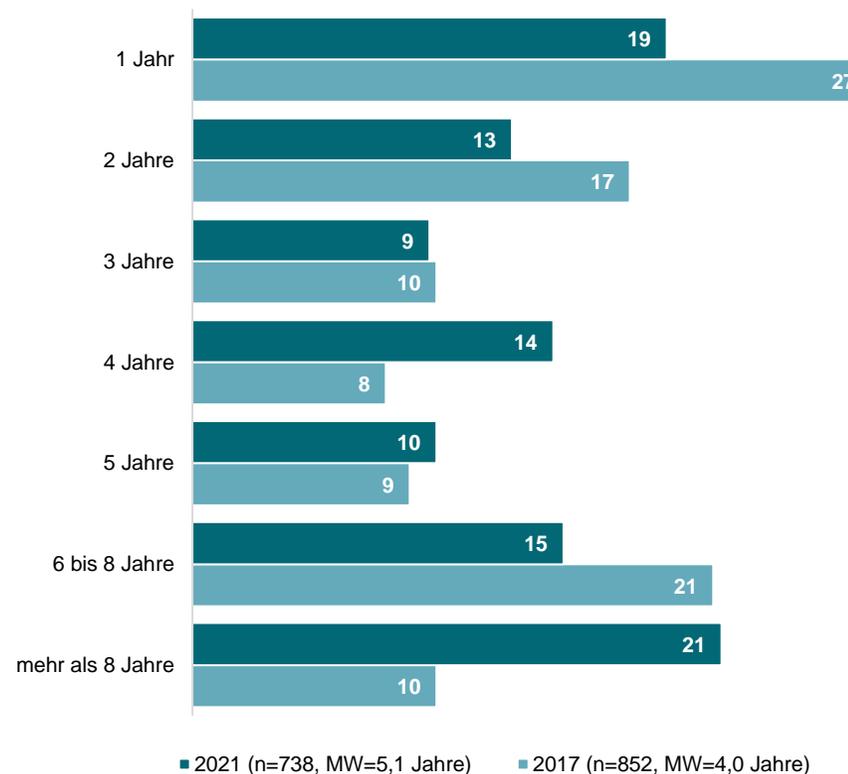


Frage 4: „Seit wann arbeiten Sie im Bereich der 24-Stunden-Betreuung?“  
(Angaben in %)

## in Österreich



## beim Hilfswerk

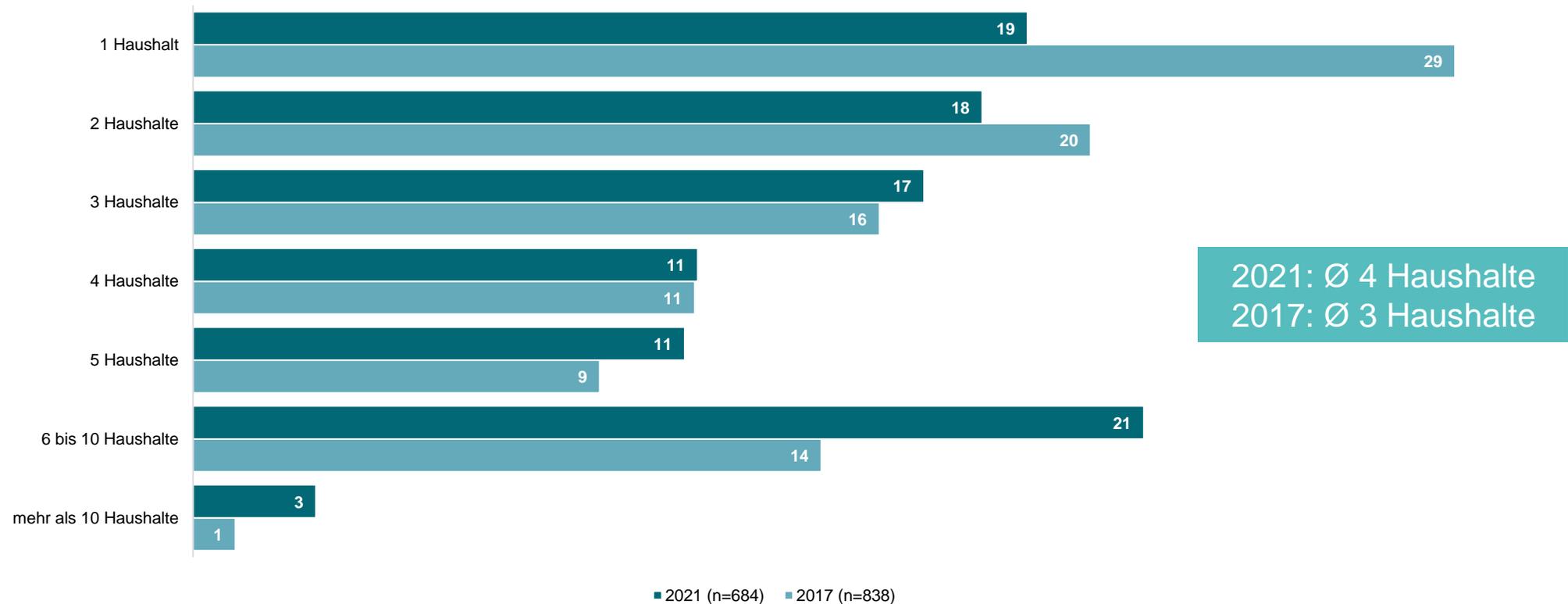


# BESCHÄFTIGUNG ANZAHL DER HAUSHALTE



Frage 7: „In wie vielen Haushalten haben Sie schon als 24-Stunden-Betreuerin/-Betreuer beim Hilfswerk gearbeitet?“

(Angaben in %)



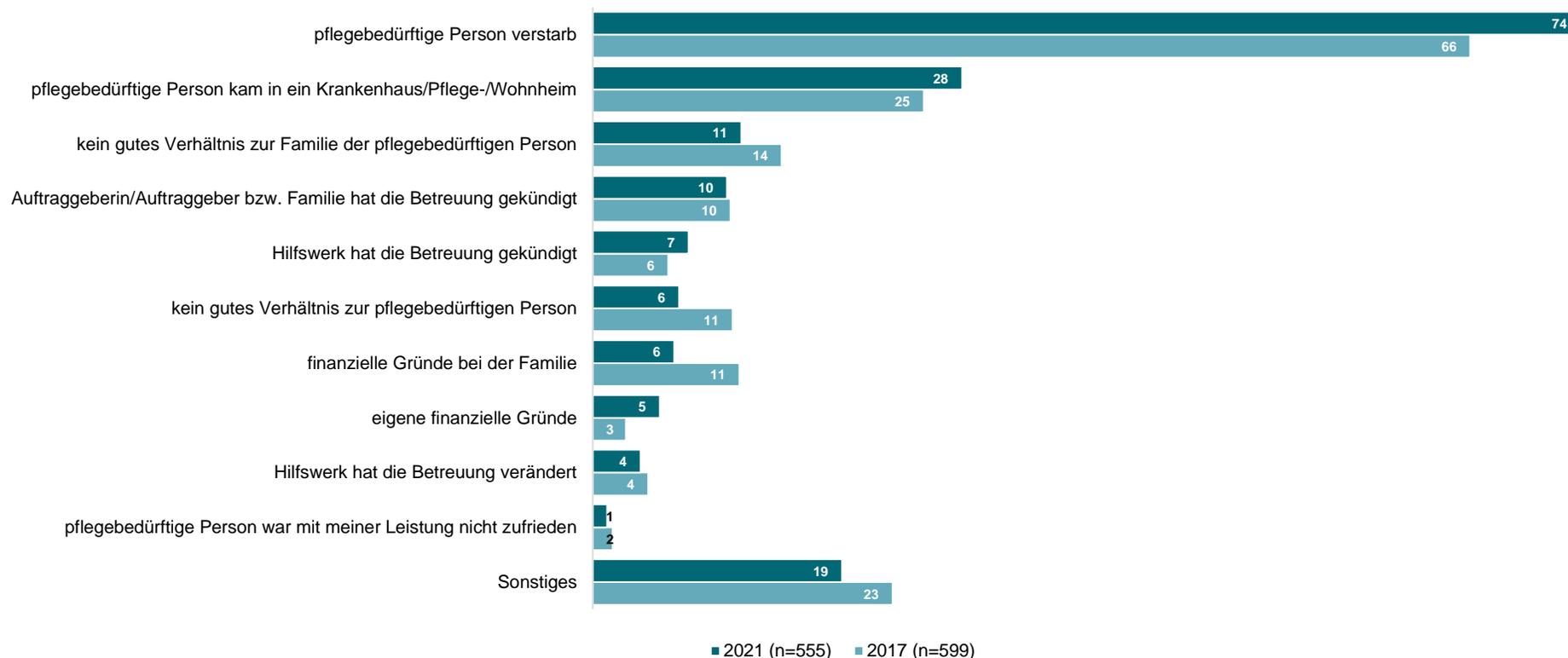
# BESCHÄFTIGUNG

## GRÜNDE FÜR HAUSHALTSWECHSEL



Frage 8: Wenn Sie bereits in mehreren Haushalten tätig waren/sind:  
Aus welchen Gründen wechselten Sie die Familie/pflegebedürftige Person?“

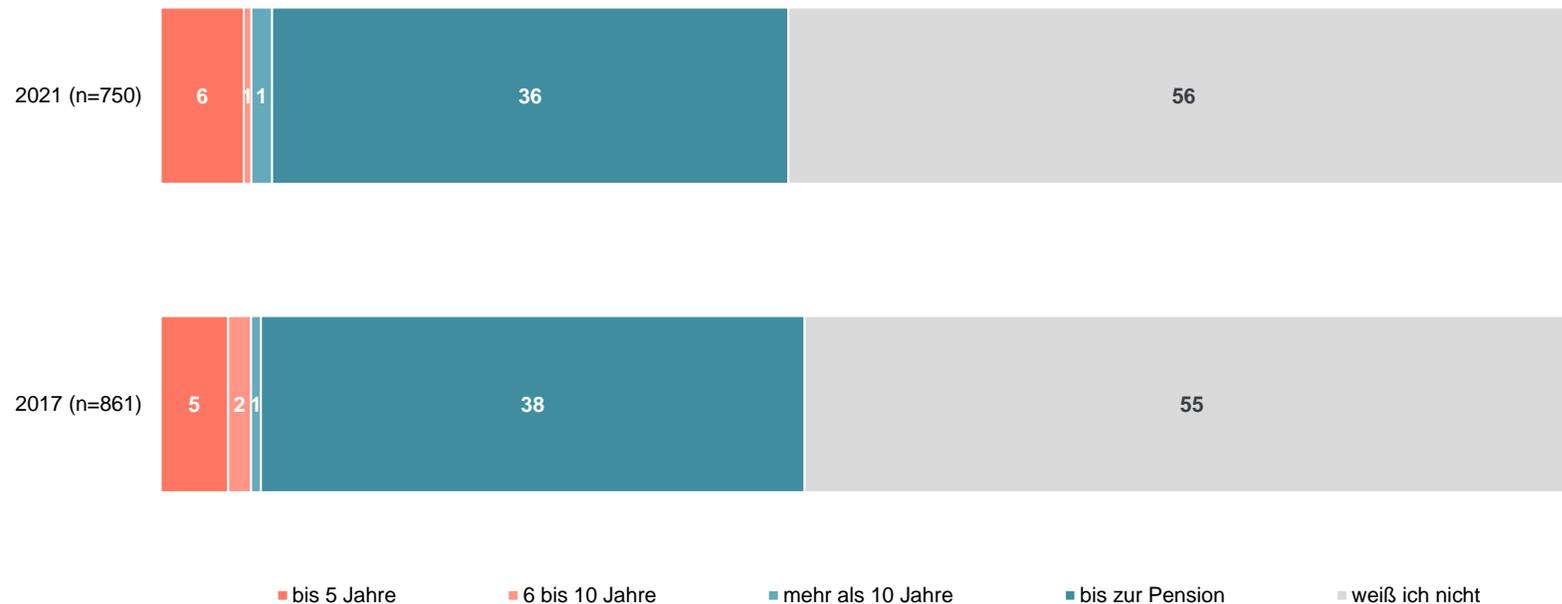
(Angaben in %, Mehrfachnennung, Basis: wenn mehr als 1 Haushalt)



