

BRANCHENREPORT 2020

Häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung

Marktentwicklungen | Akteure | Finanzierung | Anforderungen | Covid-19



Mit 35 Abbildungen, Tabellen
und Branchen-Statements

September 2020

Hier finden Sie uns:



<https://twitter.com/24hPflegeCheck>

<https://www.facebook.com/24hPflegeCheck>

<https://www.xing.com/companies/24h-pflege-check.de>

<https://www.linkedin.com/company/24h-pflege-check-de/>

<https://www.24h-pflege-check.de/>

Branchenreport 2020 **– Häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung**

© 2020

24h-Pflege-Check.de
Christian Holsing und Sebastian Leitner GbR
Detmolder Straße 30
33604 Bielefeld

Telefon: +49 (0) 521 / 1200 94 90
Telefax: +49 (0) 521 / 1200 94 91
E-Mail: info@24h-pflege-check.de

Redaktion: Fabienne Bürmann, Marco Berndt, Marvin Held, Dr. Christian Holsing

Abdruck oder digitale Verbreitung einzelner Aussagen und Abbildungen unter Angabe der Quelle erlaubt.

Vorwort

Sehr geehrte/r Leser/in,

wir und unser Team freuen uns sehr, Ihnen unseren ersten Branchenreport für den Bereich der häuslichen 24-Stunden-Pflege und -Betreuung aus Osteuropa in Deutschland mit vielen Zahlen, Daten und Fakten vorzustellen. Mit erwartungshalber über 3,5 Mio. pflegebedürftiger Menschen im Jahr 2030 wird der Bedarf an Betreuungskräften in Deutschland ebenso wie die Zahl der Pflegevermittlungen auch zukünftig wachsen.



Grund genug für uns, Ihnen mit unserem Branchenreport einen breiten Einblick in Zahlen und Informationen zu geben, die aus diversen externen und internen Quellen stammen, insbesondere auch aus der umfangreichen Datenbank unseres Portals.

Bedanken möchten wir uns an dieser Stelle bei all unseren Partnern, die im Rahmen der Erstellung des vorliegenden Reports wertvolle Anregungen lieferten oder auch für kurze Interviews zur Verfügung standen. Ihre Aussagen finden Sie in Auszügen an passenden Stellen im Report.

Sollten Fragen offenbleiben, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Dr. Christian Holsing & Sebastian Leitner

Two handwritten signatures in black ink. The signature on the left is 'Ch. Holsing' and the signature on the right is 'Sebastian Leitner'.

Bielefeld, im September 2020

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Abbildungsverzeichnis	4
Einleitung	6
Das Angebot: Die Seite der Pflegevermittlungen	7
Die Nachfrage: Die Seite der Interessenten	14
24-Stunden-Pflege im Internet	22
Covid-19 und 24-Stunden-Pflege	27
Fazit und Ausblick	31

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Verteilung der Pflegevermittlungen nach Bundesländern	7
Abb. 2: Verteilung der Pflegevermittlungen nach Großstädten	8
Abb. 3: Anzahl Einwohner je Pflegevermittlung in den Bundesländern	9
Abb. 4: Einsatzradius der Pflegevermittlungen	10
Abb. 5: Durchschnittliche Betreuungskosten pro Monat	12
Abb. 6: Von Interessenten gewünschte Sprachkenntnisse	12
Abb. 7: Anzahl der eingesetzten Betreuungskräfte nach Herkunftsländern	13
Abb. 8: Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern	14
Abb. 9: Gegenüberstellung Anbieterstandort und Einsatzort der Betreuung	15
Abb. 10: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Monaten	16
Abb. 11: Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit	16
Abb. 12: Geschlecht der Anfragenden	17
Abb. 13: Beziehung zwischen Anfragenden und Betreuungsbedürftigen	17
Abb. 14: Geschlecht der Betreuungsbedürftigen	18

Abb. 15: Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen	18
Abb. 16: Lebenssituation der Betreuungsbedürftigen	19
Abb. 17: Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen	19
Abb. 18: Verteilung nach Pflegegraden	20
Abb. 19: Mobilität der Betreuungsbedürftigen	20
Abb. 20: Erfordernis einer nächtlichen Betreuung	21
Abb. 21: Häufigkeiten von Krankheiten und Einschränkungen	21
Abb. 22: Interesse am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ im Zeitverlauf	23
Abb. 23: Verteilung des Interesses am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ nach Bundesländern	24
Abb. 24: Verteilung der genutzten Social-Media-Formen im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020	25
Abb. 25: Autoren von Beiträgen zur 24-Stunden-Pflege im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020	26
Abb. 26: Verteilung der Themen für den Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020	27
Abb. 27: Verteilung der Gefühlslage in Beiträgen für den Zeitraum 15.03.2020–15.05.2020	28
Abb. 28: Vergleich der Themen über beide Zeiträume	29

Einleitung

Der Begriff „24-Stunden-Betreuung“ ist zu verstehen als die Personenbetreuung von Menschen, die nicht mehr in der Lage sind, sich selbst oder ihren Haushalt zu versorgen, und die deshalb darauf angewiesen sind, dass eine Betreuungs- oder Pflegeperson mehr oder weniger rund um die Uhr anwesend ist. Nicht damit einher gehen Aspekte medizinischer Behandlungspflege.

Eine 24-Stunden-Betreuung zuhause ist in vielen Fällen eine sinnvolle Alternative bzw. Ergänzung zu einem ambulanten Pflegedienst. Oftmals stammen die Pflegekräfte aus Osteuropa. Die Pflege- und Betreuungskräfte sind für die Dauer von circa zwei bis drei Monaten in einem Privathaushalt im Einsatz und wechseln sich oft mit einer weiteren Betreuerin in einem Haushalt ab.

In den letzten Jahren hat die 24-Stunden-Betreuung eine große Beliebtheit und wachsende Verbreitung erfahren, sodass bereits in mehreren hunderttausend deutschen Haushalten eine Betreuungskraft tätig ist und laufend neue Anbieter in den Markt eintreten. Neben legalen Anstellungen wächst dabei ebenfalls die Zahl nicht angemeldeter Betreuungskräfte.

Bereits seit 2014 ist 24h-Pflege-Check.de das erste Portal, das seinen Nutzern speziell bei der Suche nach qualifizierten Anbietern für eine legale 24-Stunden-Betreuung einen umfangreichen Überblick verschafft. Getreu unserem Motto „Suchen, finden, vergleichen“ bieten wir

- das größte Verzeichnis von 24-Stunden-Vermittlungsagenturen,
- geprüfte Nutzerbewertungen und Erfahrungsberichte,
- einen 24-Stunden-Betreuungsratgeber.

Mit unserem ersten Branchenreport möchten wir den Markt und die beteiligten Akteure darstellen und allen Interessierten einen möglichst umfassenden und unabhängigen Bericht liefern.

Unsere umfangreiche Datenbasis – Portal-Datenbank, pflegenden Angehörige und Marktteilnehmer

Soweit nicht anders angegeben, haben wir allen Grafiken und Auswertungen aggregierte Daten aus der Nutzung unseres Portals 24h-Pflege-Check.de aus dem Zeitraum 01.01.2017–31.12.2019 zugrunde gelegt. Durch unsere spezifische Positionierung im Bereich der 24-Stunden-Pflege und -Betreuung und den Abgleich durch viele weitere Marktteilnehmer aus der Branche gehen wir davon aus, dass ein näherungsweiser Rückschluss auf den Markt im Allgemeinen gezogen werden kann.

Das Angebot: Die Seite der Pflegevermittlungen

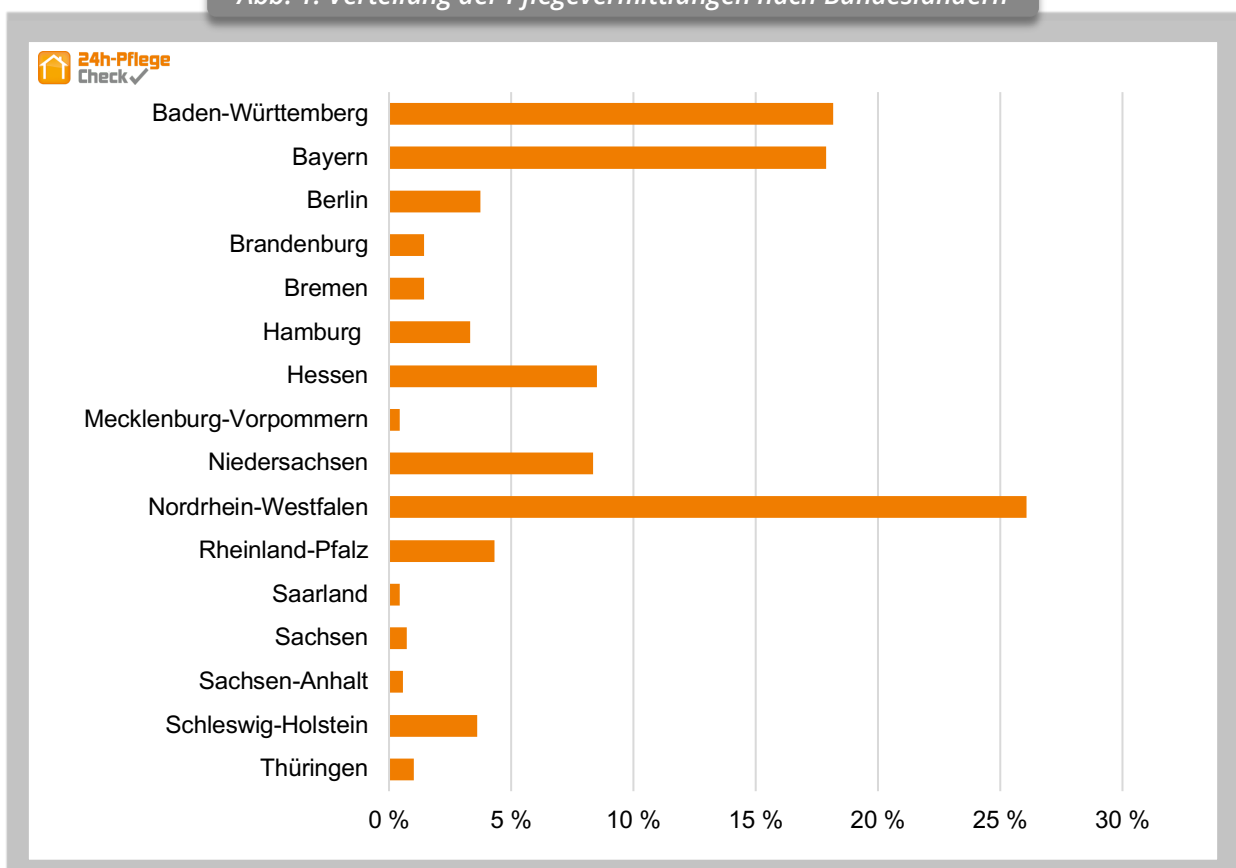
Mit Stand September 2020 waren 689 Vermittlungsagenturen für eine 24-Stunden-Betreuung im Portal von 24h-Pflege-Check.de registriert, davon mehrere Franchise-Unternehmen mit zum Teil mehreren Standorten. Seit der Gründung des Portals Ende 2014 hat sich Zahl der Anbieter mehr als verdoppelt. Werden auch die Agenturen berücksichtigt, die seit 2014 angemeldet waren, aber im Laufe der Zeit ihre Tätigkeit eingestellt und somit wieder aus unserer Datenbank entfernt wurden, steigt diese Zahl auf über 1.000.

Der Markt für die Vermittlung einer 24-Stunden-Betreuung unterliegt auf der Anbieterseite also einer spürbaren Fluktuation. Agenturen werden gegründet und nicht selten innerhalb kurzer Zeit wieder geschlossen. Einem relativ leichten Einstieg in den Markt steht häufig die Entwicklung eines immer stärkeren Ringens um Betreuungskräfte aus Osteuropa und zunehmend auch anderen Ländern entgegen. Zudem haben sich existierende Anbieter in den letzten Jahren stark professionalisiert.

Pflegevermittlungen nach Bundesländern

Unsere Auswertung ergibt ein klares Bild: Die Verteilung der Pflegevermittlungen entspricht auch der allgemeinen demografischen Verteilung der Bevölkerung in Deutschland. Es gibt mehr Pflegevermittlungen im Westen als im Osten und in der Tendenz mehr Pflegevermittlungen im Süden als im Norden.

