



BRANCHENREPORT 2021

Häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung

Mit großer Experten-Umfrage

Mit 26 farbigen Abbildungen



Branchenreport 2021 – Häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung

© 2022

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: Marco Berndt, Marvin Held, Dr. Christian Holsing; Layout & Grafiken: Stefan Poier
Abdruck oder digitale Verbreitung einzelner Aussagen und Abbildungen unter Angabe der Quelle erlaubt.

Pressekontakt: Dr. Christian Holsing, info@24h-pflege-check.de

Vorwort

Sehr geehrte/r Leser/in,

wir und unser Team freuen uns sehr, Ihnen unseren zweiten Branchenreport für den Bereich der häuslichen 24-Stunden-Pflege und -Betreuung aus Osteuropa in Deutschland mit vielen Zahlen, Daten und Fakten vorzustellen. Als wir im September 2020 die erste Ausgabe veröffentlichten, konnten wir uns noch nicht vorstellen, dass die Covid-19-Pandemie auch im Frühjahr 2022 noch großen Einfluss auf unser gewohntes Leben haben würde. Nun begleitet sie uns aber tatsächlich bereits das dritte Jahr in Folge und damit schlagen sich die Auswirkungen natürlich auch in unseren Auswertungen nieder.



Mit unserem Branchenreport geben wir Ihnen wie gewohnt einen breiten Einblick in Zahlen und Informationen, 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. Im Besonderen bedanken wir uns für die hohe Teilnahmebereitschaft an unserer Expertenumfrage, die wir in diesem Jahr zum ersten Mal durchgeführt haben und deren Ergebnisse Sie auch hier im Branchenreport finden.

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

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

Dr. Christian Holsing & Sebastian Leitner

Bielefeld, im Februar 2022

Inhalt

Einleitung	7
Das Angebot: Die Seite der Vermittlungsagenturen	8
Vermittlungsagenturen nach Bundesländern	8
Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern	9
Einsatzradius der Vermittlungsagenturen	10
Entsendende Länder in den Vermittlungsagenturen	11
Gewünschte Erfahrung der Betreuungskräfte in der Pflege	12
Gewünschte Sprachkenntnisse der Betreuungskräfte	12
Unterbringung der Betreuungskräfte am Einsatzort	13
Raucherlaubnis für Betreuungskräfte am Einsatzort	13
Die Nachfrage: Die Seite der Interessenten	14
Verteilung der Anfragen nach Monaten	14
Verteilung der Anfragen nach Wochentagen	14
Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit	15
Zeitlicher Vorlauf zwischen Anfrage und gewünschtem Start der Betreuung	15
Geschlecht der Anfragenden	16
Geschlecht der Betreuungsbedürftigen	16
Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen	16
Lebenssituation	17
Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen	17
Verteilung der Pflegegrade	18
Mobilität	18
Erfordernis einer nächtlichen Betreuung	19
Ambulante Betreuung	19
Umfrage zu Covid-19 und 24-Stunden-Pflege	20
Unser Meinungsbarometer: Eindrücke und Meinungen aus der Branche	20
Der Einfluss der Covid-19-Pandemie	20
Der rechtliche Rahmen für eine 24-Stunden-Betreuung	21
Das Urteil des Bundesarbeitsgerichts	22
Interesse an einer „24-Stunden-Pflege“ im Internet	23
Fazit und Ausblick	26

Abbildungen

Das Angebot: Die Seite der Vermittlungsagenturen

Abbildung 1: Verteilung der Vermittlungsagenturen nach Bundesländern	8
Abbildung 2: Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern	9
Abbildung 3: Einsatzradius der Vermittlungsagenturen	10
Abbildung 4: Von Vermittlungsagenturen eingesetzte Betreuungskräfte nach Herkunftsländern	11
Abbildung 5: Gewünschte Erfahrung der Betreuungskräfte in der Pflege	12
Abbildung 6: Von Interessenten gewünschte Sprachkenntnisse der Betreuungskräfte	12
Abbildung 7: Unterbringung der Betreuungskräfte am Einsatzort	13
Abbildung 8: Verteilung der Raucherlaubnis für Betreuungskräfte am Einsatzort ..	13