# ZUFRIEDENHEIT MIT BETREUUNGSSITUATION GEPLANTE DAUER DER TÄTIGKEIT IN ÖSTERREICH



Frage 22: „Wie lange haben Sie noch vor als Personenbetreuerin/-betreuer in Österreich tätig zu sein?“  
(Angaben in %)

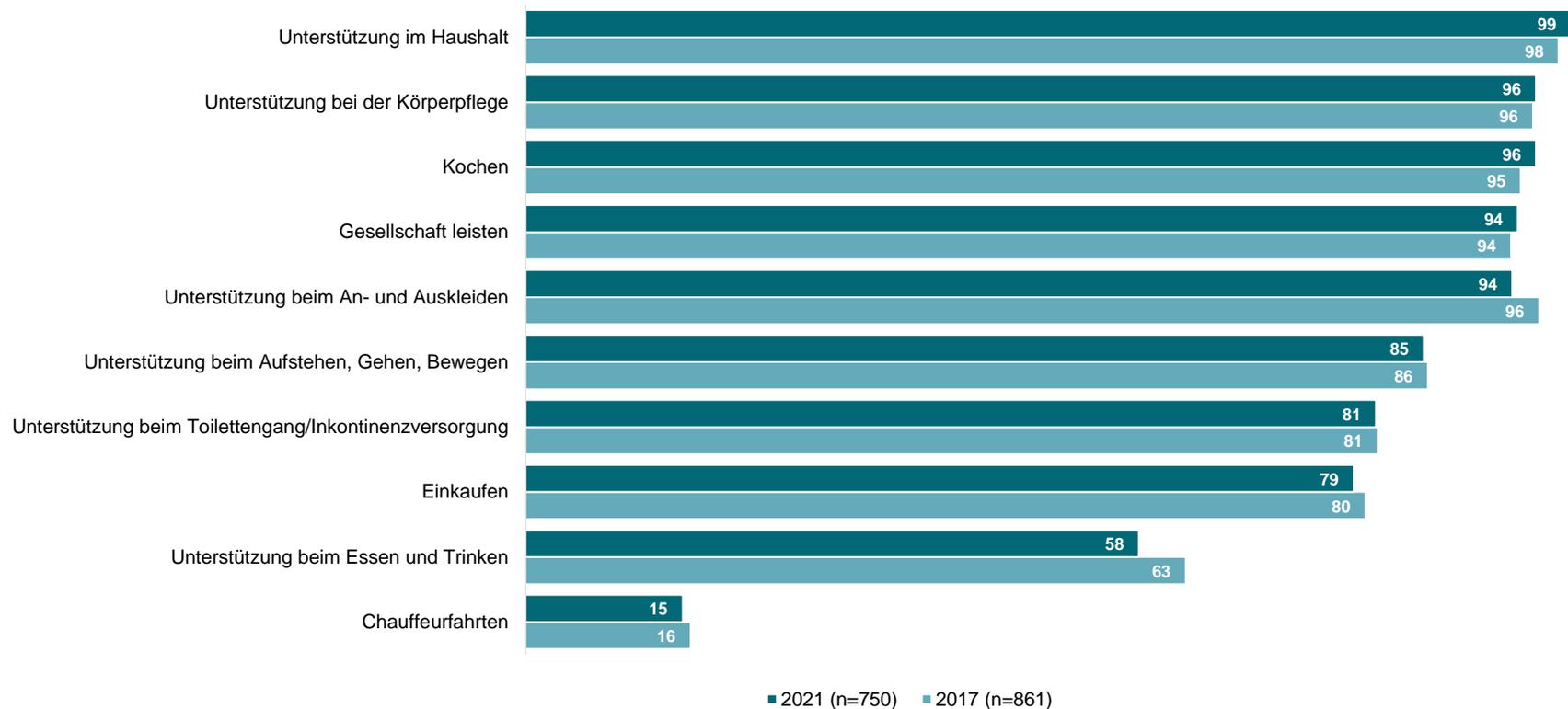


# BESCHÄFTIGUNG

## TÄTIGKEITEN IM RAHMEN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG



Frage 9: „Welche der folgenden Tätigkeiten sind von Ihnen im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung durchzuführen?“  
(Angaben in %, Mehrfachnennung)



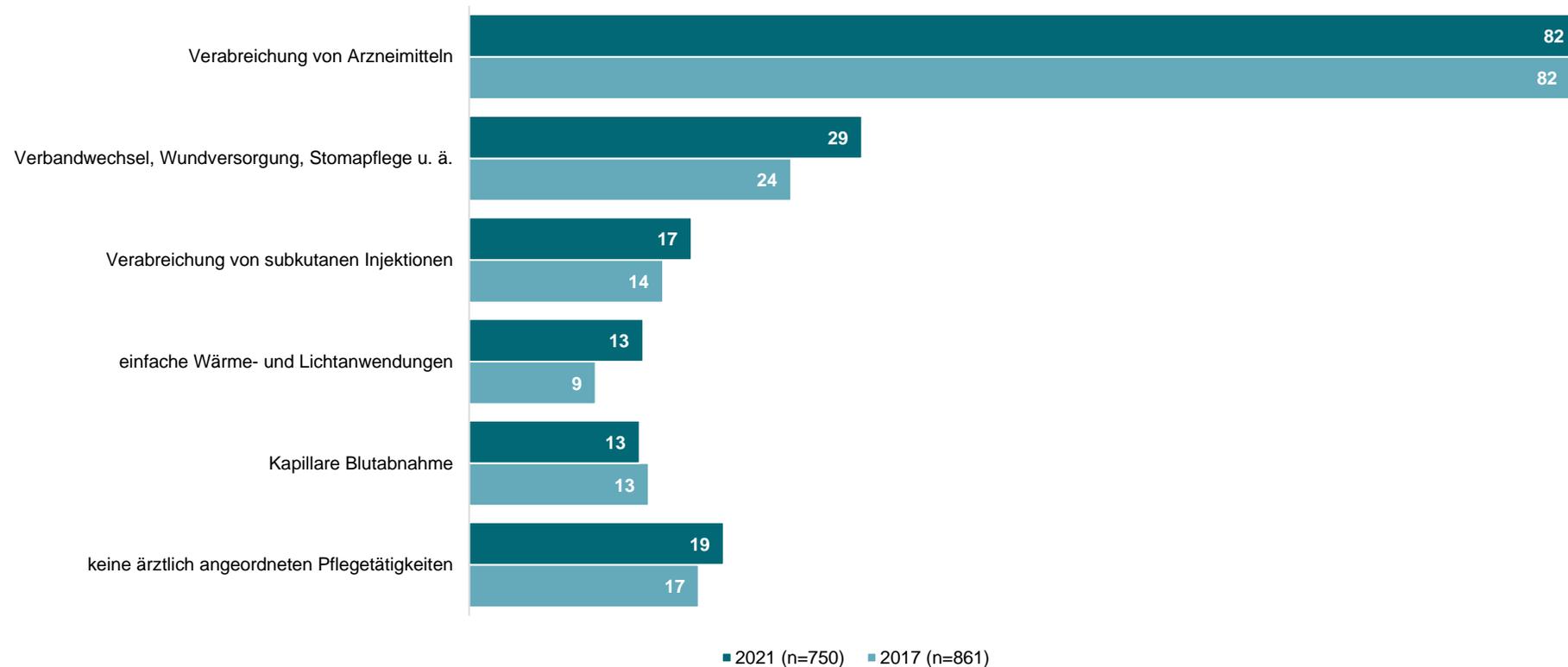
# BESCHÄFTIGUNG

## ÄRZTLICH ANGEORDNETE TÄTIGKEITEN



Frage 10: „Welche der folgenden ärztlich angeordneten Pflegetätigkeiten sind von Ihnen im Rahmen der 24-Stunden-Betreuung durchzuführen?“

(Angaben in %, Mehrfachnennung)

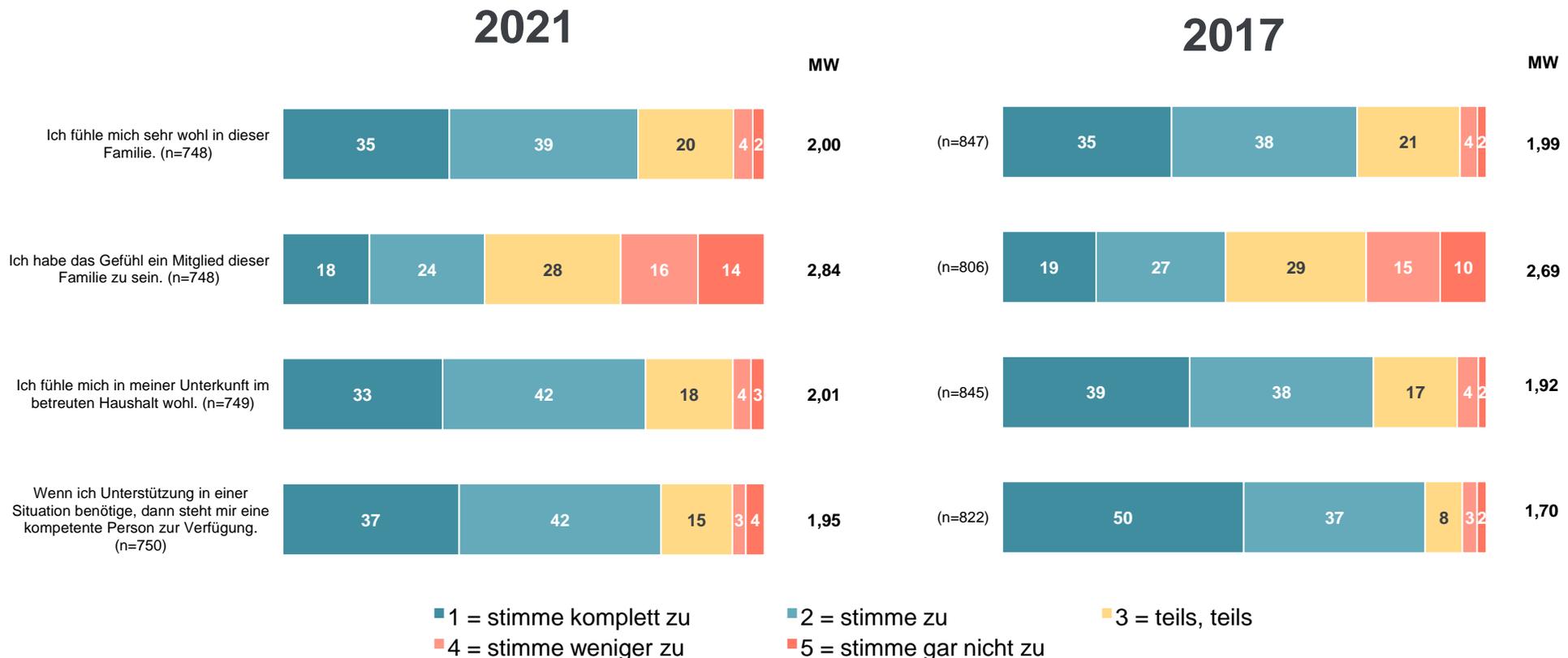


# BESCHÄFTIGUNG

## WOHLGEFÜHL UND UNTERSTÜTZUNG



Frage 15: „Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“  
(Angaben in %)