Abb. 1: Verteilung der Pflegevermittlungen nach Bundesländern



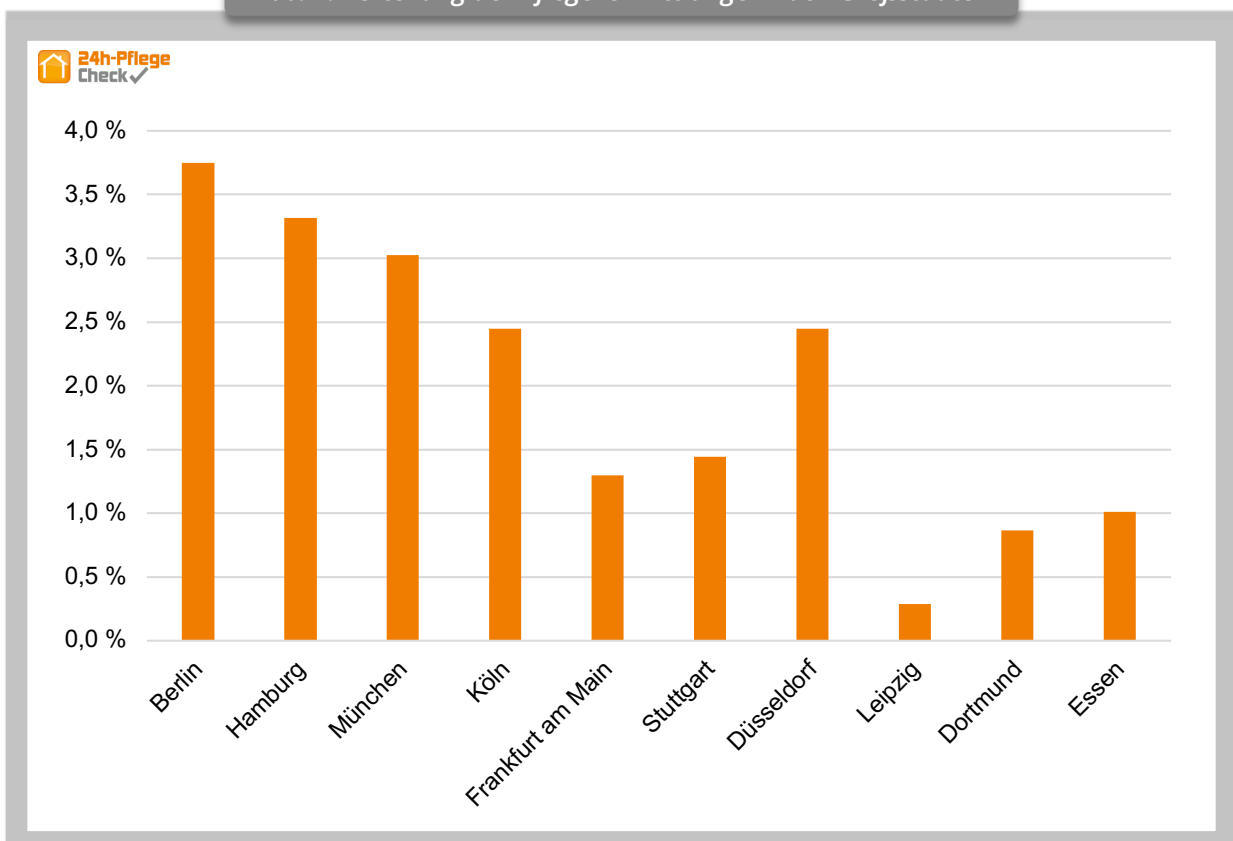
„Bereits heute besteht in der Pflegewirtschaft ein Fachkräftemangel. Dies wird sich durch die demografische Entwicklung noch verschärfen. Aus diesem Grund wird die Rolle einer 24-Stunden-Betreuung als Ergänzung und sinnvolle Alternative immer größer werden. Während der ambulante Pflegedienst aufgrund dieser Entwicklung immer weniger Zeit für den Patienten haben wird, wird die 24-Stunden-Pflege diese Lücke schließen müssen.“

Maximilian Witkowski, Geschäftsführer, Seniorhelp24

Verteilung der Pflegevermittlungen nach Großstädten

Im Gebiet der zehn größten Städte des Landes sind ungefähr 20 Prozent aller Vermittlungsagenturen für eine häusliche 24-Stunden-Betreuung in Deutschland angesiedelt. In Berlin befinden sich mit 3,7 Prozent die meisten Agenturen in einer Stadt, Nordrhein-Westfalen ist mit Köln, Düsseldorf, Dortmund und Essen gleich viermal in der Übersicht vertreten. In Korrelation zur Verteilung nach Bundesländern sind der Norden und vor allem der Osten unterrepräsentiert.

Abb. 2: Verteilung der Pflegevermittlungen nach Großstädten



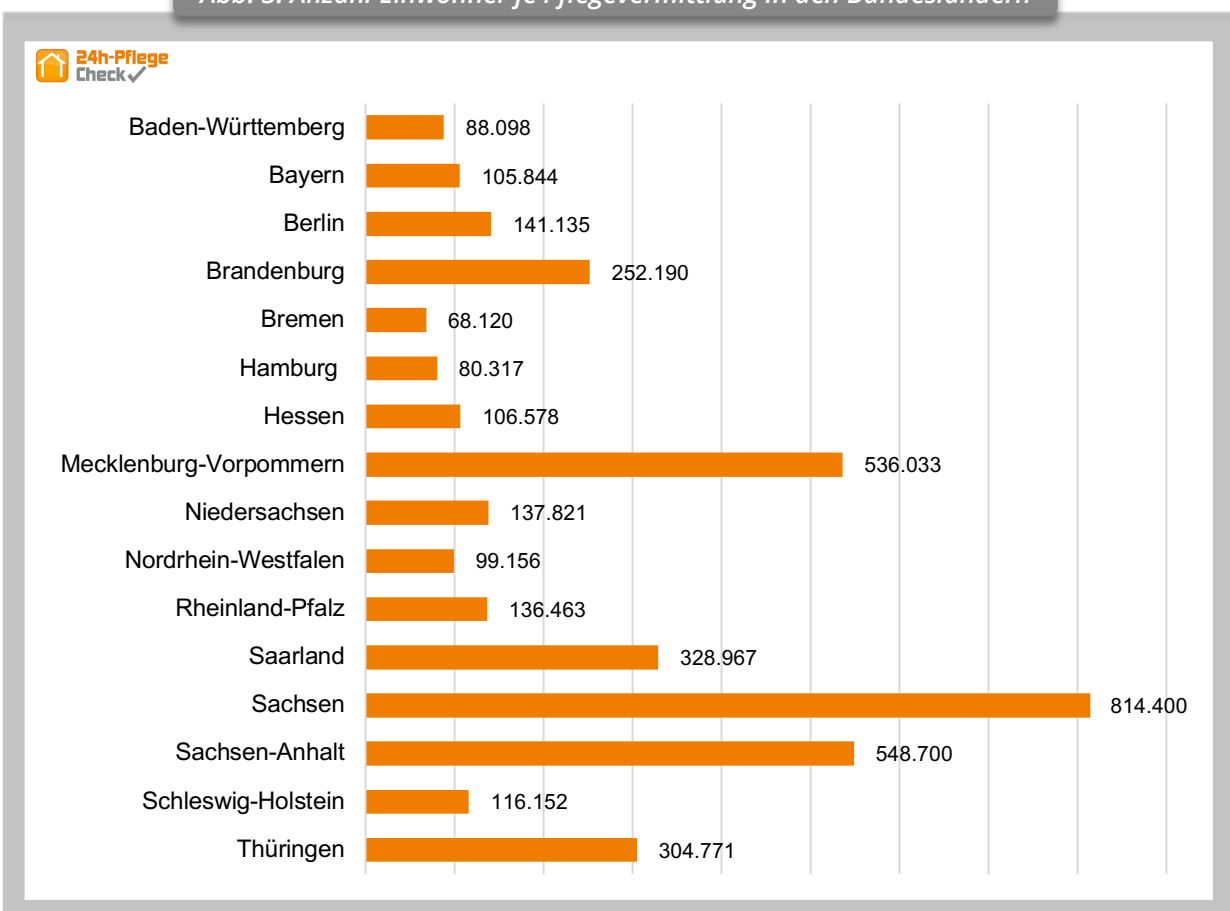
Durchschnittliche Anzahl Einwohner je Pflegevermittlung (nach Bundesländern)

Mit Blick darauf, wie viele Einwohner durchschnittlich in den Bundesländern auf eine einzelne Pflegevermittlung entfallen, werden auch hier die bereits gewonnenen Erkenntnisse bestätigt.

So kommt zum Beispiel Nordrhein-Westfalen trotz größter Bevölkerungsanzahl aller Bundesländer mit über 17 Mio. Einwohnern aufgrund der hohen Agenturdichte auf einen vergleichsweise niedrigen Wert von rund 99.000 Einwohner pro Vermittlungsagentur. In Mecklenburg-Vorpommern dagegen entfällt trotz weniger als zwei Millionen Einwohnern eine deutlich größere Anzahl Einwohner auf eine einzelne Vermittlungsagentur.

Generell lässt sich auch an dieser Statistik wieder ablesen, dass der Osten hinsichtlich eines Vermittlungsangebotes wesentlich schwächer abgedeckt ist als der Rest des Landes. Im Weiteren wird diesen Werten noch die relative Verteilung der Anfragen nach Bundesländern vergleichend gegenübergestellt.

Abb. 3: Anzahl Einwohner je Pflegevermittlung in den Bundesländern



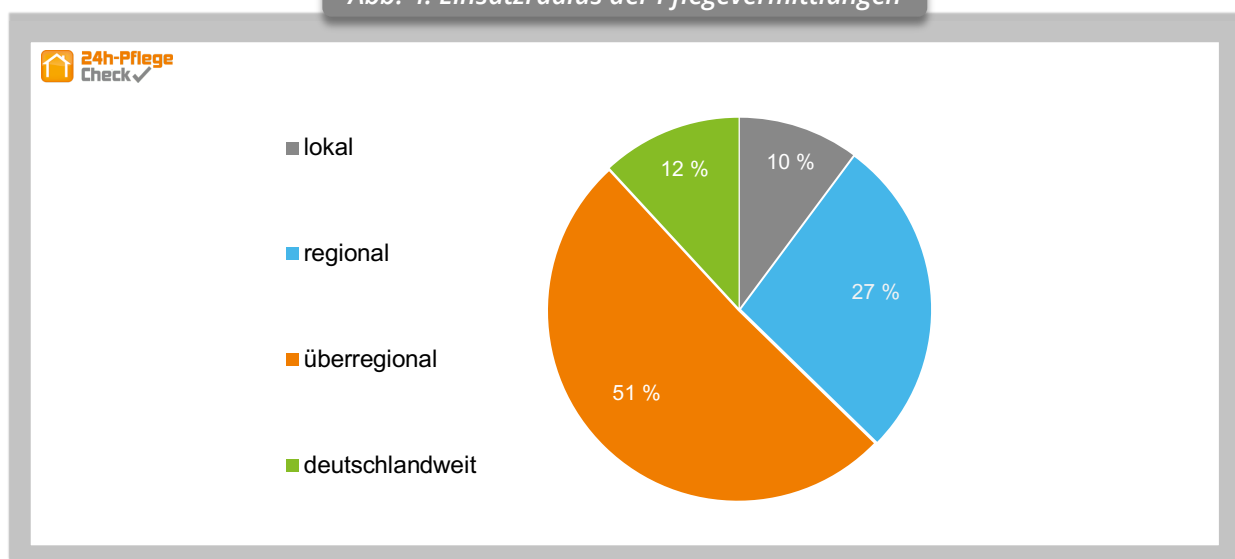
Einsatzradius der Pflegevermittlungen

In der Regel verfolgen die Vermittlungsagenturen für Betreuungskräfte einen von zwei – praktisch gegensätzlichen – konzeptionellen Ansätzen, die auf Seiten der Interessenten ebenfalls sowohl bevorzugt als auch eher abgelehnt werden.

Dabei nimmt der erste Ansatz die persönliche Beratung in den Fokus, häufig auch in Form von Vor-Ort-Besuchen in der Anbahnungsphase und während des laufenden Betreuungseinsatzes. Knapp 40 Prozent der Vermittlungen sind so aufgestellt. Bei diesem Vorgehen ist eine räumliche Beschränkung nachvollziehbar. Praktisch keine Pflegevermittlung bietet diese Form der Kundenansprache bundesweit an.

Der zweite Ansatz ist indirekter. Die Kommunikation erfolgt hier bevorzugt durch Telefon und E-Mail. In dieser Variante ist eine lokale oder regionale Konzentration weniger naheliegend als im anderen Modell. Derzeit geben über 60 Prozent der Vermittlungen an, dass sie überregional aktiv sind, circa 12 Prozent davon bieten ihre Dienstleistung uneingeschränkt deutschlandweit an.

Abb. 4: Einsatzradius der Pflegevermittlungen



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Aus der Erfahrung der letzten Jahre und einer Vielzahl an Gesprächen mit pflegenden Angehörigen lässt sich sagen, dass der persönliche Kontakt auf Interessentenseite kein unwichtiger Faktor ist. Dennoch ist im Tagesgeschäft die Verschiebung in Richtung eines immer höheren Anteils indirekter, und damit aus Interessentensicht flexiblerer Kommunikation festzustellen. Es wird interessant sein, diesen Wert in den kommenden Jahren im Blick zu behalten.

„Betreuungskräfte werden älter, die junge Generation hat andere Vorstellungen – europäischer Mindestlohn und Wunschgehalt der Betreuungskräfte erhöhen den Preis. Gute Deutschkenntnisse ermöglichen auch andere Tätigkeiten, deshalb sind diese schwer zu bekommen oder sehr teuer. Gleichzeitig haben sich auch die Ansprüche der Kunden in den letzten Jahren immens erhöht, während die Preisvorstellung häufig deutlich geringer ist, als der Markt es derzeit legal anbieten kann.