Die Nachfrage: Die Seite der Interessenten

Abbildung 9: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Monaten	14
Abbildung 10: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Wochentagen	14
Abbildung 11: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit ..	15
Abbildung 12: Zeitlicher Vorlauf zwischen Anfrage und gewünschtem Start der Betreuung	15
Abbildung 13: Geschlecht der Anfragenden	16
Abbildung 14: Geschlecht der Betreuungsbedürftigen	16
Abbildung 15: Durchschnittliche Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen	16
Abbildung 16: Lebenssituation der Betreuungsbedürftigen	17
Abbildung 17: Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen	17
Abbildung 18: Durchschnittliche Verteilung der Pflegegrade	18
Abbildung 19: Durchschnittliche Mobilität der Betreuungsbedürftigen	18
Abbildung 20: Erfordernis einer nächtlichen Betreuung im Durchschnitt	19
Abbildung 21: Durchschnittliche Inanspruchnahme ambulanter Betreuung	19

Umfrage zu Covid-19 und 24-Stunden-Pflege

Abbildung 22: Der Einfluss der Covid-19-Pandemie	20
Abbildung 23: Der rechtliche Rahmen für eine 24-Stunden-Betreuung	22
Abbildung 24: Reaktionen auf das Urteil des Bundesarbeitsgerichts	23

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

Abbildung 25: Google-Trends-Analyse zum Begriff „24-Stunden-Pflege“	24
Abbildung 26: Ortsbezogenes Interesse am Begriff „24-Stunden-Pflege“	25

Hier finden Sie uns:



24h-Pflege
Check✓

www.24h-pflege-check.de/



www.facebook.com/24hPflegeCheck



www.linkedin.com/company/24h-pflege-check-de/



www.twitter.com/24hPflegeCheck



www.xing.com/companies/24h-pflege-check.de



www.instagram.com/24h_pflege_check.de/

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 daher 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.

Grundsätzlich steigen die Zahlen einer in Anspruch genommenen 24-Stunden-Betreuung weiterhin an, auch wenn die Covid-19-Pandemie zwischenzeitlich dazu führte (und auch noch führt), dass offene Stellen aufgrund von Einreisebestimmungen oder Ängsten der Betreuungskräfte nicht besetzt werden konnten. Auch auf Seiten der Interessenten ließ sich phasenweise immer wieder eine gewisse Unsicherheit und Zurückhaltung beobachten.

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 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, pflegendende 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 01.01.2021–31.12.2021 zugrunde gelegt. Zur besseren Lesbarkeit wurden alle Werte in den Grafiken auf volle Zahlen auf- bzw. abgerundet. 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 näherungsweise Rückschluss auf den Markt im Allgemeinen gezogen werden kann.

Das Angebot: Die Seite der Vermittlungsagenturen

Mit Stand Februar 2022 waren 784 Vermittlungsagenturen für eine 24-Stunden-Betreuung im Portal von 24h-Pflege-Check.de registriert, davon mehrere Franchise-Unternehmen mit zum Teil mehreren Standorten. Trotz Covid-19 hat sich die Anzahl der Agenturen im Vergleich zu 2020 (689) weiter erhöht. Dabei bleibt es grundsätzlich dabei, dass der Markt für die Vermittlung einer 24-Stunden-Betreuung auf der Anbieterseite einer spürbaren Fluktuation unterliegt – die durch die Pandemie in der Tendenz noch verstärkt wurde. 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.

Vermittlungsagenturen nach Bundesländern

Die Verteilung der auf 24h-Pflege-Check.de registrierten Vermittlungsagenturen entspricht der allgemeinen demografischen Verteilung der Bevölkerung in Deutschland. Es gibt mehr Vermittlungsagenturen im Westen als im Osten (mit dem Stadtstaat Berlin als Ausnahme) und mehr Vermittlungsagenturen im Süden als im Norden.