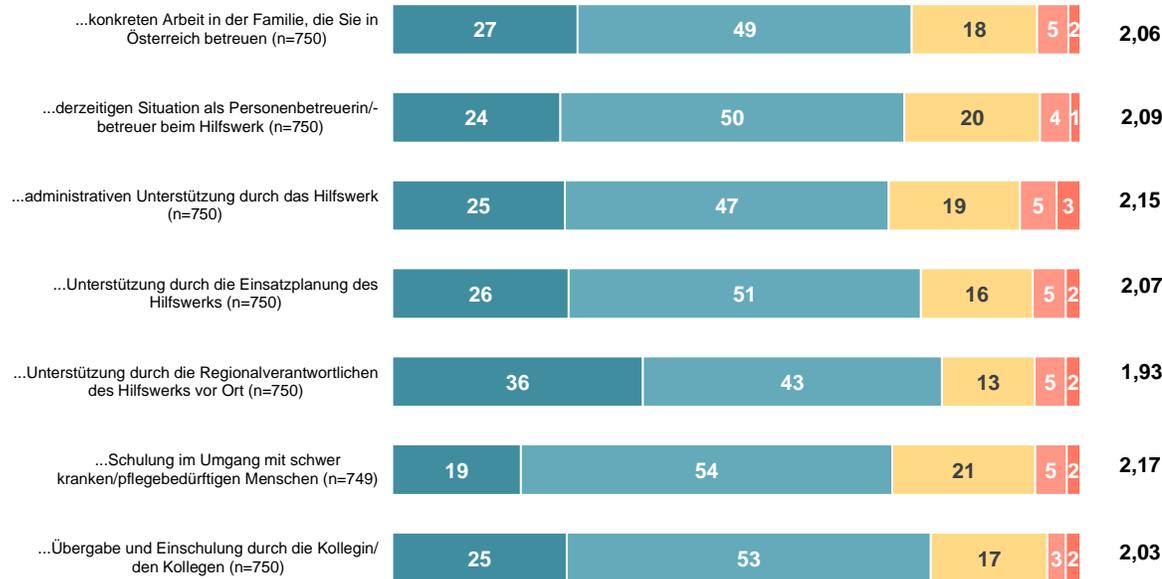
# ZUFRIEDENHEIT MIT BETREUUNGSSITUATION INFORMATION UND UNTERSTÜTZUNG DURCH DAS HILFSWERK



Frage 16: „Wie zufrieden sind Sie mit ...?“  
(Angaben in %)

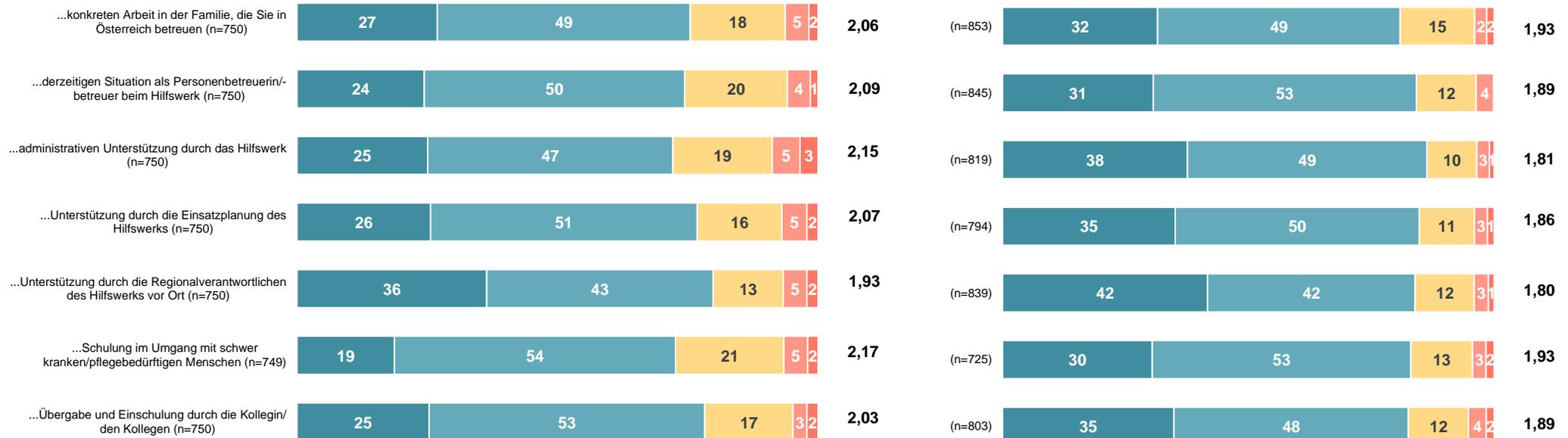
2021

MW



2017

MW

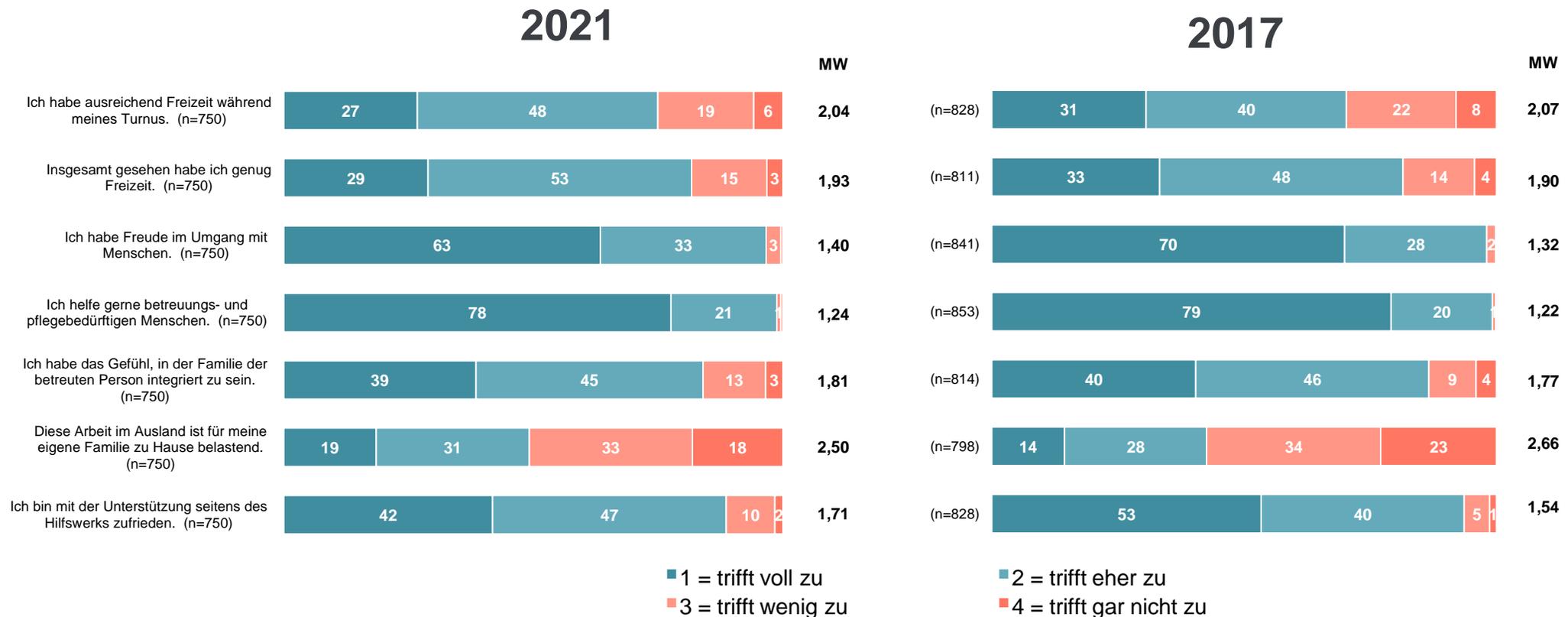


■ 1 = sehr zufrieden     
 ■ 2 = zufrieden     
 ■ 3 = durchschnittlich  
■ 4 = weniger zufrieden     
 ■ 5 = nicht zufrieden

# ZUFRIEDENHEIT MIT BETREUUNGSSITUATION FREIZEIT – PAUSEN – UNTERSTÜTZUNG



Frage 20: „Wie sehr treffen die folgenden Aussagen Ihrer Meinung nach zu?“  
(Angaben in %)



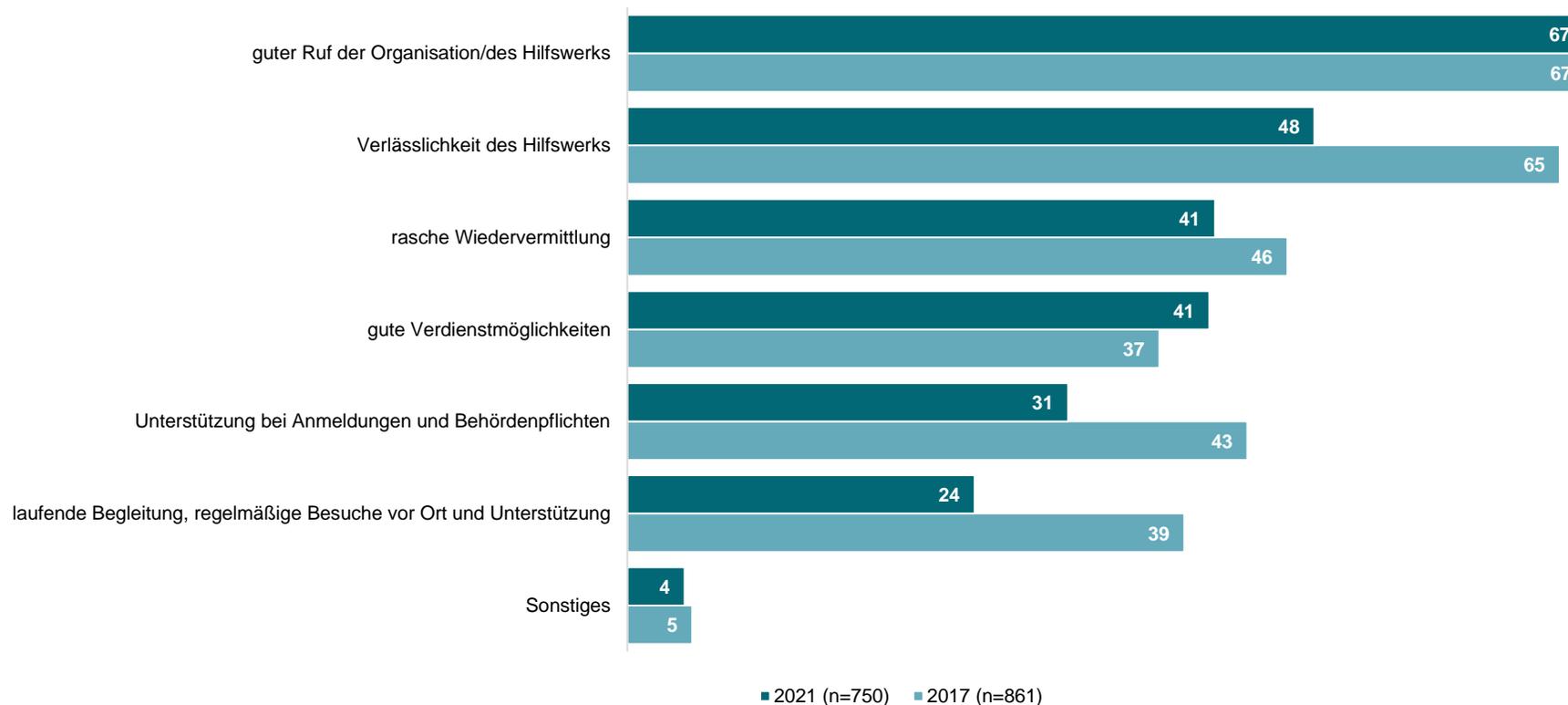
# SITUATION IM HEIMATLAND

## BEWEGGRÜNDE FÜR TÄTIGKEIT BEI HILFSWERK



Frage 30: „Was waren die Beweggründe für die Arbeit als Personenbetreuerin/-betreuer beim Hilfswerk?“

(Angaben in %, Mehrfachnennung)