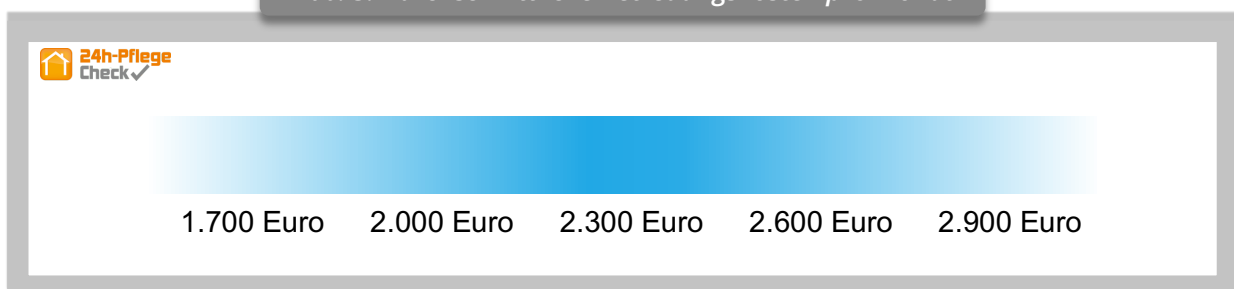
Durch all diese Punkte ist die Suche nach einer zu den Ansprüchen des Kunden passenden Betreuungskraft wesentlich schwieriger geworden“

Heike Mertens, Inhaberin, Büro Mertens

Durchschnittliche monatliche Preisgestaltung

Je nachdem, welche Anforderungen an die Betreuungskraft gestellt werden, variieren die Kosten, die monatlich für eine häusliche 24-Stunden-Betreuung entstehen. Bessere Sprachkenntnisse, Zusatzqualifikationen wie eine Ausbildung oder Führerschein oder die Mitbetreuung einer zweiten Person im Haushalt erhöhen den Preis für eine adäquate Betreuung.

Abb. 5: Durchschnittliche Betreuungskosten pro Monat



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Neben der verhältnismäßig großen Spanne im Allgemeinen fällt insbesondere auf, dass Preise um 2.300 Euro am häufigsten aufgerufen werden. Zu den generellen Betreuungskosten kommen in der Regel noch Kost und Logis hinzu. Teilweise erheben Vermittlungsagenturen zusätzlich vorab noch eine einmalige Vermittlungs- oder Bearbeitungsgebühr.

Weitere Informationen zu den wesentlichen Preisfaktoren einer 24-Stunden-Betreuung finden Sie unter <https://www.24h-pflege-check.de/kosten-24h-pflege/>

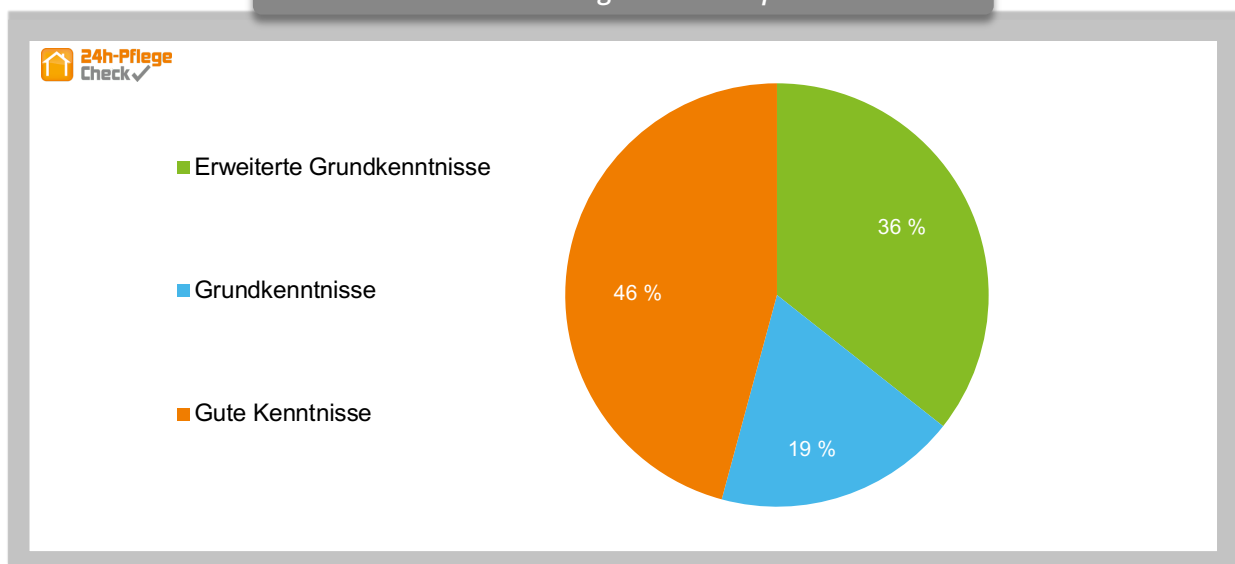
Gewünschte Sprachkenntnisse der Betreuungskraft

„Viele Familien suchen bevorzugt nach Kräften mit guten Sprachkenntnissen.“

Michal Otrzonsek, Geschäftsführer, Pol-Pflege24 Vermittlungsagentur

Die voranstehende Aussage kann durch Zahlen quer über alle über 24h-Pflege-Check.de generierten Anfragen von pflegenden Angehörigen und allen Äußerungen von Vermittlungsagenturen belegt werden: Zwar nicht in jeder, aber in der überwiegenden Mehrheit der Angebotsanfragen werden mindestens erweiterte Grundkenntnisse der deutschen Sprache gewünscht. 36 Prozent entfallen auf diese Anforderung. Weitere 46 Prozent erwarten sogar gute Kenntnisse. Lediglich jede fünfte Anfrage stellt die Minimalanforderung und hält Grundkenntnisse für ausreichend.

Abb. 6: Von Interessenten gewünschte Sprachkenntnisse



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

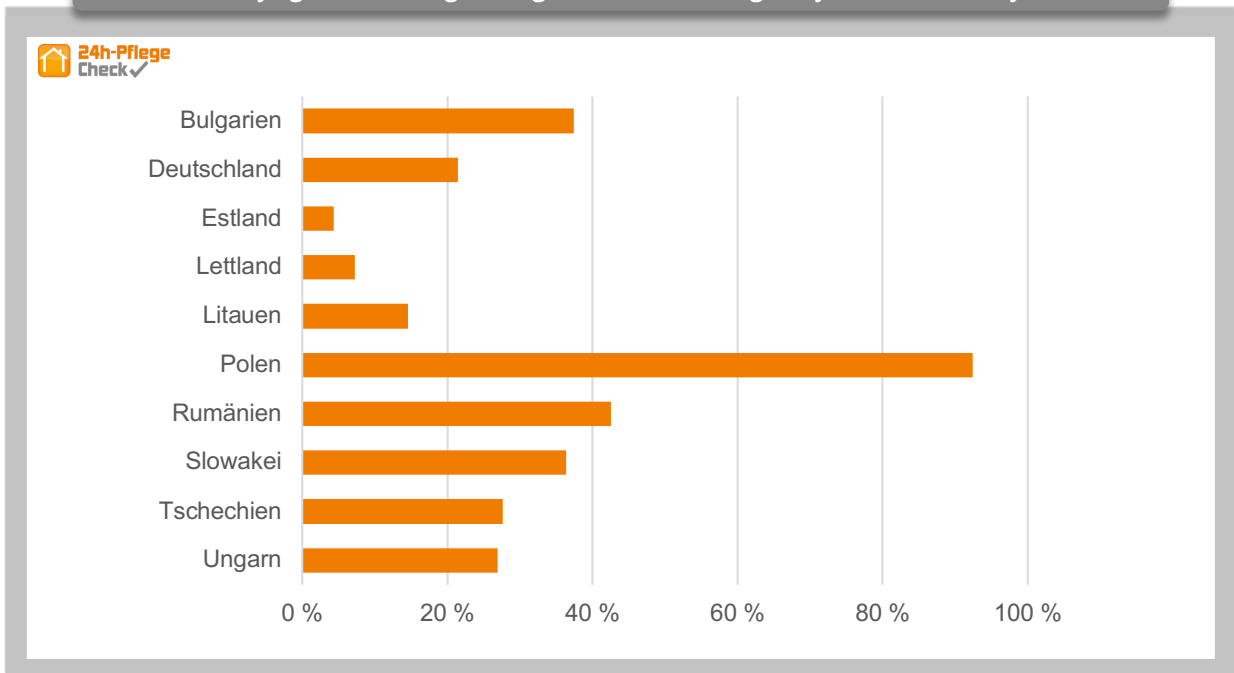
„Viele Angehörige möchten ihre Liebsten in guten Händen wissen und ihnen den Lebensabend in den eigenen vier Wänden ermöglichen. Und natürlich möchten auch wir in der Vermittlung von Betreuungspersonal alle Endkundenwünsche erfüllen und ‚The perfect match‘ treffen. Das ist jedoch oftmals nicht zu 100 Prozent möglich, auch weil sich die Wünsche des Pflegebedürftigen oder der Angehörigen nicht immer mit dem decken, was der Leistungsempfänger tatsächlich benötigt.“

Max Heidelberg, Assistent der Geschäftsführung, Betreuungswelt

Entsendende Länder in den Pflegevermittlungen

Wird über „häusliche 24-Stunden-Betreuung aus Osteuropa“ gesprochen, wird häufig zuerst an Polen gedacht. Tatsächlich geben rund 92 Prozent der Vermittlungen an, Betreuungskräfte aus unserem Nachbarland zu vermitteln. Daneben arbeiten die Agenturen zunehmend mit Betreuungskräften aus vielen weiteren osteuropäischen Ländern (Mehrfachnennungen möglich).

Abb. 7: Von Pflegevermittlungen eingesetzte Betreuungskräfte nach Herkunftsländern



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Es bleibt abzuwarten, ob der Fachkräftemangel dazu führen wird, dass sich die Suche nach weiterem Personal zukünftig auch auf andere Regionen, zum Beispiel Südeuropa, ausweiten wird.

„Die Wirtschaftsentwicklung der vergangenen Jahrzehnte macht diese Art der Betreuung für immer mehr Senioren finanzierbar (ausreichende Einkommens- und Vermögenssituation/Ersparnisse, Einführung der Pflegeversicherung). Gleichzeitig verstärken veränderte Haushaltsstrukturen die Nachfrage (weniger Mehr-Generationen-Haushalte, Rückgang der klassischen Betreuung durch Familienangehörige aus diversen Gründen: Berufstätigkeit der Töchter/Schwiegertöchter, Familienmitglieder der nächsten Generation nicht vor Ort lebend).“

Dr. Jens Neugebauer, Geschäftsführer, ProSanitas24 UG

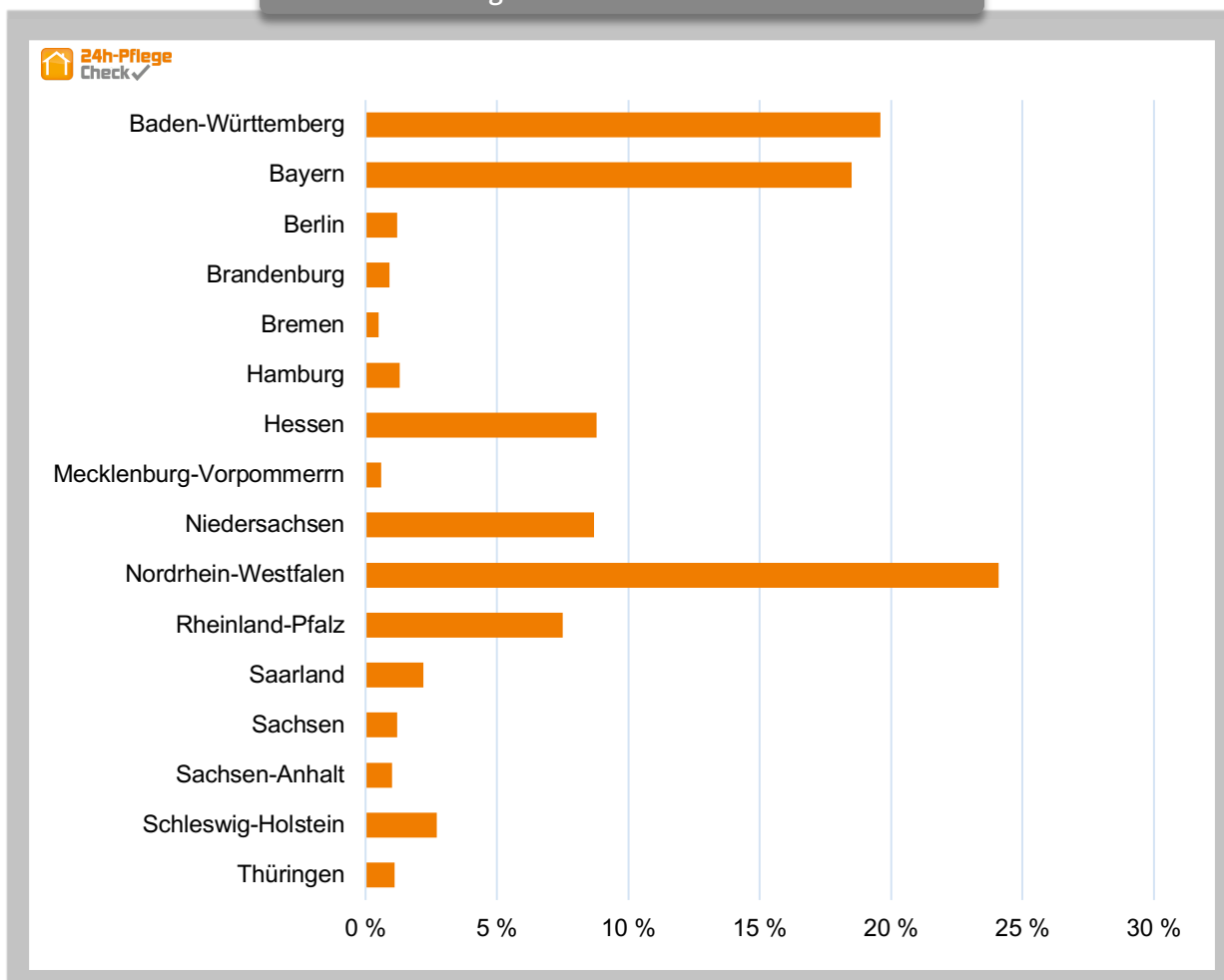
Die Nachfrage: Die Seite der Interessenten

Das Konzept der häuslichen 24-Stunden-Betreuung besteht aus dem Zusammenspiel der Pflegevermittlung, der (osteuropäischen) Betreuungskraft und den Betreuungsbedürftigen, vertreten oder unterstützt oftmals durch Familienangehörige. Nachdem die Angebotsseite der Pflegevermittlungen und die der Betreuungskräfte betrachtet wurden, wird im Folgenden die Nachfrageseite der Interessenten für eine häusliche 24-Stunden-Betreuung in den Blick genommen.

Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern

Die folgende Abbildung gibt an, für welches Bundesland die meisten Anfragen für eine häusliche 24-Stunden-Betreuung auf 24h-Pflege-Check.de gestellt werden. Ähnlich wie bei den Agenturstandorten ist eine Korrelation zur allgemeinen demografischen Verteilung zu erkennen. Es werden mehr Anfragen für den Süden und Westen gestellt als für den Norden und für den, auch in dieser Statistik unterrepräsentierten, Osten. Die neuen Bundesländer stehen allesamt am unteren Ende der Liste. Während sie zusammen auf ungefähr sechs Prozent aller Anfragen kommen, wird nur für Nordrhein-Westfalen mit knapp 25 Prozent mehr als 4-mal so viel gesucht.

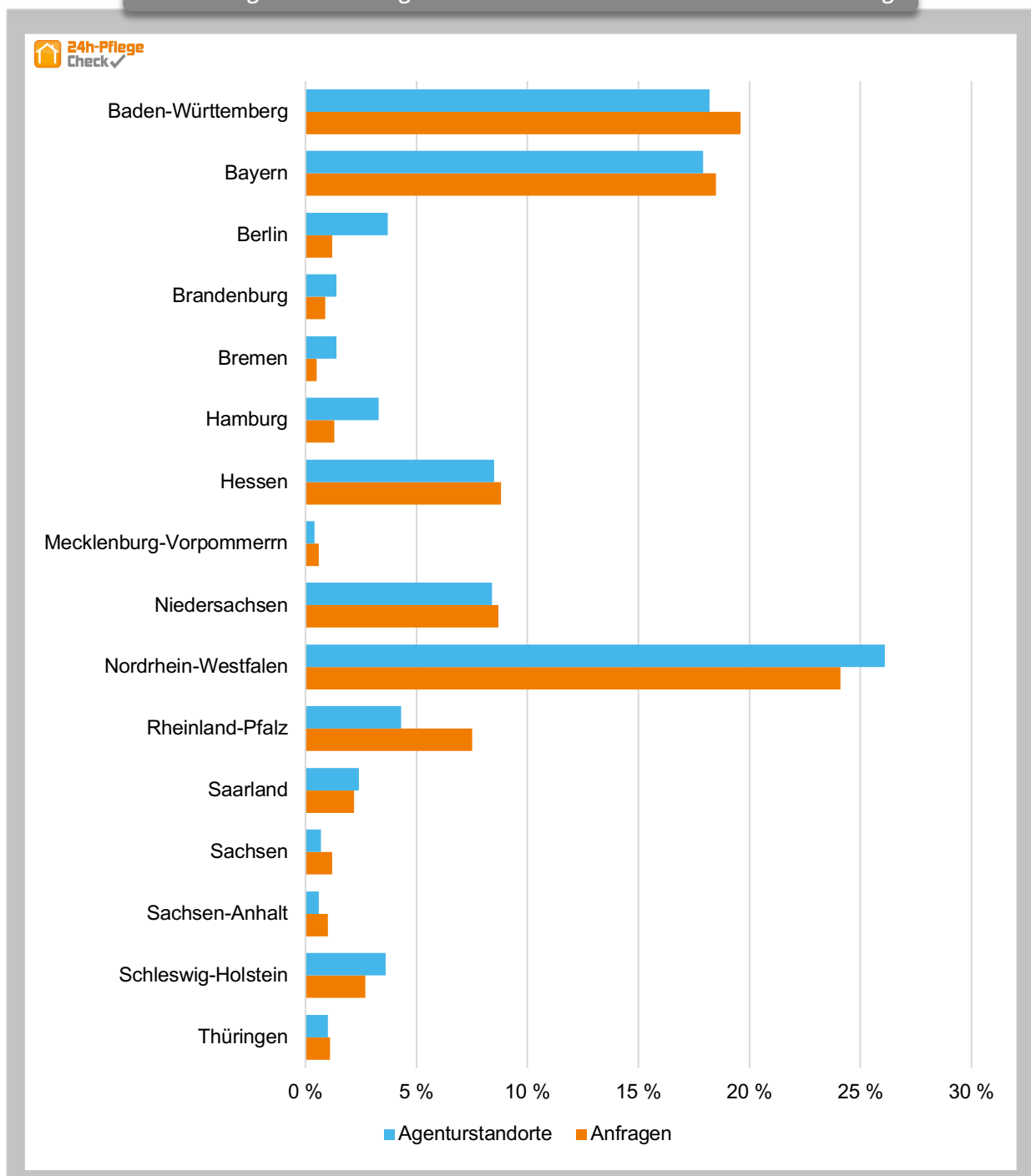
Abb. 8: Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern



Gegenüberstellung Anbieterstandort und Einsatzort der Betreuungskraft

Werden die vorhandenen Daten kombiniert, lassen sich die Standorte der Pflegevermittlungen und die Einsatzorte, für die eine Betreuung angefragt wird, gegenüberstellen. Auf Berlin entfallen prozentual weniger Anfragen als im relativen Vergleich Pflegevermittlungen vor Ort sind. Genau gegenteilig verhält es sich zum Beispiel in Rheinland-Pfalz. In den meisten Bundesländern halten sich Angebot und Nachfrage ungefähr in Waage.

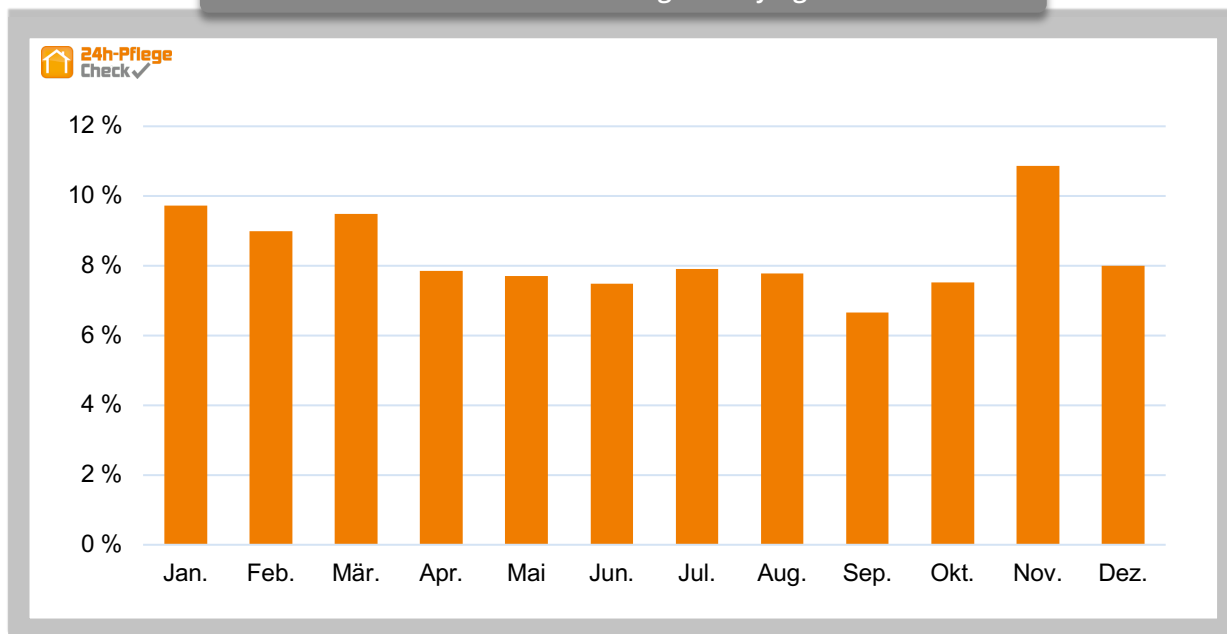
Abb. 9: Gegenüberstellung Anbieterstandort und Einsatzort der Betreuung



Verteilung der Anfragen nach Monaten

Abbildung 10 zeigt die durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Monaten im Jahr. Es fällt auf, dass es im zweiten Quartal tendenziell eher zu einer Abschwächung kommt, die sich in der Zeit der Sommerferien etwas erholt, aber im Wesentlichen und mit Ausnahme des Novembers – als stärkstem Monat überhaupt – bis zum Jahresende anhält.

Abb. 10: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Monaten



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit

Je dunkler das Blau in den Feldern des folgenden Diagramms, desto mehr Anfragen gibt es in diesem Zeitraum. Auffällig sind einerseits die Zeiten Montag bis Freitag, 12:00 bis 18:00 Uhr, andererseits aber auch, dass praktisch zu jeder Zeit Anfragen gestellt werden.

Abb. 11: Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit

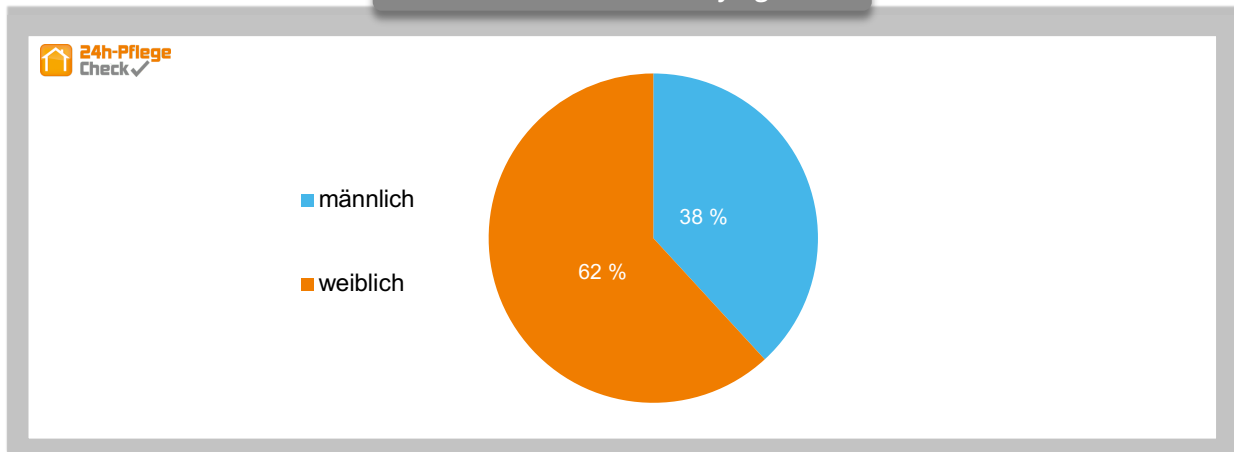


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Geschlecht der Anfragenden

Bislang wurden die Anfragen in Bezug auf Menge und Zeiten ausgewertet. Nachfolgend soll nun die Frage beantwortet werden, wer eigentlich die Anfragen einreicht. Mit über 60 Prozent wird der überwiegende Anteil der Anfragen von Frauen gestellt.