**HILFSWERK**  
**ZUFRIEDENHEIT MIT DER 24-STUNDEN-BETREUUNG**  
**AUFTRAGGEBERINNEN**

**Oktober 2021**

# UNTERSUCHUNGSDESIGN

Studientitel	HILFSWERK – Zufriedenheit mit der 24-Stunden-Betreuung
Instrument	Fragebogen gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt Dauer: ca. 10 bis 15 Minuten
Zielgruppe	AuftraggeberInnen der 24-Stunden-Betreuung beim Hilfswerk
Methode	Schriftliche Befragung der AuftraggeberInnen (Online und Postalisch)
Sample	Grundgesamtheit: n = 828 Personen (Aussendungen) Stichprobe: n = 248 (32 % Rücklauf)
Schwankungsbreite	± 6 Prozentpunkte (bei n = 248)
Untersuchungszeitraum	1. September bis 8. Oktober 2021
Auswertung	Tabellen-, Zitateband und Ergebnisbericht inkl. Charts und statistischer Analyse
Auftraggeber	Hilfswerk Personaldienstleistungs GmbH
Auftragnehmer	TQS Research & Consulting KG
Vergleichssample	Zufriedenheit mit der 24-Stunden-Betreuung KundInnenbefragung 2017 (n = 353)

# STATISTISCHE MERKMALE DER STICHPROBE

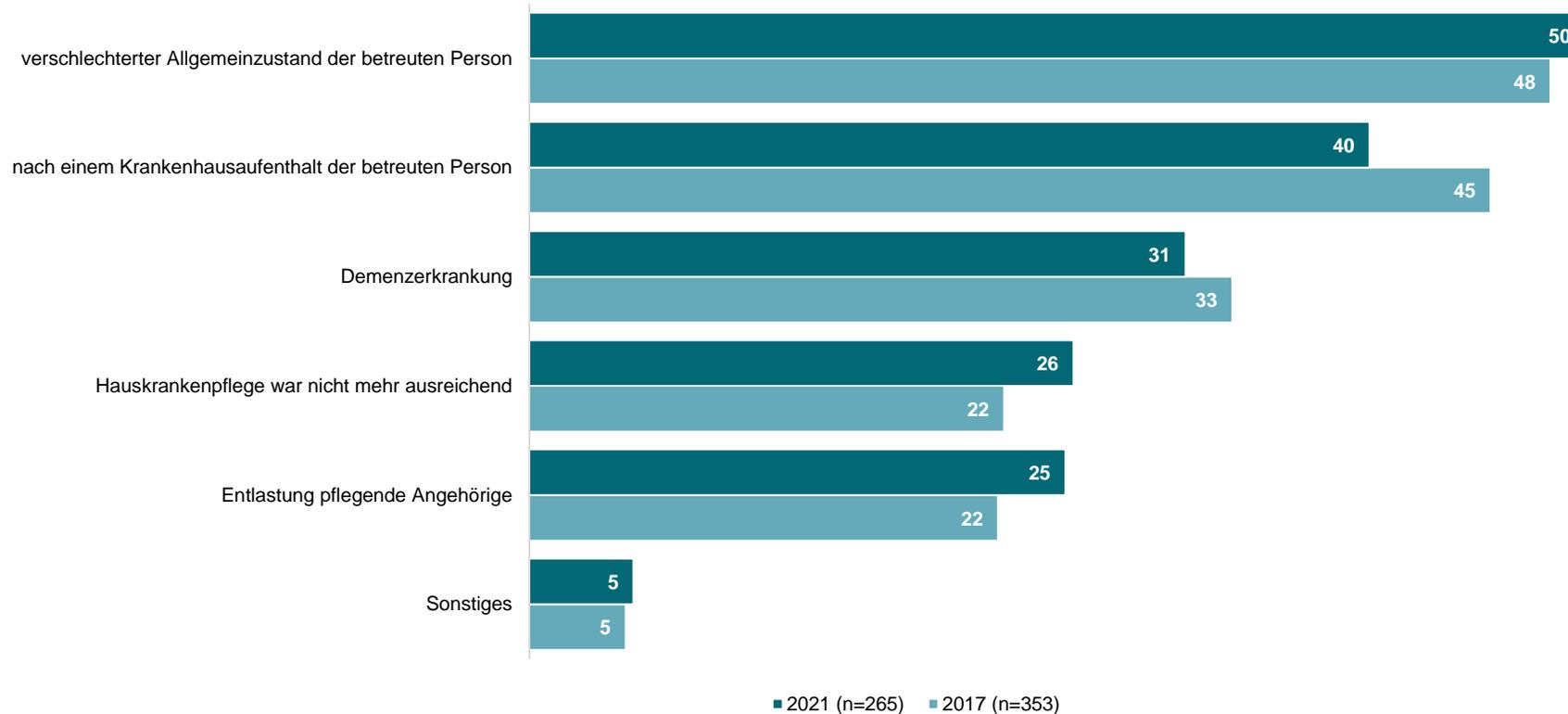
	Basis	%
<b>Gesamt</b>	<b>265</b>	<b>100,0%</b>
<b>Geschlecht</b>		
weiblich	93	35,1%
männlich	144	54,3%
keine Angabe	28	10,6%
<b>Alter</b>		
bis 50 Jahre	16	6,0%
51 bis 60 Jahre	40	15,1%
61 bis 70 Jahre	62	23,4%
71 bis 80 Jahre	10	3,8%
81 bis 90 Jahre	23	8,7%
91 Jahre und älter	24	9,1%
keine Angabe	90	34,0%
<b>Staatsbürgerschaft</b>		
Österreich	227	85,7%
andere	5	1,9%
keine Angabe	33	12,5%
<b>Familienstand</b>		
ledig	19	7,2%
in einer Partnerschaft	12	4,5%
verheiratet	128	48,3%
geschieden	17	6,4%
verwitwet	57	21,5%
keine Angabe	32	12,1%
<b>Schulbildung</b>		
Grundschulabschluss	24	9,1%
Lehrabschluss	55	20,8%
Mittelschulabschluss	30	11,3%
Matura/Abitur	47	17,7%
Studium/ Hochschule	55	20,8%
keine Angabe	54	20,4%

	Basis	%
<b>Zu welchem Honorar findet die Betreuung bzw. Pflege statt?</b>		
Honorar Betreuung	62	23,4%
Honorar Pflege	88	33,2%
Honorar DGKP	18	6,8%
Zuschlag für die Mitversorgung einer zweiten Person	4	1,5%
Zuschlag für Chauffeurdienste	1	,4%
mehrere Honorararten	59	22,3%
keine Angabe	33	12,5%
<b>Seit wann wird die 24-Stunden-Betreuung des Hilfswerks in Anspruch genommen?</b>		
seit einem Jahr	117	44,2%
seit 2 bis 3 Jahren	43	16,2%
mehr als 3 Jahre	69	26,0%
keine Angabe	36	13,6%
<b>Haben Sie vorher schon eine andere 24-Stunden-Betreuung in Anspruch genommen?</b>		
Ja	44	16,6%
Nein	199	75,1%
keine Angabe	22	8,3%

# ANLASS FÜR DIE 24-STUNDEN-BETREUUNG



Frage 3: „Was war der Anlass, eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch zu nehmen?“  
(Angaben in %, Mehrfachnennung)

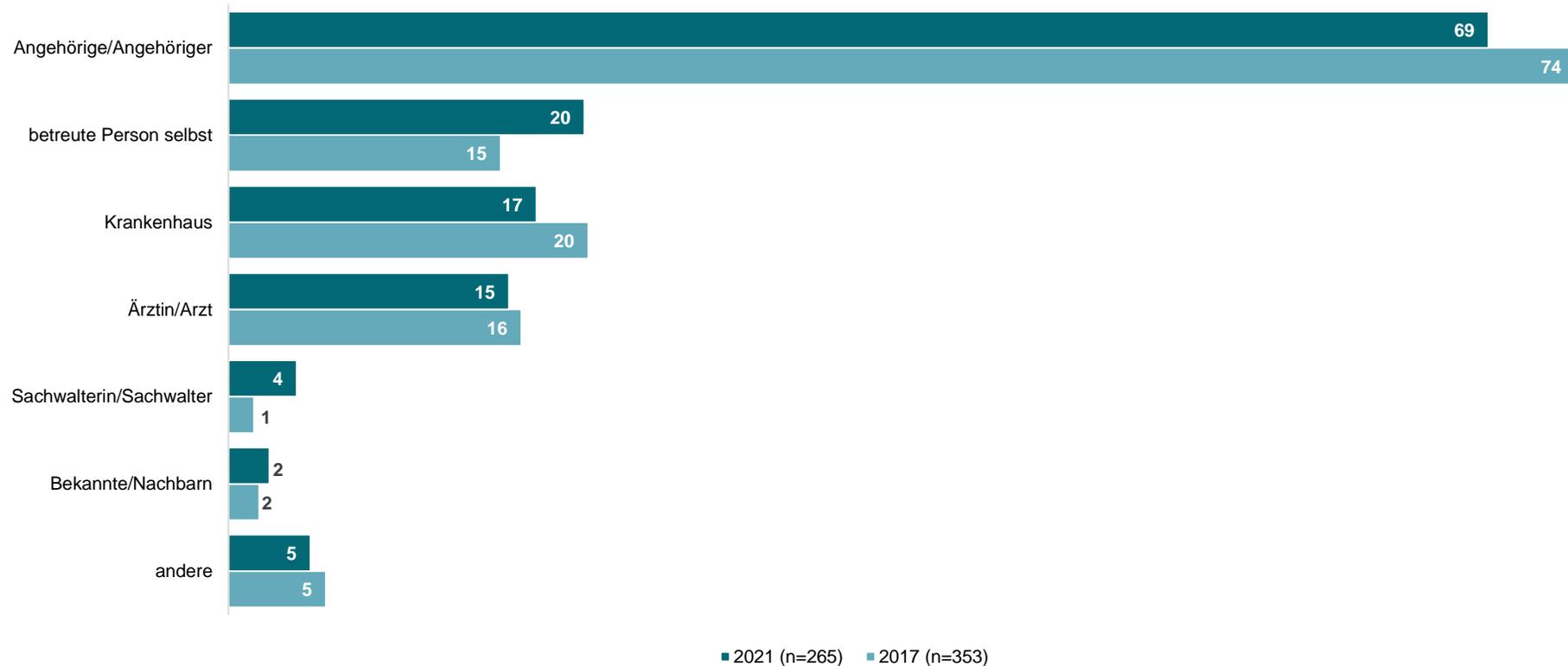


# VORSCHLAG FÜR 24-STUNDEN-BETREUUNG



Frage 5: „Wer hat den Vorschlag zur Inanspruchnahme der 24-Stunden-Betreuung gemacht?“