Abb. 12: Geschlecht der Anfragenden

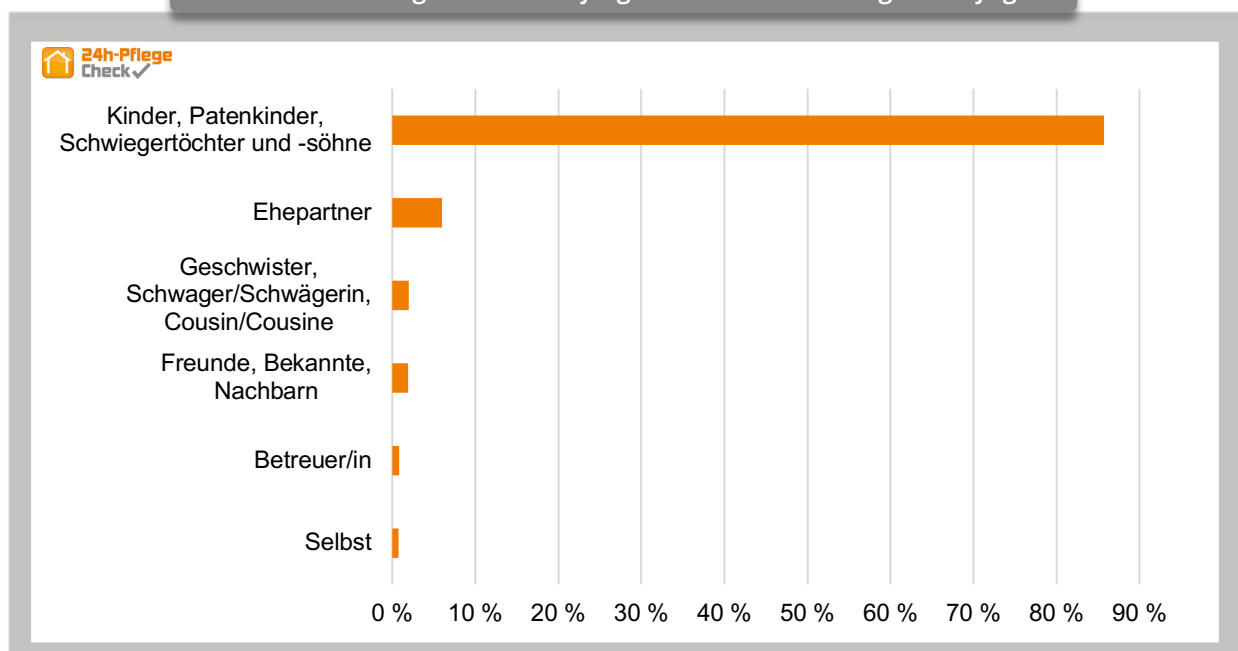


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Beziehung zwischen Anfragenden und Betreuungsbedürftigen

Wenig überraschend sind es insbesondere Kinder (eingerechnet Patenkinder und Schwiebertöchter sowie -söhne), die die Anfragen für eine Betreuung zu Hause stellen. Etwa 86 Prozent der Anfragen werden von dieser Personengruppe gestellt. Hinter diesen Wert fallen die übrigen Gruppen deutlich zurück. Ehepartner haben mit etwa sieben Prozent noch einen vergleichsweise hohen Wert vorzuweisen, Geschwister, Betreuer oder sogar die Betreuungsbedürftigen selbst liegen allesamt jeweils bei höchstens ein bis zwei Prozent.

Abb. 13: Beziehung zwischen Anfragenden und Betreuungsbedürftigen

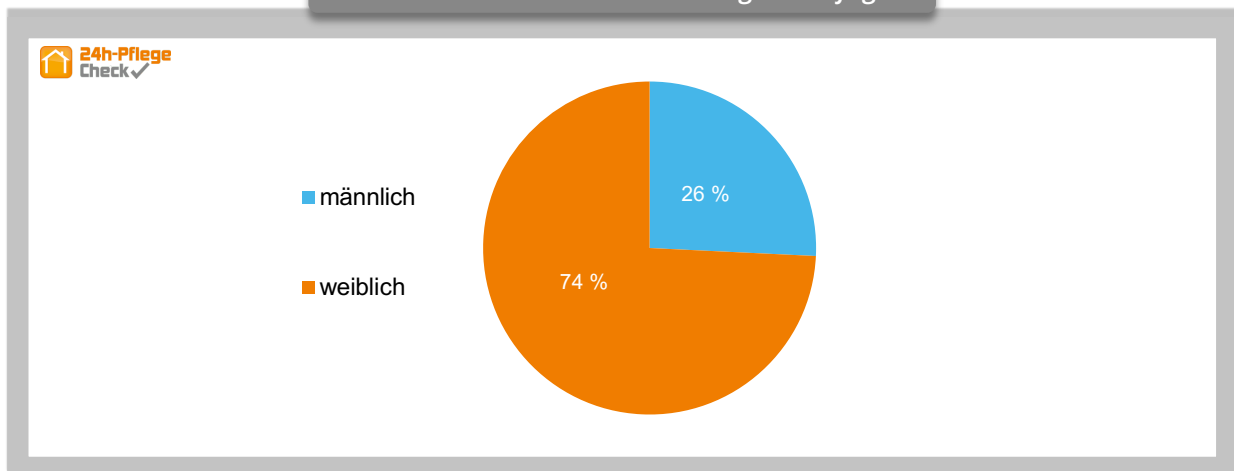


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Geschlecht der Betreuungsbedürftigen

Nachdem die Anfragen selbst und auch die Anfragensteller betrachtet wurden, werden nun die Betreuungsbedürftigen in den Blick genommen. Ähnlich wie die meisten Anfragen von Frauen gestellt werden, sind auch die Betreuungsbedürftigen, für die angefragt wird, zum Großteil Frauen (74 Prozent).

Abb. 14: Geschlecht der Betreuungsbedürftigen

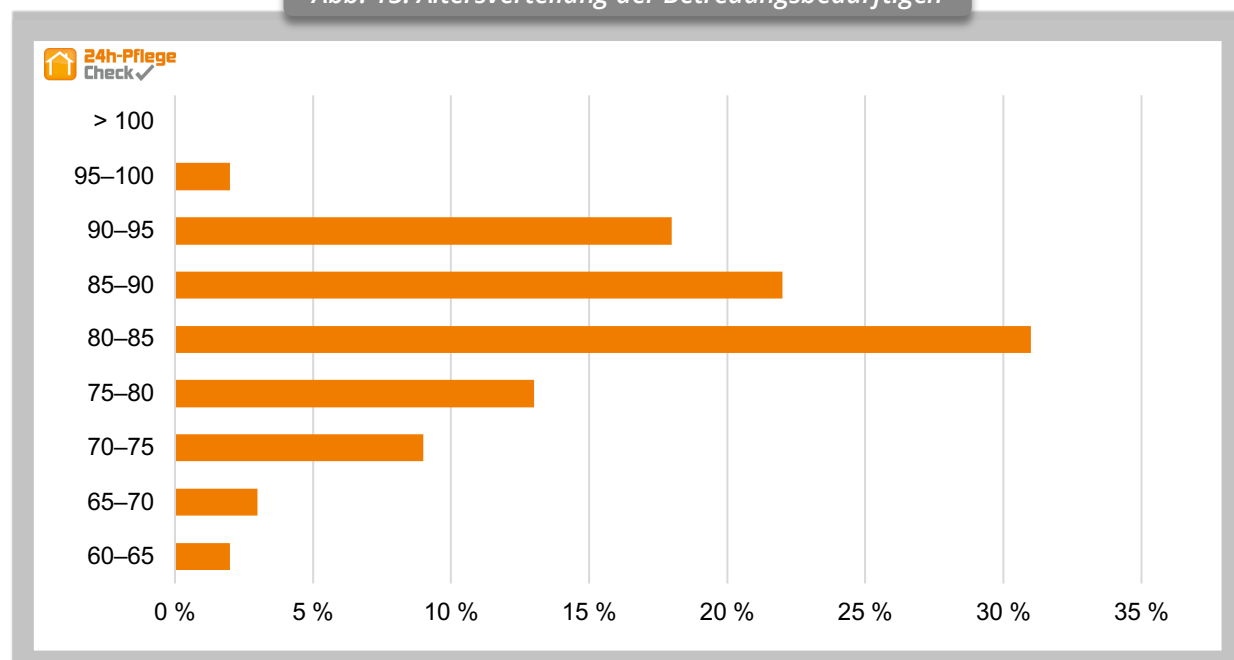


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen

Abbildung 15 gibt einen Überblick über die Altersverteilung der Menschen, für die eine 24-Stunden-Betreuung angefragt wird. Den größten prozentualen Anteil nimmt die Altersgruppe von 80–85 Jahren mit über 30 Prozent ein.

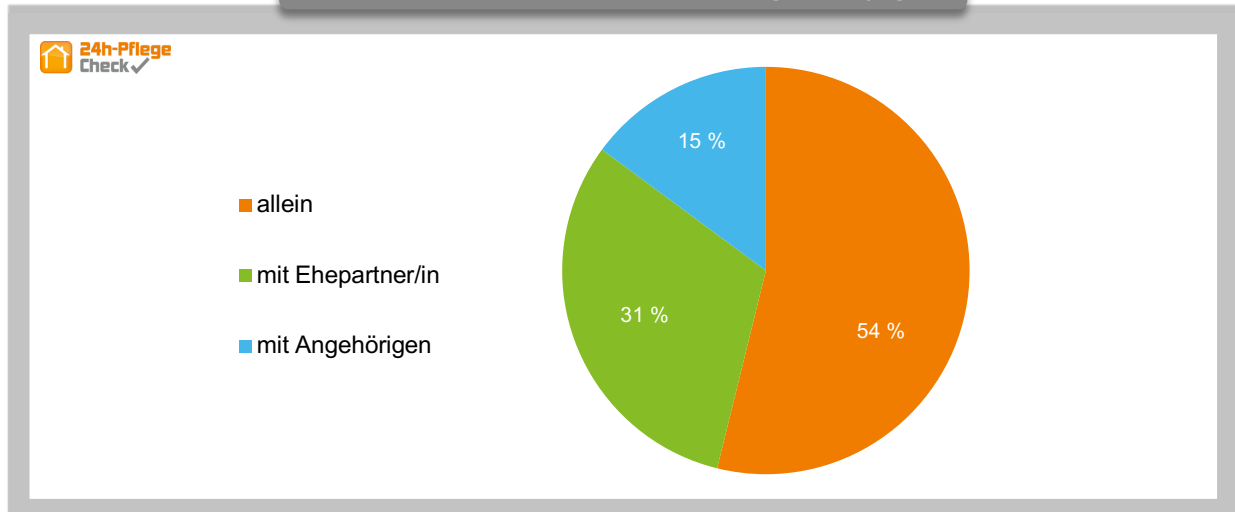
Abb. 15: Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Die Lebenssituation von Betreuungsbedürftigen lässt sich in drei unterschiedliche Szenarien aufteilen. Neben dem Zusammenleben mit Ehepartner/-in (31 Prozent) oder Angehörigen (15 Prozent) lebt der Großteil der Betreuungsbedürftigen allein (54 Prozent).

Abb. 16: Lebenssituation der Betreuungsbedürftigen

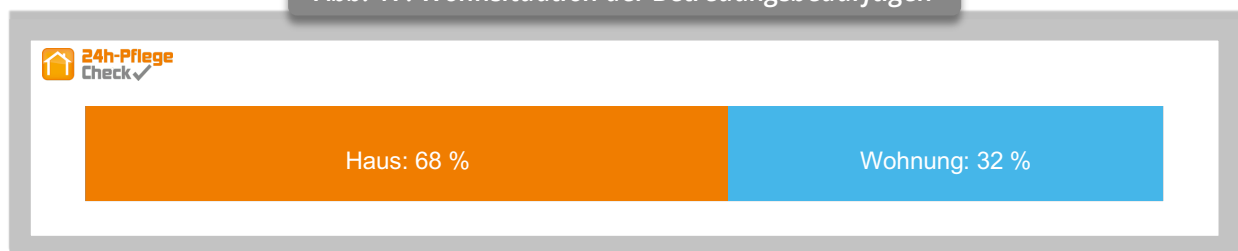


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen

Auch die Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen lässt sich auf Basis unserer Auswertung differenzieren. So wohnen über zwei Drittel der betreuungsbedürftigen Personen in einem eigenen Haus. Dagegen ist der Wert der Betreuungsbedürftigen, die in einer Wohnung wohnen, deutlich niedriger (32 Prozent).

Abb. 17: Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Pflegegrade

Seit der Einführung von Pflegegraden im Jahr 2017 wird in der Pflege stärker zwischen den körperlichen und geistigen Einschränkungen der Menschen unterschieden. Bei der Betrachtung der Verteilung fällt auf, dass es sich nahezu um eine Normalverteilung handelt, der häufigste Wert mit Pflegegrad 3 also in der Mitte liegt und die übrigen Werte entsprechend von der Mitte her niedriger werden.

Abb. 18: Verteilung nach Pflegegraden

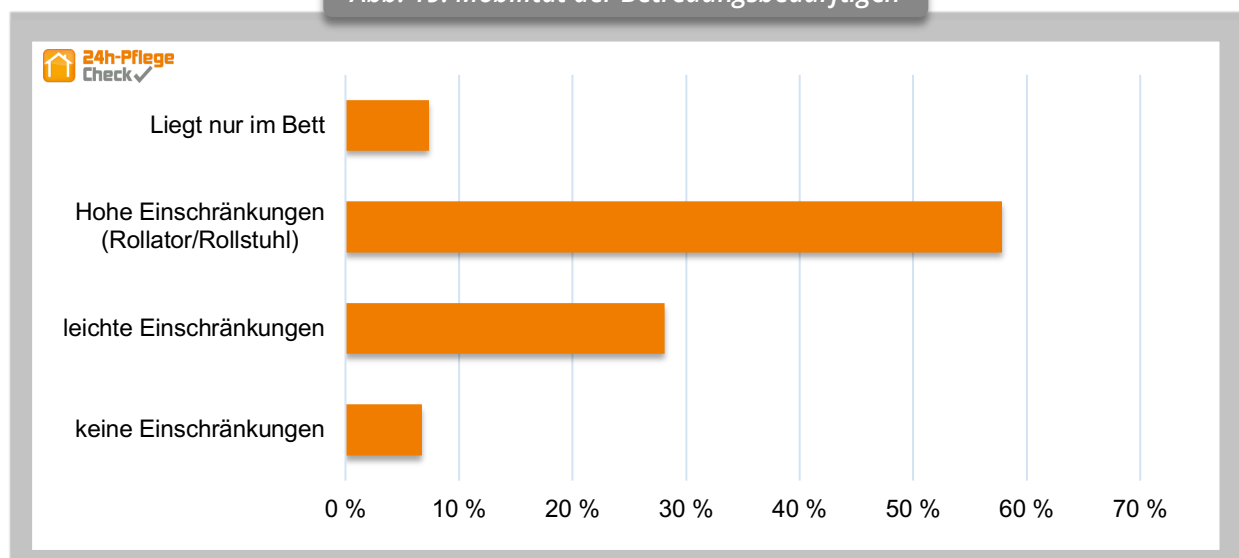


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Mobilität

Wie sich durch die Verteilung der Pflegegrade erahnen lässt, nimmt die Kategorie „Hohe Einschränkungen“ mit 58 Prozent den größten Wert ein. Unterstützung durch einen Rollstuhl oder einem Rollator ist hier nötig. Der Anteil der Betreuungsbedürftigen, die „nur im Bett liegen“ ist dagegen mit unter 10 Prozent verhältnismäßig klein.

Abb. 19: Mobilität der Betreuungsbedürftigen

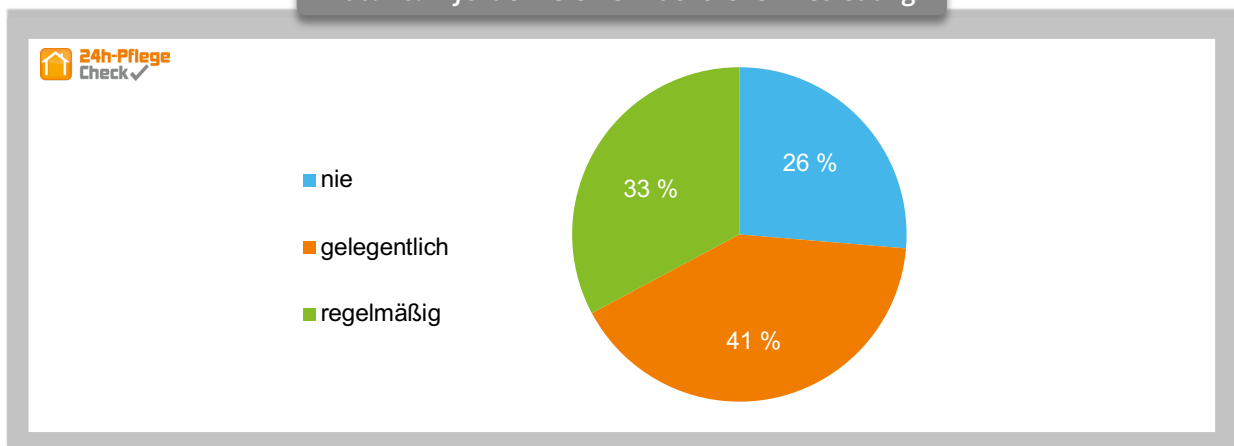


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Erfordernis einer nächtlichen Betreuung

Eine wichtige Angabe für die Auswahl einer passenden 24-Stunden-Betreuungskraft ist die mögliche Notwendigkeit einer nächtlichen Betreuung. In 33 Prozent der Fälle ist dies regelmäßig notwendig. 41 Prozent benötigen gelegentlich Hilfe in der Nacht und immerhin ein Drittel benötigt nachts gar keine Unterstützung.

Abb. 20: Erfordernis einer nächtlichen Betreuung

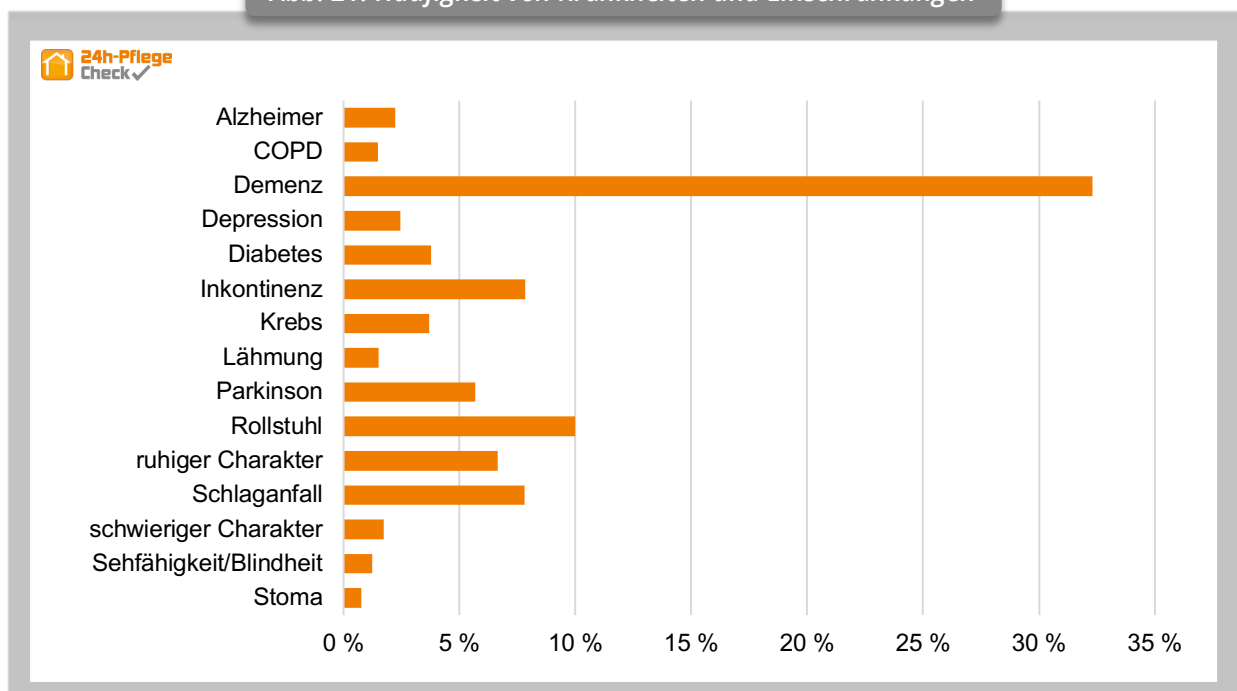


© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Häufigkeit von Krankheiten und Einschränkungen

Das Vorhandensein von Krankheiten und Einschränkungen ist im Zusammenhang einer Anfrage für eine 24-Stunden-Betreuung keine Überraschung. Abbildung 21 schlüsselt diese genauer auf. Mit über 30 Prozent ist eine Demenz die häufigste Erkrankung, die im Rahmen einer Betreuungsanfrage genannt wird.

Abb. 21: Häufigkeit von Krankheiten und Einschränkungen



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

24-Stunden-Betreuung und -Pflege im Internet

Vorbemerkung: In der Einleitung auf Seite 4 wurde der Begriff der „24-Stunden-Betreuung“ definiert und beschrieben als Tätigkeit häuslicher Betreuung ohne Aspekte medizinischer Behandlungspflege. Im allgemeinen Sprachgebrauch und besonders beim Suchen nach einer Betreuung über das Internet werden in der Regel die Begriffe „24-Stunden-Pflege“ oder auch „24h-Pflege“ synonym – und: bevorzugt – verwendet. Die nachfolgenden Auswertungen konzentrieren sich daher auf diesen Suchbegriff, auch wenn er inhaltlich nicht exakt zutreffend beschreibt, worum es sich in der täglichen Praxis handelt.

In den letzten Jahren hat das Thema 24-Stunden-Pflege im Internet stark an Präsenz zugenommen. Vermittlungsagenturen für 24-Stunden-Pflege platzieren ihre Angebote immer häufiger online und auch Angehörige suchen mittlerweile primär im Internet. Gerade in der schwierigen Situation eines plötzlichen Pflegefalls sind aktuelle, valide und umfassende Informationen aus vertrauenswürdigen Internet-Quellen ein zentraler, auch und besonders zeitlicher Vorteil dieses Mediums. Wie auch auf 24h-Pflege-Check.de sind die meisten dabei Informationen jederzeit und kostenlos abrufbar, sodass Angehörige sich maximal flexibel informieren können.

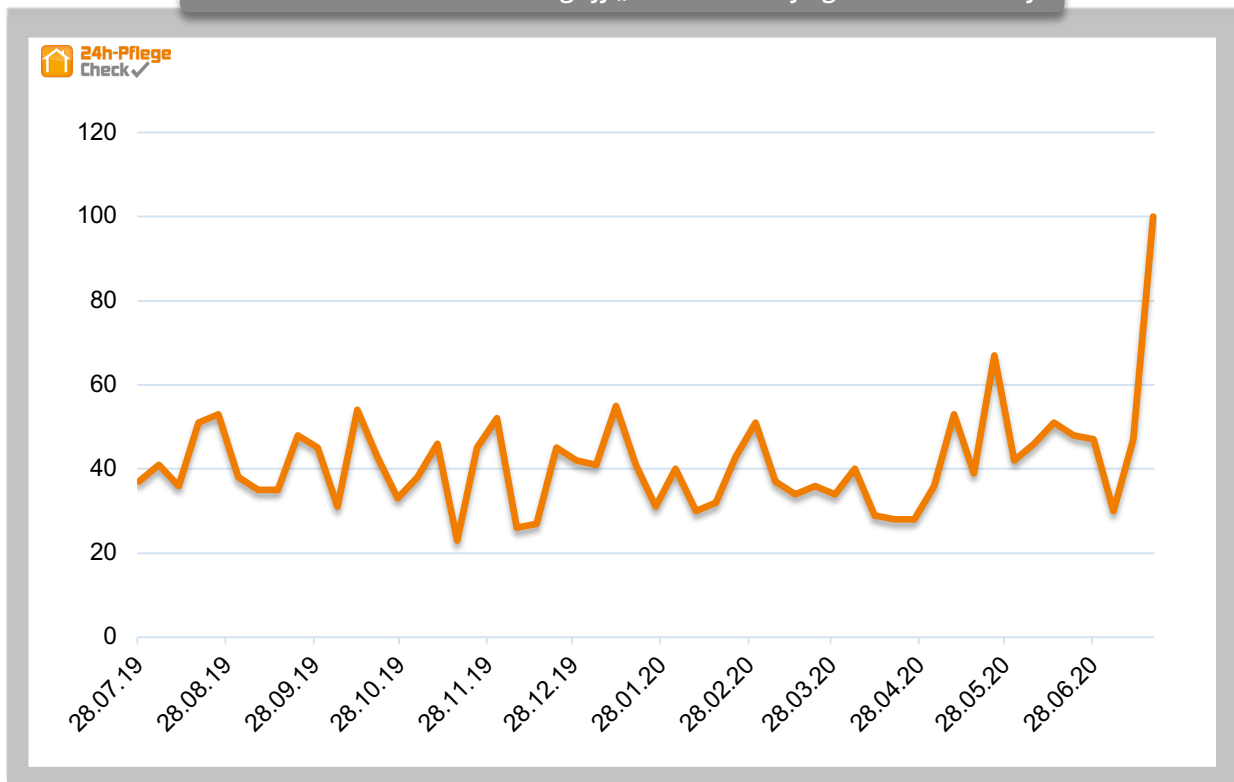
Interesse an einer „24-Stunden-Pflege“ im Internet

Aufgrund dieser Entwicklung und der steigenden Bedeutung, die das Internet bei der Recherche, Suche und Auswahl einer 24-Stunden-Pflege einnimmt, geben die folgenden Abschnitte Auskunft über die verschiedenen Aspekte rund um das Thema der 24-Stunden-Pflege im Internet, zum Beispiel Suchvolumen und Diskussionen in Sozialen Medien.

Zur Messung und Auswertung der Daten für diesen Branchenreport haben wir unterschiedliche Software und Tools genutzt und die teilweise großen Datenmengen aggregiert.

Das Interesse am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ konnten wir mit Hilfe von Google Trends auswerten. Die folgende Abbildung 22 zeigt im zeitlichen Verlauf von einem Jahr (28.07.2019–28.07.2020) die Beliebtheit entsprechender Suchanfragen auf Google Deutschland. Der Wert 100 steht für die höchste Beliebtheit dieses Suchbegriffs. Der Wert 50 bedeutet, dass der Begriff halb so beliebt ist und der Wert 0 bedeutet, dass für diesen Begriff nicht genügend Daten vorlagen.