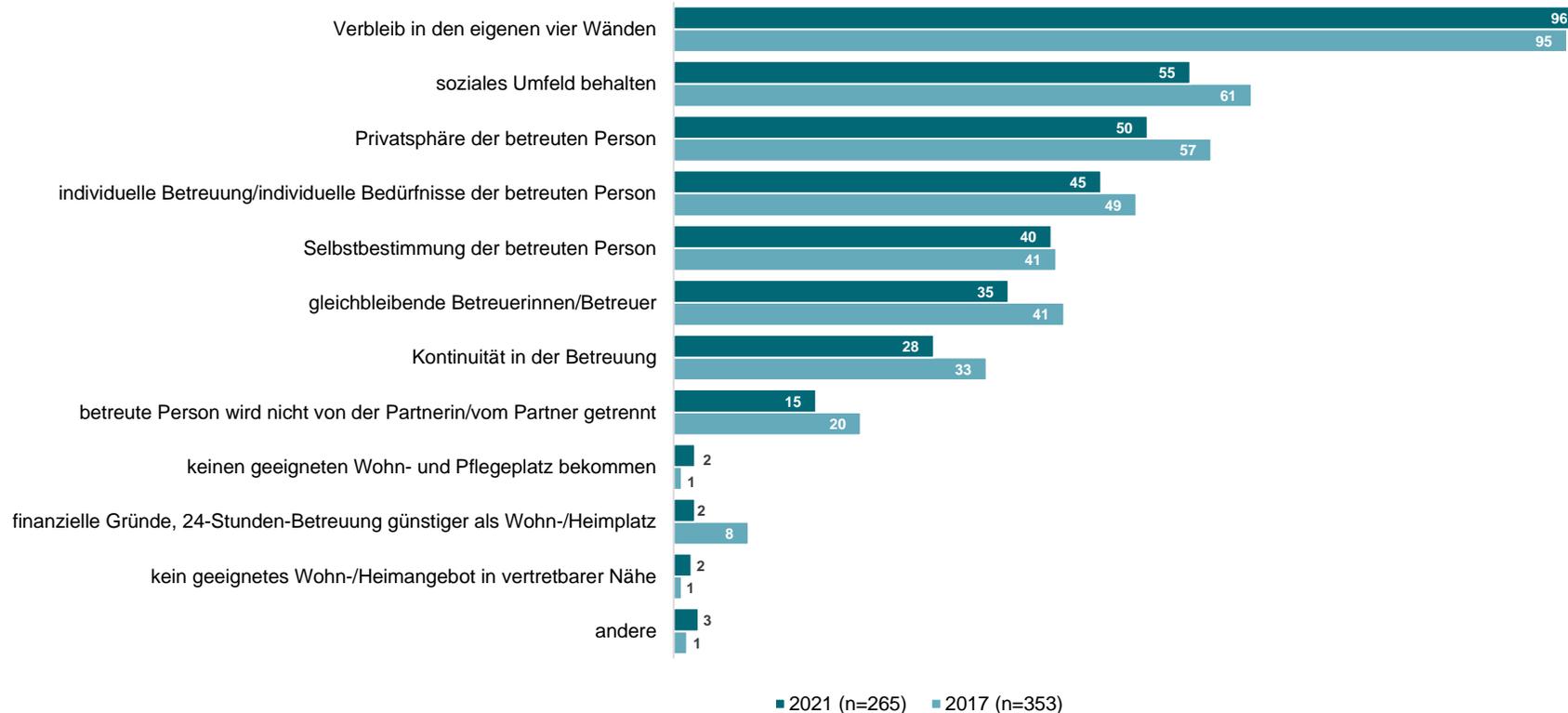
(Angaben in %, Mehrfachnennung)



# GRÜNDE FÜR 24-STUNDEN-BETREUUNG



Frage 7: „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 %, Mehrfachnennung)



# BEURTEILUNG DER 1. BETREUERIN/ DES 1. BETREUERS

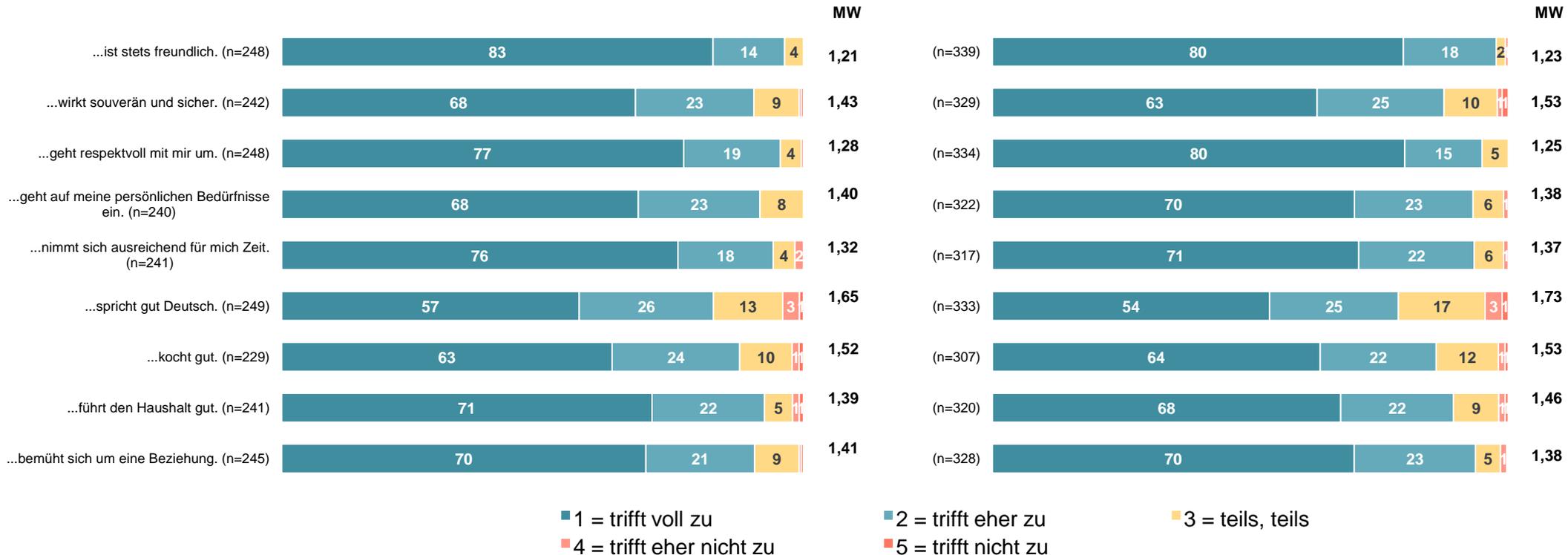


Frage 12: „Bitte beurteilen Sie jene Betreuerin/jenen Betreuer, die/der schon länger im Haushalt ist.“  
(Angaben in %)

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

2021

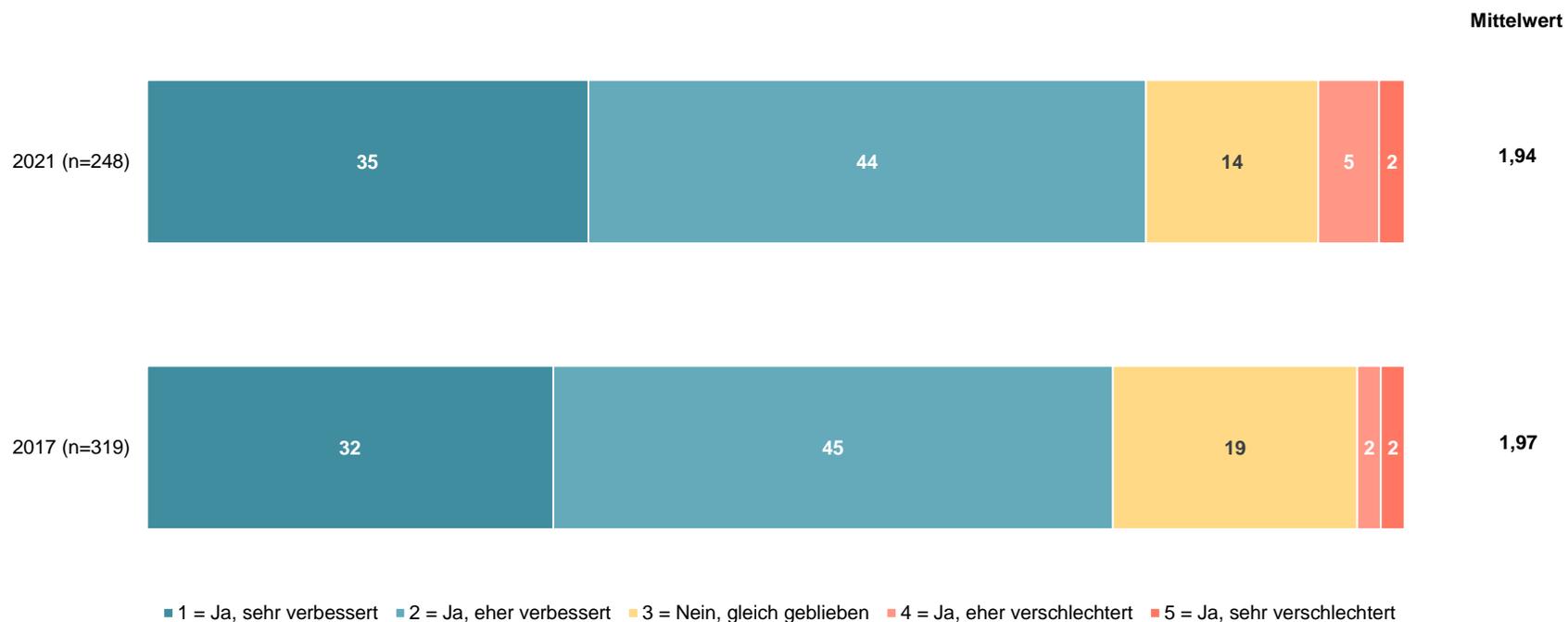
2017



# VERÄNDERUNG DER LEBENSQUALITÄT SEIT INANSPRUCHNAHME DER 24-STUNDEN-BETREUUNG



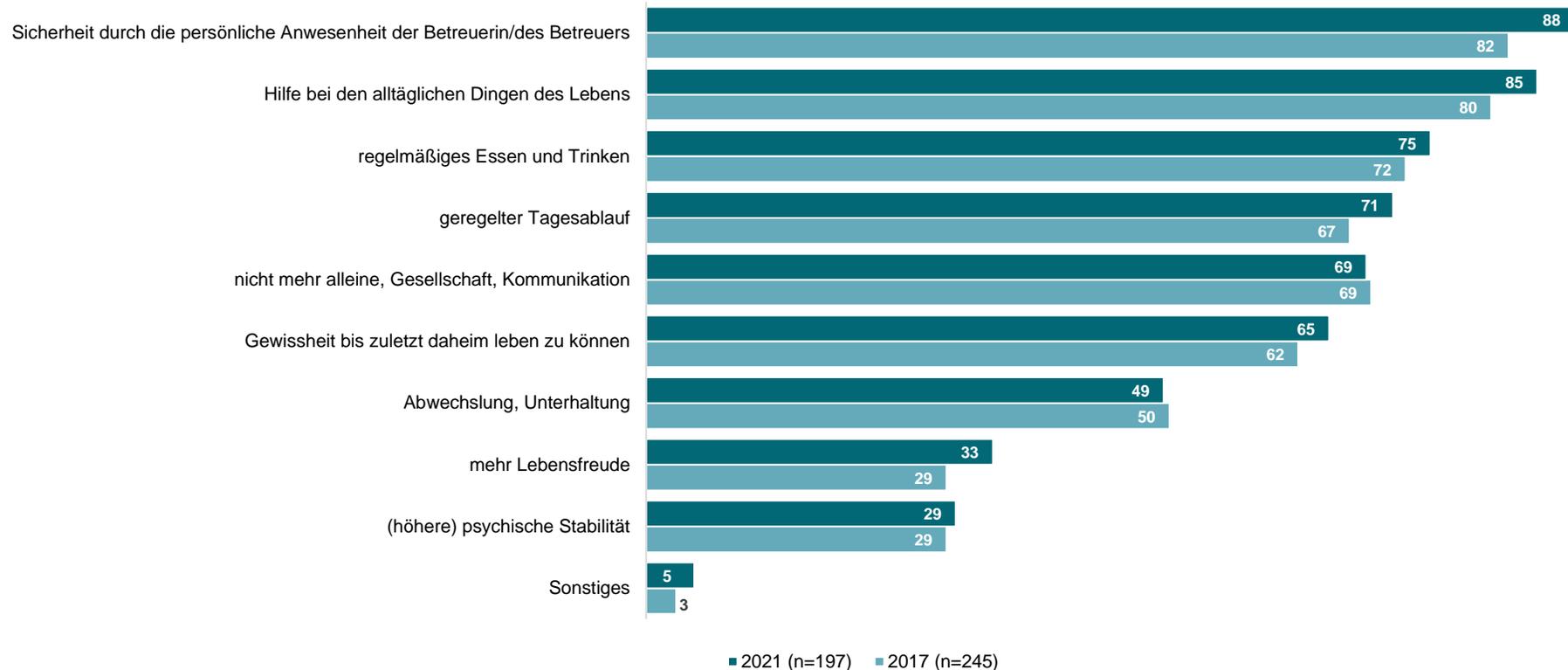
Frage 20: „Hat sich die Lebensqualität der betreuten Person  
seit der Inanspruchnahme der 24-Stunden-Betreuung durch das Hilfswerk verändert?“  
(Angaben in %)