Abb. 22: Interesse am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ im Zeitverlauf



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

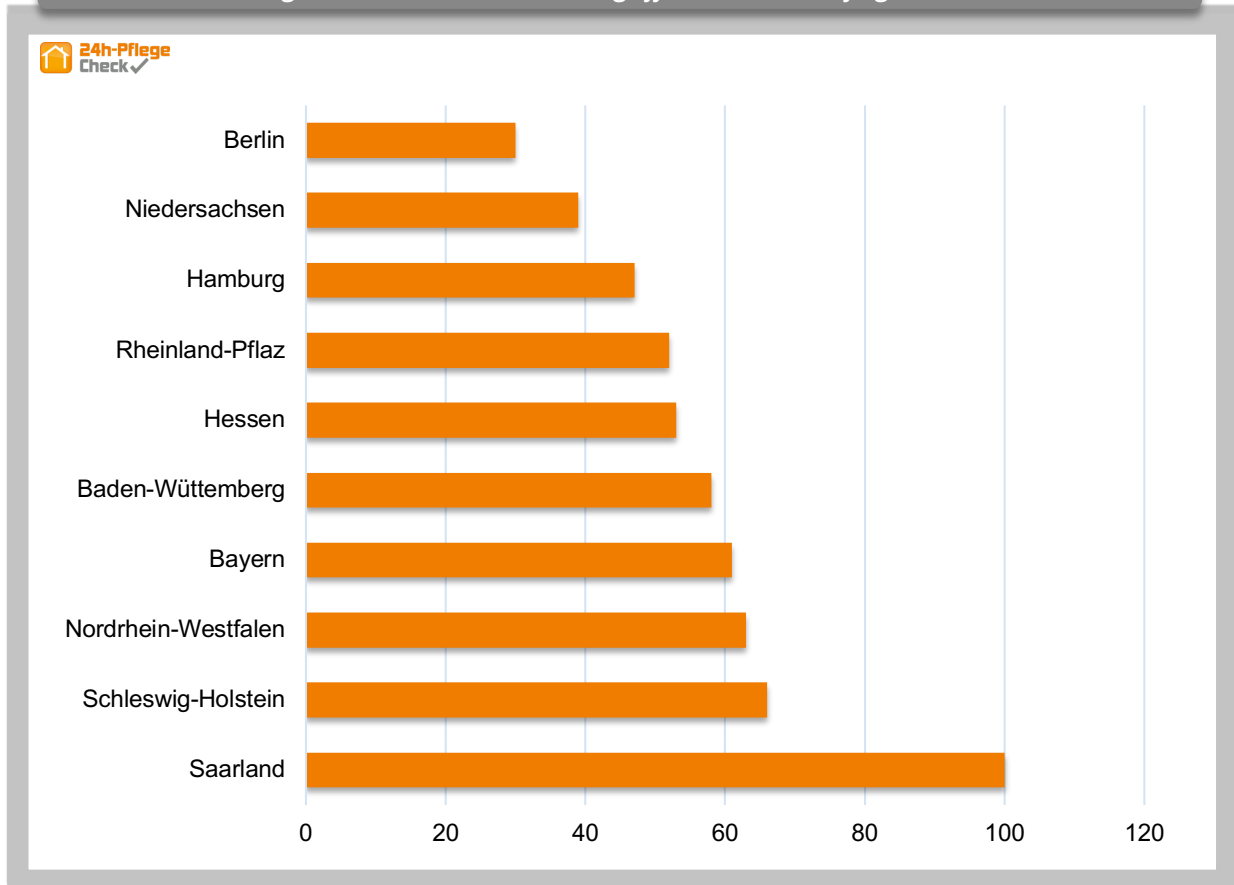
Die Kurve zeigt einen dynamischen Verlauf mit Schwankungen zwischen Werten von circa 20 bis 60. Dementsprechend selten können gleiche bzw. ähnliche Werte an aufeinander folgenden Daten im Zeitverlauf abgelesen werden. Signifikante Ausreißer nach unten sind nicht zu erkennen und nach oben lediglich ein Ausreißer am Ende des beobachteten Zeitraums, was auf eine aktuelle Entwicklung hindeutet. Die Gründe für diesen Ausreißer können allein auf Basis der Kurve natürlich nicht abgelesen und nur vermutet werden. Die Erholung der Branche (Grenzöffnungen etc.) und die teilweise eingetretene Normalisierung des Anfrageverhaltens nach den Covid-19-bedingten Einschränkungen könnten das Interesse am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ so stark steigen lassen haben.

Ortsbezogenes Interesse an einer 24-Stunden-Pflege im Internet

Neben dem grundsätzlichen Interesse ist vor allem auch die regionale Verteilung desselben interessant. Ein höherer Wert in der folgenden Abbildung 23 bedeutet nicht, dass es insgesamt mehr Suchanfragen gibt, sondern dass der Anteil des Suchbegriffs innerhalb aller Suchanfragen höher ist. In einem kleinen Bundesland, in dem 80 Prozent der Suchanfragen das Wort „24-Stunden-Pflege“ enthalten, wird also die doppelte Punktzahl erzielt wie in einem großen Bundesland, in dem nur 40 Prozent der Suchanfragen das Wort „24-Stunden-Pflege“ beinhalten. So bedeutet der Wert 100 im Saarland nicht, dass die meisten Suchanfragen aus dem Saarland kommen, sondern nur, dass die Relation der Anfragen zu anderen Bundesländern im Saarland entsprechend hoch ist.

Zwar relativiert sich durch diese Erklärung der Indikatoren der hohe Wert des Saarlandes etwas, jedoch bestätigt sich der generelle Eindruck der anderen Regionen-bezogenen Auswertungen. Die Betrachtung des regionalen Interesses am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ bezieht sich auf den Zeitraum 15.08.2019–15.08.2020.

Abb. 23: Verteilung des Interesses am Suchbegriff „24-Stunden-Pflege“ nach Bundesländern



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

24-Stunden-Pflege und Social Media

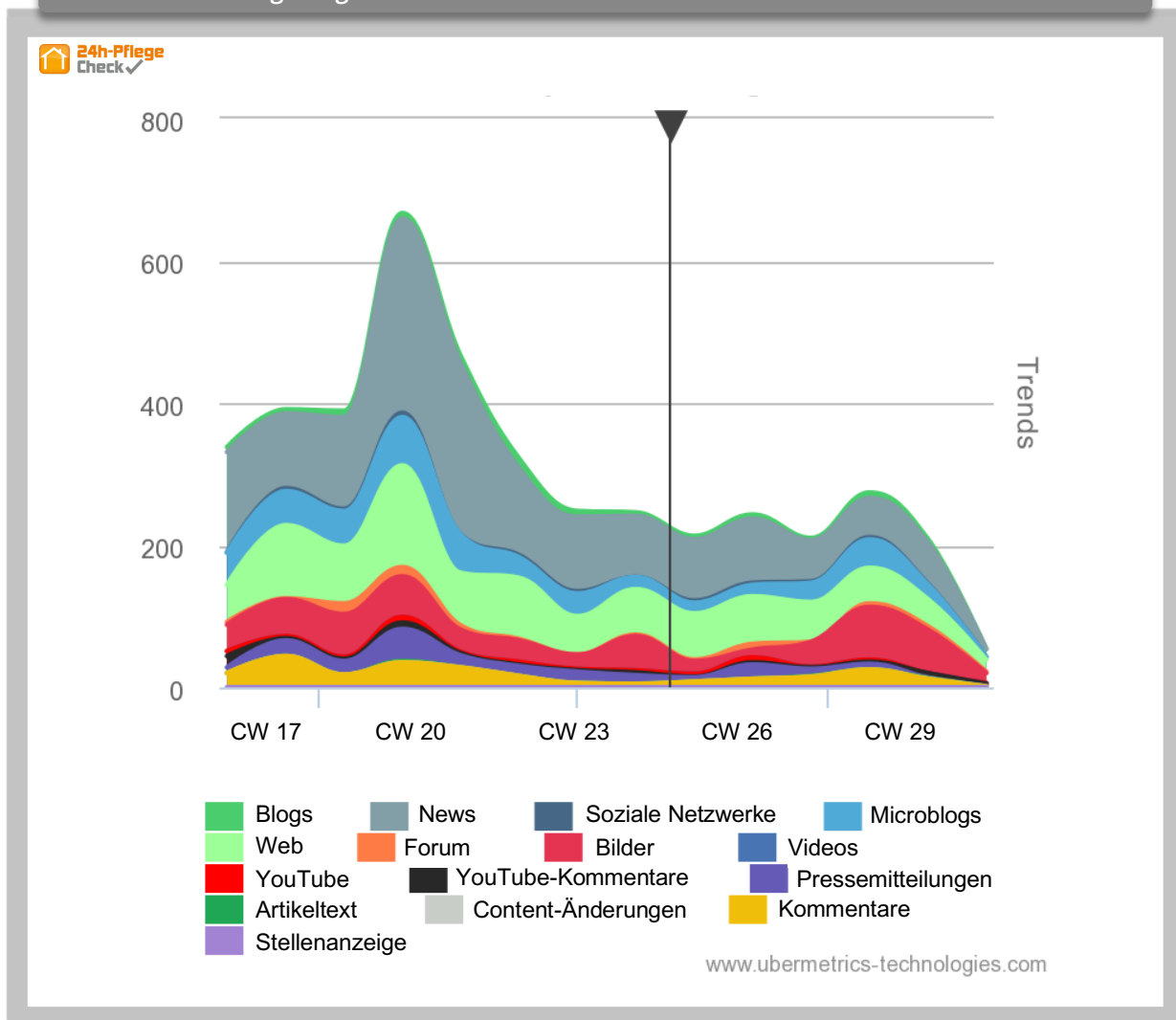
Social Media ist zu einem zentralen Kommunikationsweg für viele Menschen geworden. Nicht nur vermeintlich typische Social-Media-Themen rund um Freizeit, Lifestyle und Konsum, sondern insbesondere auch Fragen und Diskussionen zu Gesundheit, Prävention und Pflege rücken auf diese Weise in den Mittelpunkt der öffentlichen Wahrnehmung. Der interaktive Austausch zwischen Nutzern und Gesundheitsseiten, wie zum Beispiel dem Bundesministerium für Gesundheit, zeigt, mit welchem großem Interesse das Thema Pflege (im Allgemeinen) im Internet behandelt wird.

Erwähnungen

Anhand von Erkenntnissen aus der Nutzung einer KI-basierten Social Media Analytics Software (Sentiment-Analyse) und Kommentaren zu Social-Media-Beiträgen zum Suchwort „24-Stunden-Pflege“ konnten wir neben einem informativen Interesse auch den emotionalen Bezug vieler Nutzer zu diesem Thema feststellen; etwas, das sich aus der eigenen, täglichen Arbeit und Kommunikation bei 24h-Pflege-Check.de bereits erahnen ließ.

In Abbildung 24 ist die Menge der veröffentlichten Erwähnungen unterteilt nach Content-Form im Zeitverlauf zu sehen. Im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020 wurden zu den Begriffen „24-Stunden-Pflege“, „24-Stunden-Betreuung“, „osteuropäische Betreuungskräfte“ usw. rund 4.000 Beiträge, Kommentare und Tweets verfasst. Dabei zeigt sich eine dynamische Entwicklung, vor allem in den Kalenderwochen 20 und 28 sind Ausreißer nach oben erkennbar. Hier wurde entsprechend viel veröffentlicht.

Abb. 24: Verteilung der genutzten Social-Media-Formen im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020



Autorenanalyse

Besonders in Sozialen Netzwerken sind Beiträge rund um das Thema 24-Stunden-Pflege im Fokus. Die Autoren-Analyse zeigt, dass Agenturen, Zeitungen und objektive Berichterstatte zunehmend darüber informieren (vgl. Abbildung 25). So hat zum Beispiel der Autor Andre Volkmann im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020 laut unserer Auswertung insgesamt 88 Beiträge im Internet verfasst oder kommentiert, in denen das Thema 24-Stunden-Pflege durch Begriffe wie osteuropäische Betreuungskräfte Erwähnung erfährt. In der nachfolgenden Abbildung zählt somit jeder Beitrag als Erwähnung, der mindestens einen der analysierten Suchbegriffe (Keywords) einschließt.

Je nach Autor ist die Emotionalität und die Gefühlslage der Beiträge unterschiedlich. So berichten betroffene Angehörige häufiger aus einer emotionaleren Sichtweise heraus als Zeitungen, Zeitschriften oder redaktionell geführte Blogs.

Abb. 25: Autoren von Beiträgen zur 24-Stunden-Pflege im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020



Autoren	Erwähnungen
PM-Ersteller	93
Andre Volkmann	88
PR-Gateway	69
pr-gateway	66
Melanie Gottschalk	65
elisabeth24ruhrgebiet	56
PR-News	46
Rheinische Post	41
Redaktion	40
Verbraucherzentrale	33
curanobis24	23

Covid-19 und 24-Stunden-Pflege

Das bestimmende Thema für die Gesundheits-Branche im Jahr 2020 war und ist Covid-19 und auch der Bereich der häuslichen 24-Stunden-Betreuung ist von den Auswirkungen der Pandemie nach wie vor stark betroffen. Gerade zu Beginn der Ausbreitung haben Grenzübergangsbeschränkungen und die steigenden internationalen Fallzahlen zu großen Unsicherheiten geführt. Die nachfolgende Abbildung 26 zeigt die ‚Stimmung‘ im Internet im Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020 anhand der Themen, die dort erwähnt und diskutiert wurden. Sortiert wurde nach Häufigkeit der Nennung des jeweiligen Begriffs.