# VERBESSERUNG DER LEBENSQUALITÄT BEI DER BETREUTEN PERSON



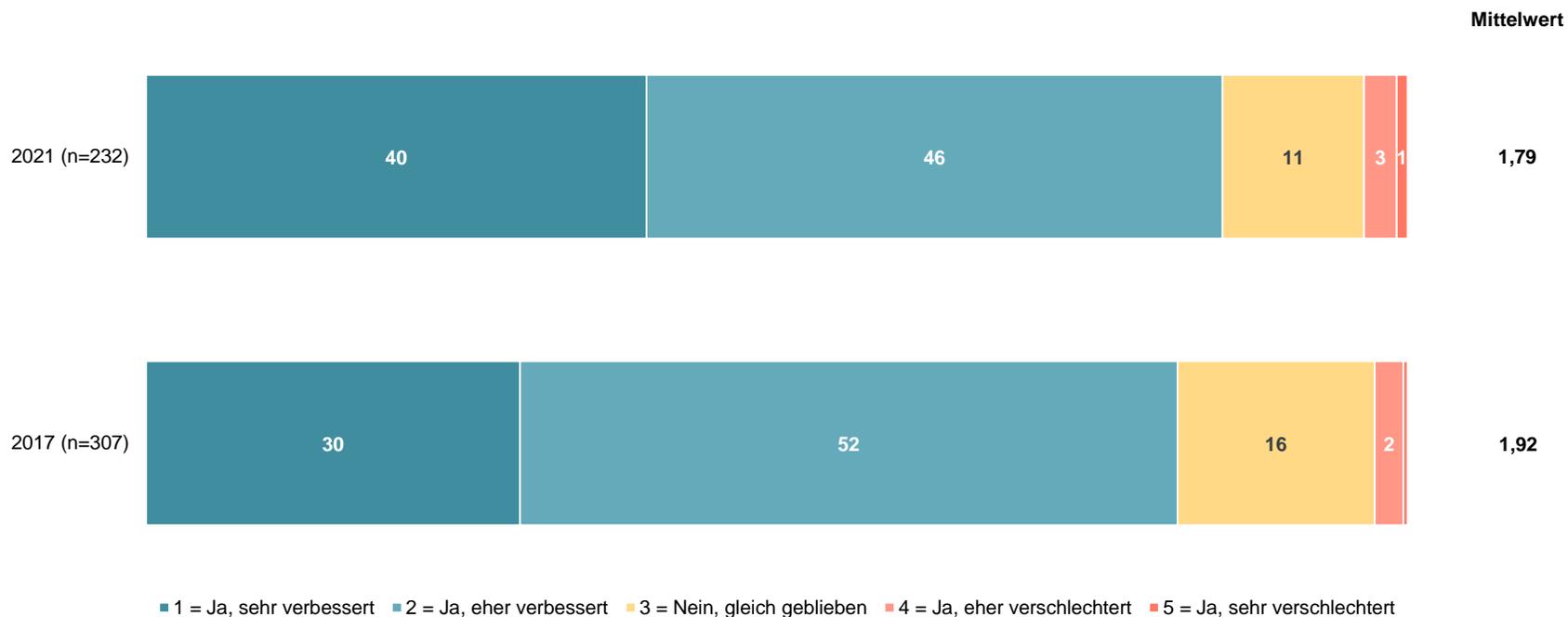
Frage 21: „Wenn verbessert: Wodurch hat sich die Lebensqualität der betreuten Person verbessert?“  
(Angaben in %, Basis: wenn Lebensqualität sehr oder eher verbessert, Mehrfachnennung)



# VERÄNDERUNG DER LEBENSQUALITÄT SEIT INANSPRUCHNAHME DER 24-STUNDEN-BETREUUNG



Frage 22: „Hat sich die Lebensqualität der Angehörigen  
seit der Inanspruchnahme der 24-Stunden-Betreuung durch das Hilfswerk verändert?“  
(Angaben in %)

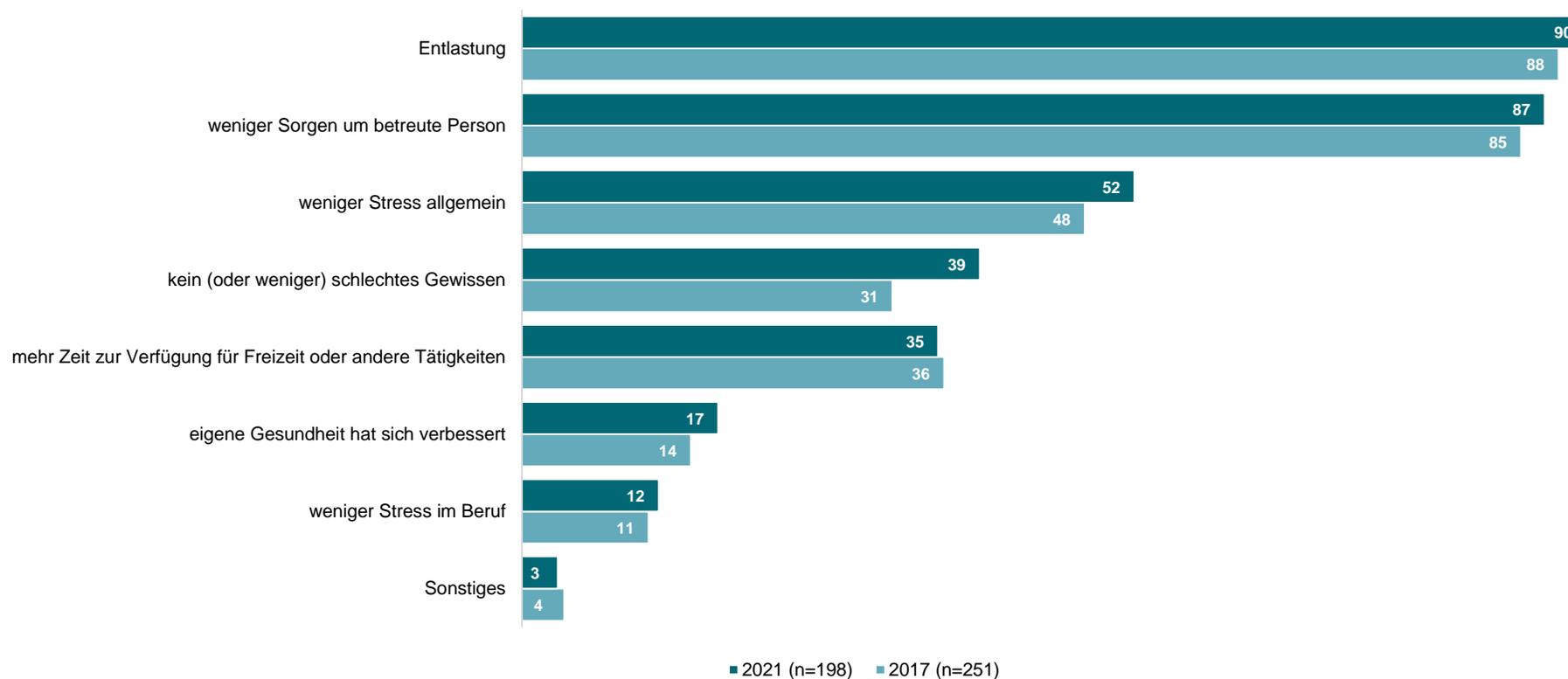


# VERBESSERUNG DER LEBENSQUALITÄT BEI ANGEHÖRIGEN



Frage 23: „Wenn verbessert: Wodurch hat sich die Lebensqualität der Angehörigen verbessert?“

(Angaben in %, Basis: wenn Lebensqualität sehr oder eher verbessert, Mehrfachnennung)

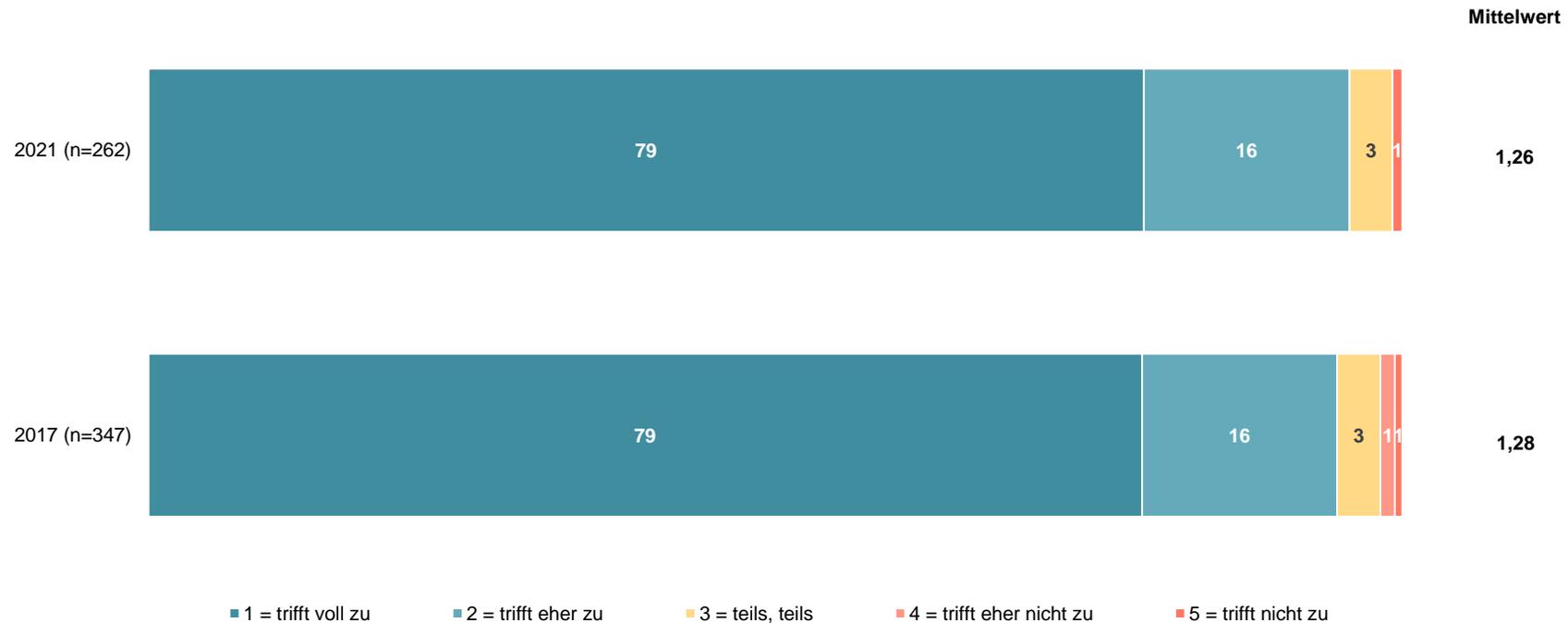


# BESTÄTIGUNG DER ENTSCHEIDUNG FÜR 24-STUNDEN-BETREUUNG VOM HILFSWERK



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

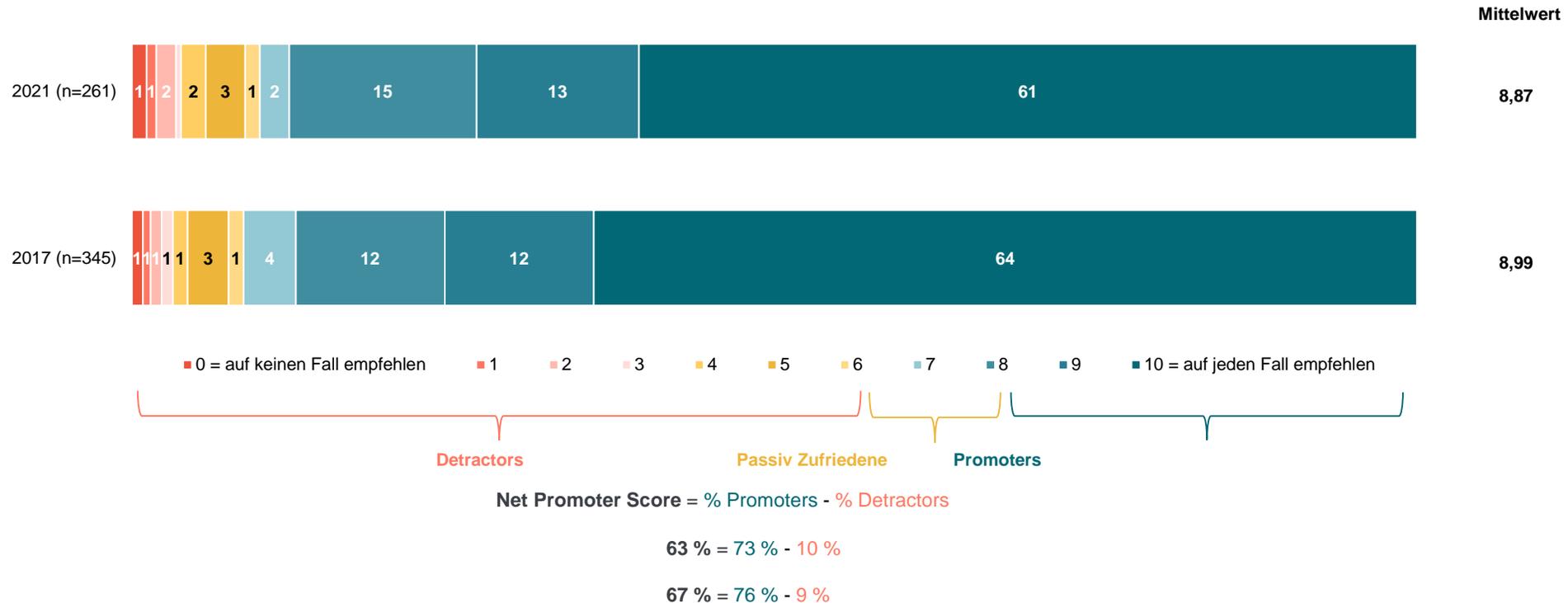
(Angaben in %)



# WEITEREMPFEHLUNGSABSICHT NET PROMOTOR SCORE - NPS



Frage 25: „Wie hoch ist die **Wahrscheinlichkeit**, dass Sie die **24-Stunden-Betreuung durch das Hilfswerk** einem Familienmitglied, einer Freundin bzw. einem Freund **weiterempfehlen** würden?“  
(Angaben in %)



**Dr. Dieter Scharitzer**

+ 43 664 358 23 58

dieter.scharitzer@tqs.at



**Mag. Angelika Sonnek**

+ 43 676 420 42 21

angelika.sonnek@tqs.at



**ELISABETH ANSELM**

**Geschäftsführerin Hilfswerk Österreich**

## HOHE ZUFRIEDENHEIT DER KUNDINNEN UND KUNDEN

- Mit 96% ist für den weitaus größten Teil der befragten Auftraggeber/innen bzw. betreuten Personen der Wunsch bzw. die Möglichkeit zum **Verbleib in den eigenen vier Wänden** der zentrale Grund, warum sie sich für eine 24-Stunden-Betreuung entschieden haben.
- 97% von ihnen sagen aus, dass sie ihren/ihre Betreuer/in als **freundlich bis sehr freundlich** wahrnehmen. Zu 96% wird von einem **respektvollen bis sehr respektvollen Umgang** berichtet.
- 91% der Befragten erleben den/die **Betreuer/in souverän bis sehr souverän**, ebenso stellen 91% der Befragten fest, dass der/die Betreuer/in **auf persönliche Bedürfnisse entsprechend eingeht**.

## DEUTLICHE VERBESSERUNG DER LEBENSQUALITÄT VON BETREUTEN UND ANGEHÖRIGEN

- Für 79% der befragten Auftraggeber/innen hat sich die **Lebensqualität für die betreute Person sehr bzw. eher verbessert**, seit eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch genommen wird.
- Die Verbesserung ist vor allem auf die **persönliche Anwesenheit des Betreuers/der Betreuerin** (88%) und die **Hilfe im Alltag** (85%) zurückzuführen.
- Für 86% der **Angehörigen** hat sich die **Lebensqualität sehr bzw. eher verbessert**, seit eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch genommen wird.
- Die Verbesserung ist vor allem auf die **Entlastung** (90%) zurückzuführen sowie darauf, dass sie sich **weniger Sorgen** um die pflegebedürftige Person machen (87%).

## HOHE ZUFRIEDENHEIT DER BETREUER/INNEN

- 79% der befragten Personenbetreuer/innen **bewerten das System der 24-Stunden-Betreuung in Österreich im Ländervergleich als sehr bzw. eher gut**, nur 6% bewerten es als eher bzw. sehr schlecht.
- 76% sind **sehr bzw. eher zufrieden** mit der **konkreten Arbeit** in „ihrer“ betreuten Familie, 72% sind mit der **administrativen Unterstützung** und 79% mit der **Unterstützung durch die Regionalverantwortlichen** sehr bzw. eher zufrieden.
- 78% fühlen sich **sehr bis eher gut vorbereitet auf die konkrete Situation** (Schulung und Übergabe durch Kolleg/innen), 73% sehen dies ebenso betreffend den **Umgang mit der pflegebedürftigen Person**.
- 61% fühlen sich durch das Hilfswerk **eher bzw. völlig ausreichend informiert** zu den Themen **Gewerbe, Steuern und Sozialabgaben**.

## EINE „TYPISCHE“ PERSONENBETREUERIN

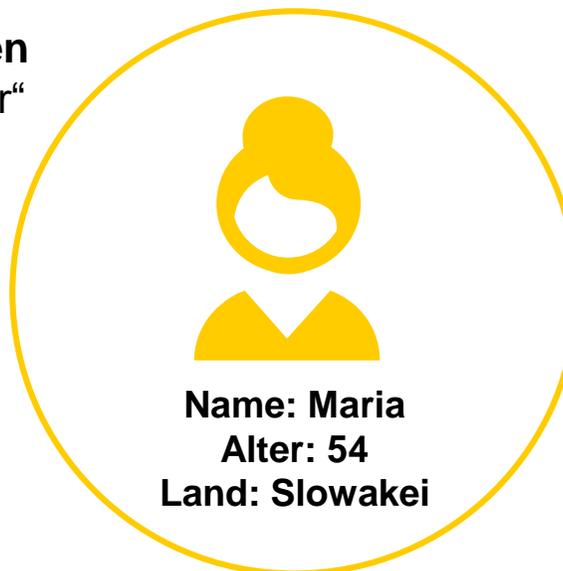
35,7% haben **Matura**,  
24,1% einen **tertiären Abschluss**

76% sind sehr bzw. eher **zufrieden mit der konkreten Arbeit** in „ihrer“ aktuellen Familie

56% planen, **bis zur Pension** als Personenbetreuer/in zu arbeiten

53% arbeiten **seit sechs Jahren oder mehr** als Personenbetreuer/in in Österreich

75% geben an, während des Turnus **genügend Freizeit** für sich zu haben



70% geben an, im **Herkunftsland sehr bzw. eher schwierig Arbeit zu finden**, 51% finden als Pflege- und Betreuungskraft sehr bzw. eher schwierig Arbeit im Herkunftsland

**bessere Verdienstmöglichkeiten und Arbeitsbedingungen, sicherere Arbeitsverhältnisse** sowie die Möglichkeit, eine Sprache zu lernen und **Menschen und Kulturen kennenzulernen**, sind relevante Aspekte für die Tätigkeit

# WO LIEGEN DIE HERAUSFORDERUNGEN? WAS MUSS GESCHEHEN?

**Weiterentwicklung des Fördermodells  
für Qualität, Sicherheit und Fairness in der 24-Stunden-Betreuung**

## DAS AKTUELLE FÖRDERMODELL IN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG

- **monatliche Förderung des Bundes** (für zwei Betreuungskräfte im Turnus):  
von € **550,-** im Falle der Inanspruchnahme **selbständiger Betreuungskräfte**  
von € **1.100,-** im Falle der Inanspruchnahme **angestellter Betreuungskräfte**  
(in einzelnen Bundesländern gibt es zusätzliche Förderungen)
- **Voraussetzungen** auf Seiten des/der **Fördernehmers/nehmerin**:
  - Anspruch auf **Pflegegeld** zumindest in Höhe der **Stufe 3**,
  - Notwendigkeit einer bis zu 24-Stunden-Betreuung (Prüfung durch SVS),
  - **Einkommensgrenze von € 2.500,-** netto/Monat, vermögensunabhängig  
(erhöht sich für jede/n unterhaltsberechtigten Angehörigen/n),
  - Vorliegen eines Betreuungsverhältnisses

# DAS AKTUELLE FÖRDERMODELL IN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG

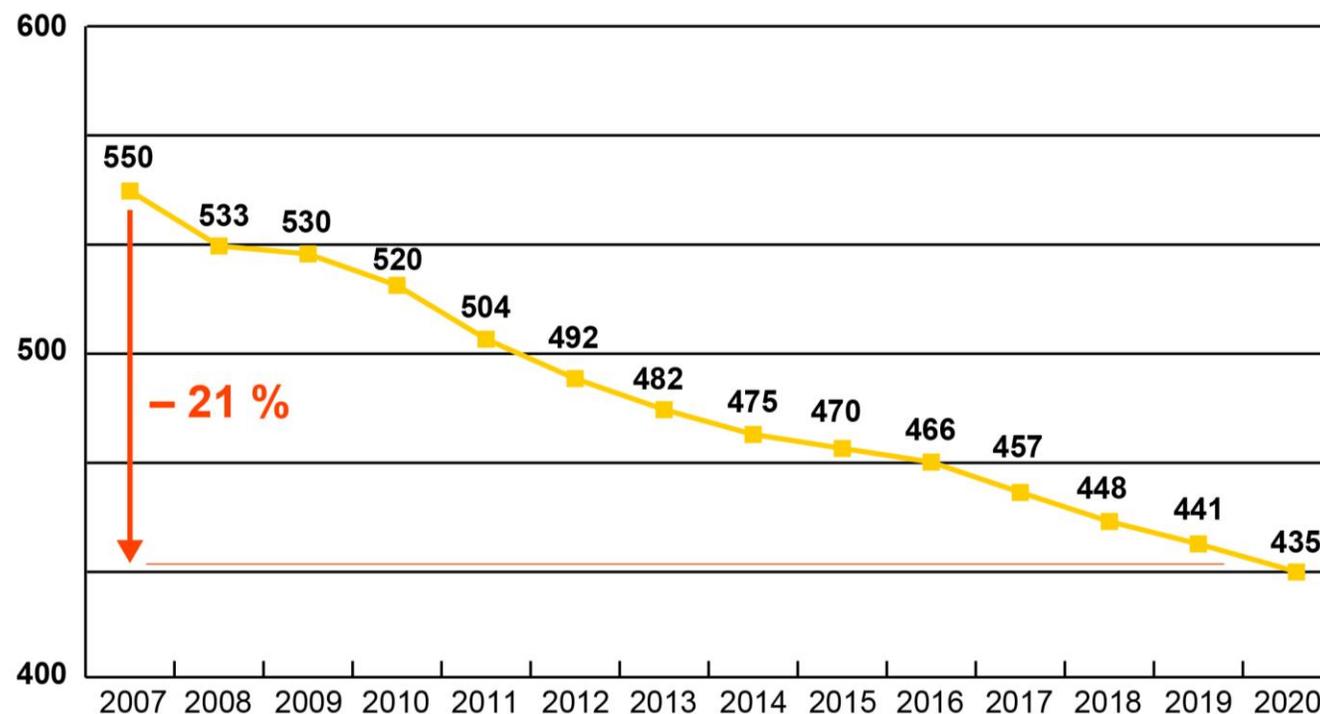
- **Voraussetzungen** auf Seiten der **Betreuungskräfte**:  
aufrechtes **Gewerbe** oder **Dienstverhältnis**,  
**Wohnsitzmeldung im Haushalt der pflegebedürftigen Person**,  
entsprechende **Qualifikation** (theoretische Grundlagen lt. Heimhilfe, Nachweis einer sachgerechten Betreuung seit mind. 6 Monaten/Delegation von Befugnissen durch diplomiertes Pflegepersonal bzw. Arzt/Ärztin)