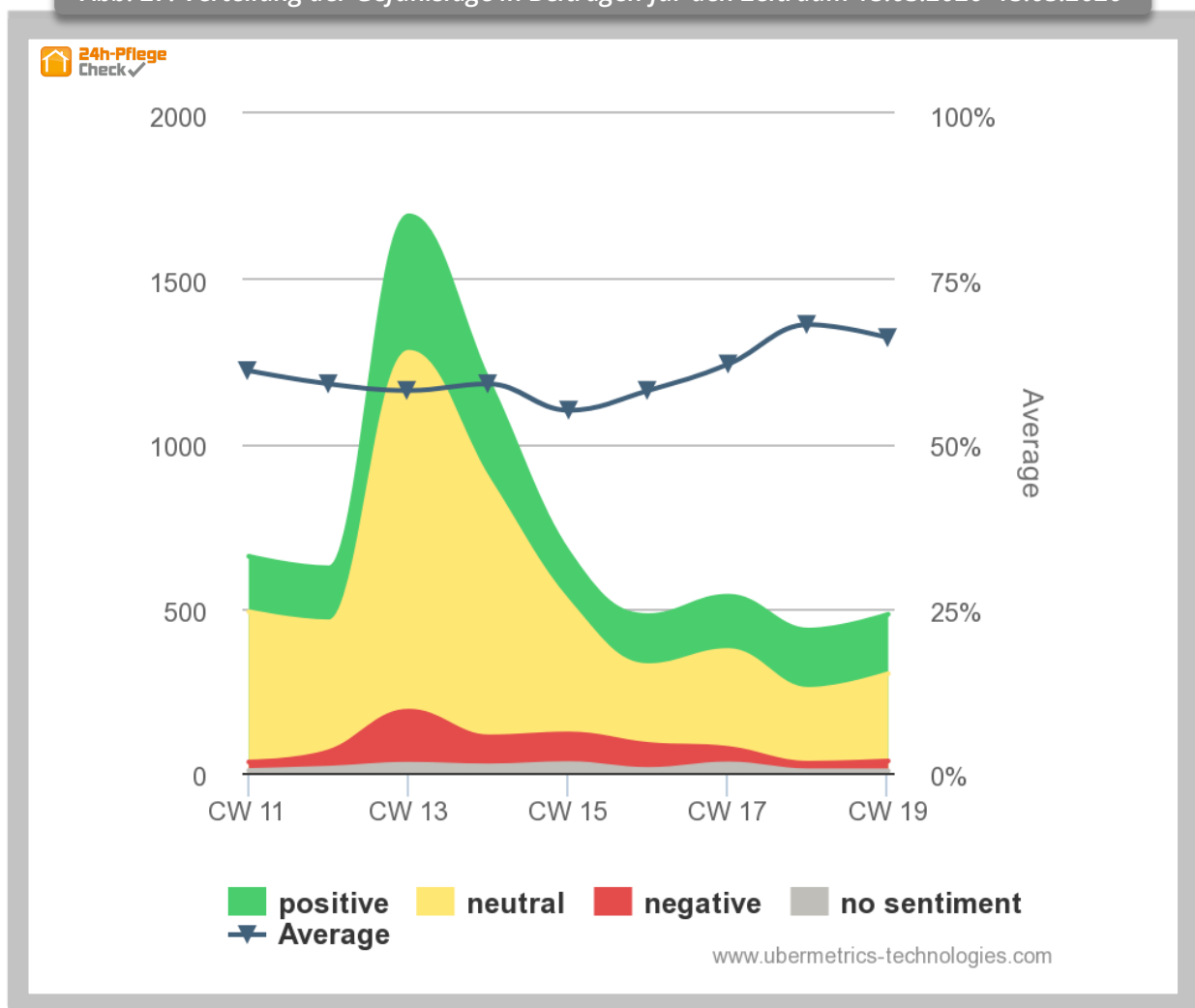
Abb. 26: Verteilung der Themen für den Zeitraum 27.04.2020–15.08.2020



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Mit unserem „Corona-Radar“ haben wir systematisch die verschiedensten Online-Medien durchsucht und können auf die Stimmung innerhalb der Branche schließen. Untersucht haben wir dabei den Zeitraum 15.03.2020–15.05.2020.

Abb. 27: Verteilung der Gefühlslage in Beiträgen für den Zeitraum 15.03.2020–15.05.2020



© Branchenreport 2020 // 24h-Pflege-Check.de

Der Anstieg der Anzahl an Beiträgen zur 24-Stunden-Pflege in diesem Zeitraum beginnt in der Kalenderwoche 13 (ab dem 23.03.2020) und damit rund um die Zeit der Schließung des Einzelhandels bzw. der Schulen. Die absoluten Zahlen der (mit rot gekennzeichneten) negativen Beiträge in dieser Zeit steigen. Dies ist, wie der starke Anstieg der Gesamtbeiträge auch, mit der gefühlten Verunsicherung während der ersten Zeit der Coronakrise zu begründen. Das schnelle Abflachen der Anzahl der Gesamtbeiträge in der Folge bestätigt die Vermutung zusätzlich. Anders gesagt hat sich die Stimmung nach kurzer Zeit wieder beruhigt, als immer mehr Informationen zum Umgang mit dem Virus bekannt wurden.

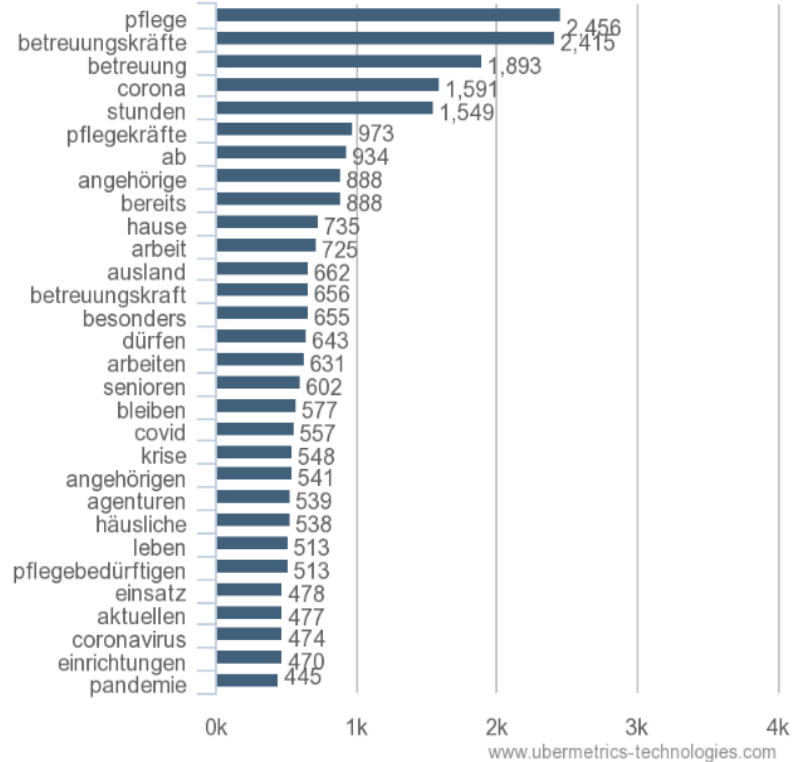
Durch unsere Themenanalyse können wir genauer bestimmen, welche Themen zwischen dem 15.03.2020–15.05.2020 im Fokus der Online-Kommunikation standen und die beiden Zeiträume direkt miteinander vergleichen (vgl. Abbildung 28).

Abb. 28: Vergleich der Themen über beide Zeiträume



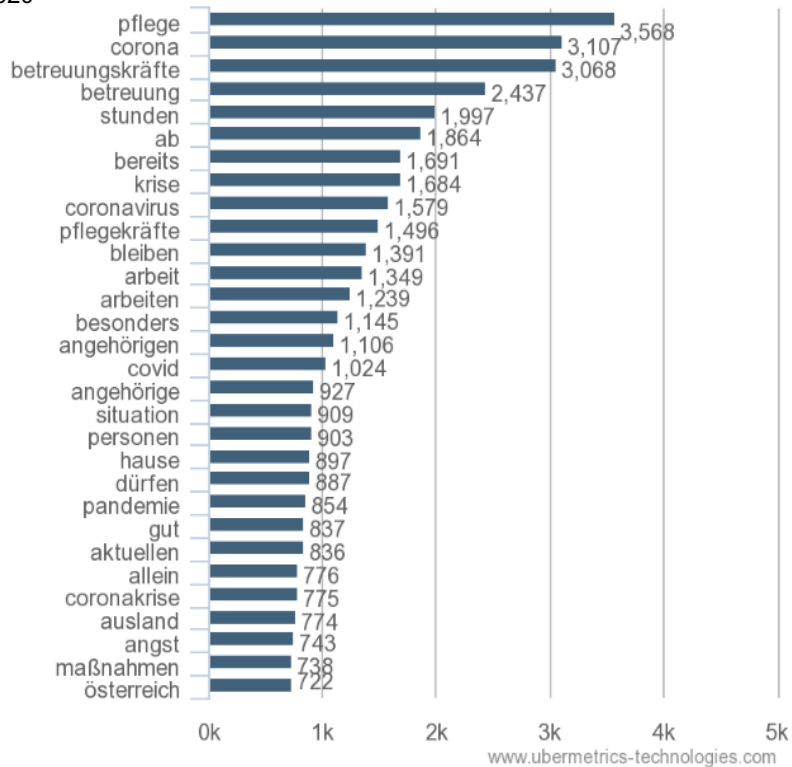
Zeitraum
15.03.2020–15.05.2020

Topics for "24h-pflege-check.de"



Zeitraum
27.04.2020–15.08.2020

Topics for "24h-pflege-check.de"



Bei einem Vergleich der Zeiträume ist zu erkennen, dass Themen rund um die Begriffe im Zusammenhang mit Covid-19 (Corona, Coronavirus, Covid, Pandemie etc.) im Zeitraum 15.03.2020–15.05.2020 deutlich höher platziert sind. Kombiniert mit der generellen Häufung der Beiträge um den 23.03.2020 herum, kann man festhalten, dass Covid-19 auch im Internet das zentrale Thema für die Branche der häuslichen 24-Stunden-Betreuung war.

„Corona hat vieles verändert. Dem Markt stehen seit dem Ausbruch viel weniger Kräfte zur Verfügung. Viele Kräfte haben Familien und für diese ist es auch ganz wichtig, dass die Mutter, der Vater, die Oma, gesund vom Einsatz in Deutschland zurückkehren.“

Michał Otrzonsek, Geschäftsführer, Pol-Pflege24 Vermittlungsagentur

„Corona hat erstaunlich wenig Auswirkungen auf die Betreuung der Kunden im eigenen Haushalt gehabt. Wir konnten durchgehend legale Betreuungskräfte vermitteln. Allerdings kamen viele Vermittlungen auf Grund der hohen Kundenansprüche nicht zustande.“

Heike Mertens, Inhaberin, Büro Mertens

„Die Corona-Pandemie hat für viele Herausforderungen in der Branche und speziell auf der Ebene der einzelnen pflegebedürftigen Personen und Betreuungskräfte gesorgt. Neben der allgemein recht großen Angst vor einer Infektion speziell bei älteren Personen und damit notwendigen hygienischen und organisatorischen Maßnahmen, sorgte natürlich die Grenzschließung zu Polen für enorme Herausforderungen.“

Ewa Szczypka, Customer Service, Jacura Seniorenbetreuung

Fazit und Ausblick

Der **Markt für 24-Stunden-Pflege und -Betreuung** stellt sich auf verschiedenen Ebenen dynamisch dar. Im vorliegenden Zahlenmaterial beobachten wir insgesamt ein Wachstum des Marktes für die häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung. Gleichzeitig ändern sich die Marktteilnehmer – es werden neue Vermittlungsagenturen gegründet und etablieren sich am Markt, während sich bestehende Anbieter weiter professionalisieren. Einige Anbieter verschwinden aber auch vom Markt und stellen das Vermittlungsgeschäft ein.

Währenddessen lässt sich beobachten, dass die osteuropäischen Pflege- und Betreuungskräfte aus immer mehr verschiedenen Ländern stammen und sich weitere Herkunftsländer neben Polen etablieren.

Sehr häufig ist die Erwartungshaltung an die Betreuungsqualität seitens der pflegenden Angehörigen nicht an den Preis bzw. das zur Verfügung stehende Budget nicht an die Anforderungen angepasst. Insbesondere haben hohe Anforderungen an die Sprachkenntnisse der Pflegekräfte Auswirkungen auf den zu erwartenden Preis. Hier sind langsam steigende Anforderungen zu beobachten, so dass die durchschnittliche Erwartung bereits heute im Bereich von guten bis sehr guten Sprachkenntnissen liegt.

Für Länder wie Polen gilt zudem bereits heute, dass das dortige Wohlstandsniveau eine Arbeitssuche im Ausland nicht mehr so nahelegt, wie dies noch vor einigen Jahren der Fall gewesen ist.

Aus den Daten, die uns bislang für das Jahr 2020 vorliegen, lässt sich zudem ablesen, dass der Ausbruch der **Covid-19-Pandemie** und der „Lockdown“ zu einem Einbruch der Anfragen geführt haben. Nach einigen Wochen nahezu bewegungslosem Stillstand ist die Nachfragesituation zuletzt sprunghaft wieder angestiegen – auf ein Niveau, das oberhalb der aus den Vorjahren gewohnten Mengen rangiert. Dahinter könnte vermutet werden, dass bisher fest etablierte Konzepte der stationären Betreuung aktuell weniger Vertrauen und weniger Zuspruch finden, als es in der Vergangenheit der Fall war.

Nicht zuletzt deshalb wird es weiterhin die Aufgabe von 24h-Pflege-Check.de sein, als neutrale Anlaufstelle für Interessenten für eine häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung zu agieren und aufzuklären, was erwartet werden kann. Wenn alle Beteiligten ein gemeinsames Verständnis davon haben, können Pflegevermittlungen bestmöglich dabei helfen, ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause zu organisieren.



24h-Pflege Check✓

Weitere Informationen und regelmäßige Neuigkeiten:



<https://twitter.com/24hPflegeCheck>

<https://www.facebook.com/24hPflegeCheck>

<https://www.xing.com/companies/24h-pflege-check.de>

<https://www.linkedin.com/company/24h-pflege-check-de/>

<https://www.24h-pflege-check.de/>