## KRITIK AM AKTUELLEN (FÖRDER)MODELL IN DER 24-STUNDEN-BETREUUNG

- **Kaufkraftverlust** entwertet Förderung, seit Einführung 2007 nicht angepasst
- **Qualität und Sicherheit** wird von etlichen Agenturen und Dienstleistern nicht entsprechend geboten bzw. gewährleistet
- **Leistung** der 24-Stunden-Betreuung, insbes. von Qualitätsangeboten, ist für zu viele pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige nicht gegeben
- **Honorare** der Personenbetreuer/innen sind (teilweise) zu niedrig
- **Rahmenbedingungen** der Arbeit für Personenbetreuer/innen sind nicht adäquat
- selbständige Betreuungskräfte sind das in der Praxis relevante Modell, **Anstellung** wäre aus Sicht der Kritiker/innen die bessere Option

# VALORISIERUNG DER FÖRDERUNG NOTWENDIG

Bezugsgröße 550,- Euro 2007  
in €



Quelle: Statistik Austria VPI

- **Kaufkraftverlust** der Förderung von **21%** seit Einführung 2007!
- **Valorisierung** der Förderung **überfällig!** D.h. Erhöhung um mind. € 120,-

## WEITERENTWICKLUNG DER QUALITATIVEN UND ETHISCHEN STANDARDS

- Aufsetzen auf das **staatliche Qualitätszertifikat ÖQZ-24** und dessen **Weiterentwicklung im Bereich qualitativer und ethischer Standards**
- **ÖQZ-24** setzt sowohl bei **Fairness, Qualität und Sicherheit** als auch entsprechender **Standards für den/die Nutzer/in der 24-Stunden-Betreuung** und **die Personenbetreuer/innen** sowie bei den **Rahmenbedingungen für deren Arbeit** an (siehe vorne)
- Forcierung über **Adaption der Förderrichtlinie** durch **Abstellen erhöhter Förderungen** (über Valorisierung hinaus) **auf ÖQZ-24**, evtl. mittels Stufenplan bis hin zur Verpflichtung (siehe auch Regierungsprogramm und Bericht „Task Force Pflege“)

## WEITERENTWICKLUNG DER QUALITATIVEN UND ETHISCHEN STANDARDS

### ■ **Adaption der Förderrichtlinie**

- Schaffung von **finanziellem Spielraum (samt Verpflichtung)**  
in den fördernehmenden Haushalten **für die Bezahlung höherer Honorare**
- **Übernahme eines Teils der Kosten der Qualitätssicherung**  
(insbes. für den Einsatz von Diplomiertem Gesundheits- und Krankenpflegepersonal)  
für die bessere Leistbarkeit von qualitätsgesicherter bzw. zertifizierter 24-Stunden-  
Betreuung für einen breiteren Nutzerkreis

## WIESO DIE ANSTELLUNG KEINE LÖSUNG IST ...

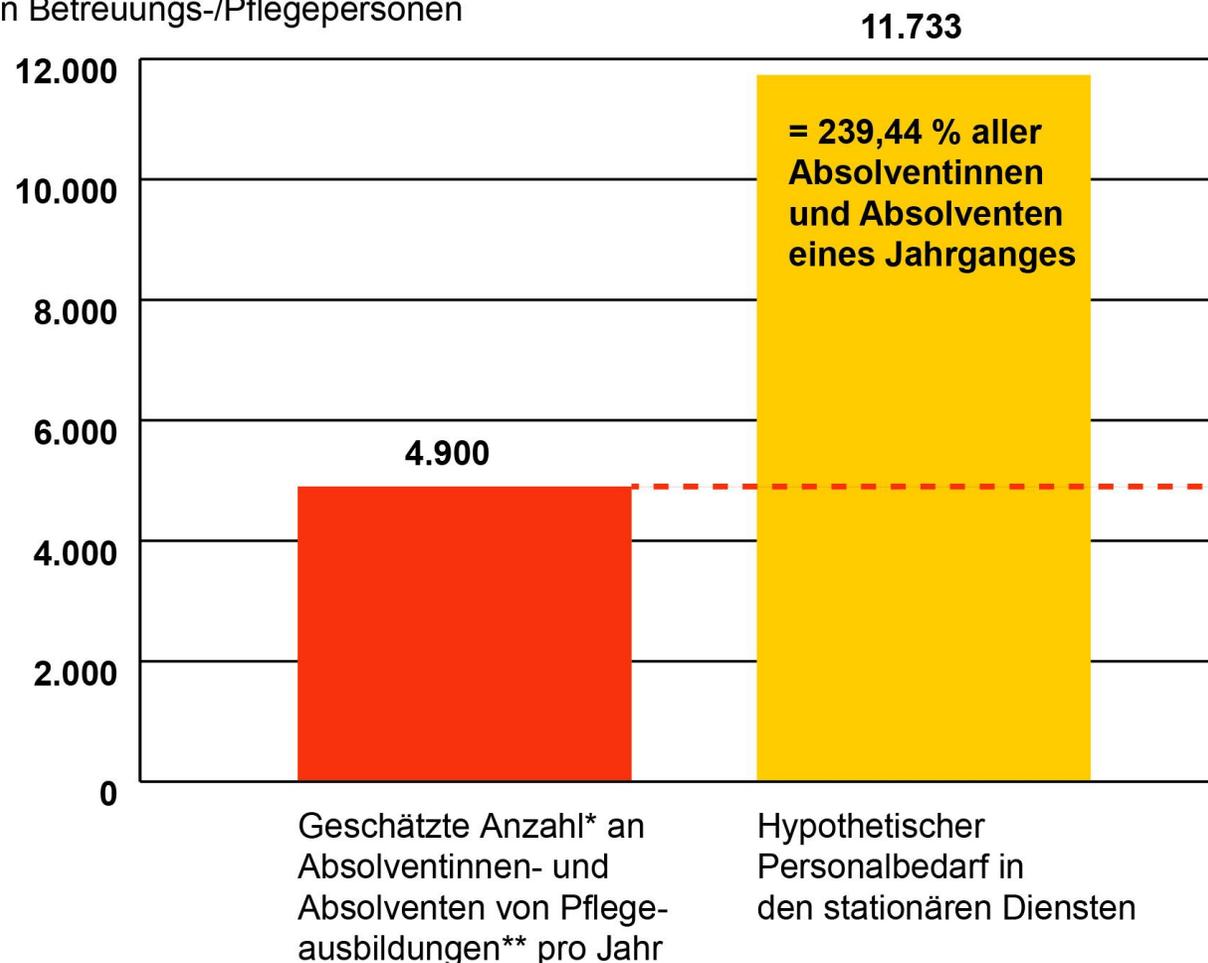
- **Betreuungskräfte** in der 24-Stunden-Betreuung **agieren in einer mit pflegenden Angehörigen vergleichbaren Rolle**, sie arbeiten **angehörigenergänzend** und/oder **angehörigenersetzend** („Laienpflege“)
- sie **leben mit einer konkreten zu betreuenden Person**, tw. auch mit deren Angehörigen/Familie, **gemeinsam in einem Haushalt, teilen den Alltag** in einem laufenden, zu vereinbarenden **Wechsel zwischen Arbeitszeit und Freizeit**
- sie haben (abgesehen von spezifischen Kräften mit Diplomausbildung o.ä.) **keine abstrakte, fachpflegerische Berufsbefugnis**, sondern hohe **Einzelfallkompetenz** für die konkrete betreute Person, **medizinisch-pflegerische Tätigkeiten** sind **via Delegation** über Ärztinnen/Ärzte bzw. Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegekräfte abzubilden und abzusichern

## WIESO DIE ANSTELLUNG KEINE LÖSUNG IST ...

- Betreuungskräfte in der 24-Stunden-Betreuung **wollen** ihren **Lebensmittelpunkt im Heimatland behalten**, die Tätigkeit im **Turnus kommt ihnen entgegen**
- ein **Umstieg in die Heimhilfe** (Anstellung in den mobilen Fachdiensten mit Erwerb einer abstrakten Berufsbefugnis) **kommt nur für einzelne von ihnen in Frage**
- wollte man das gesamte Modell der 24-Stunden-Betreuung in ein Angestelltenverhältnis samt Arbeitszeitregime u.a. binden, würde man einen **Schichtdienst von drei Personen um eine zu betreuende Person** einrichten müssen, wobei diese Personen auch **Freizeitblöcke samt Nächtigung im Haushalt** zu verbringen hätten, die **1:1-Betreuung wäre aufgelöst**, das Modell wäre **beiderseits nicht bedürfnisgerecht**, es wäre **nicht organisierbar**, es wäre **nicht finanzierbar**
- Betreuungskräfte und Haushalte würden (wieder) in den **Schwarzmarkt** fallen

## Hypothetischer Personalbedarf bei einer Substitution der 24-Stunden-Betreuung (24.837 Auftraggeber/innen) durch stationäre Dienste (Pflegeheime)

in Betreuungs-/Pflegepersonen



# WAS EINE SUBSTITUTION DER 24-STUNDEN- BETREUUNG DURCH PFLEGEHEIME BEDEUTEN WÜRDEN...

\* Schätzung der Gesundheit Österreich GmbH (GÖG):  
\*\* FH, GuK-Schulen und PA-Lehrgängen (ohne SOB-Schulen)

Quelle: Eigene Berechnungen, Basis Pflegevorsorgebericht 2020 bzw. Personalbedarfsprognose 2018, Gesundheit Österreich GmbH

# OTHMAR KARAS

## Präsident Hilfswerk Österreich

## FAIRNESS, SICHERHEIT UND QUALITÄT IN DER 24-STUNDEN-BETEUUNG

- Die Politik darf **Menschen, die auf 24-Stunden-Betreuung angewiesen sind**, sei es als Nutzer/innen oder als Betreuer/innen, **nicht länger im Stich lassen**.
- Wir **brauchen** dringend eine **Weiterentwicklung** des Systems, um **Fairness, Sicherheit und Qualität weiter voranzubringen und nachhaltig abzusichern**,
- Wir **brauchen** ein **adaptiertes Fördermodell mit neuen Förderrichtlinien**, die den **Kaufkraftverlust kompensieren**, mehr finanziellen **Spielraum** für die Bezahlung besserer **Honorare** in den Haushalten sowie eine verbesserte **Leistung** zertifizierter Dienstleistung für einen breiteren Nutzerkreis schaffen.
- Wir **brauchen** diese **Maßnahmen rasch**. Es ist bereits **zu lange nichts geschehen!**

# Herzlichen Dank für Ihr Interesse!

Die Unterlagen zur Pressekonferenz (inkl. Aufnahme und separater Tonspur) finden Sie unter:

<https://bit.ly/24hBetreuung-Fakten-statt-Mythen>

Kontakte für Rückfragen:

## **Hilfswerk Österreich**

Mag. Petra Baumberger  
Medien & Kommunikation  
0676 8787 60 206

[petra.baumberger@hilfswerk.at](mailto:petra.baumberger@hilfswerk.at)

## **PR Agentur**

Martin Lengauer  
die jungs kommunikation e. U.  
+43 699 10088057

[office@diejungs.at](mailto:office@diejungs.at)