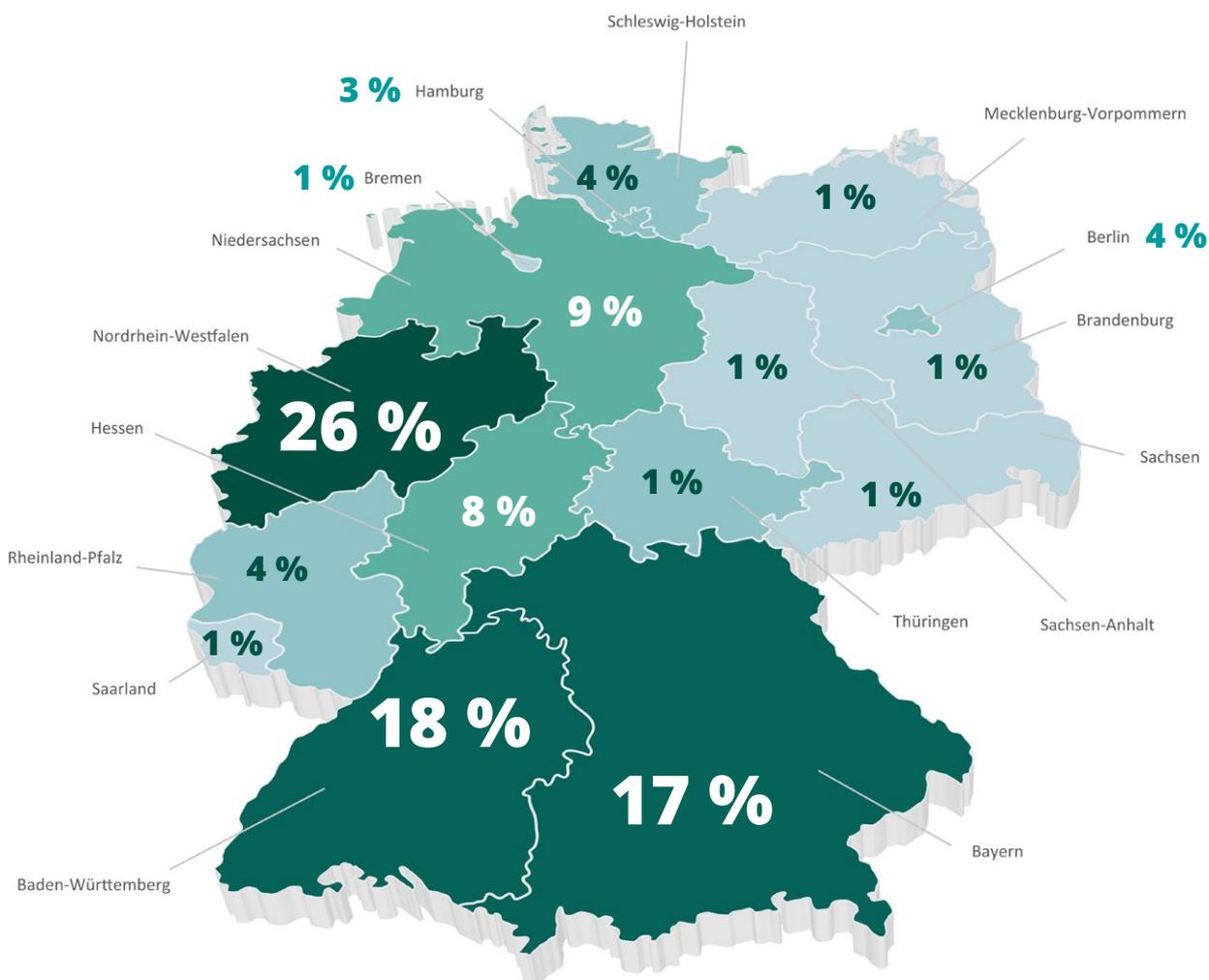


Abbildung 1: Verteilung der Vermittlungsagenturen nach Bundesländern

Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern

Die nachfolgende Abbildung 2 zeigt die Verteilung der in 2021 gestellten Anfragen nach Bundesländern (in denen die jeweiligen Einsatzorte für die angefragte 24-Stunden-Betreuung liegen). 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 kommen aller Anfragen kommen, wird nur für Nordrhein-Westfalen mit 23 Prozent beinahe 4-mal so viel gesucht.

Gegenüber 2020 gibt es dabei kaum Veränderungen: Auf den ersten drei Plätzen sind damals wie heute Nordrhein-Westfalen (2020: 24 Prozent), Baden-Württemberg (20 Prozent) und Bayern (19 Prozent) zu finden. Auch am anderen Ende der Skala sind die Werte ungefähr gleich geblieben, nur das Saarland hatte in 2020 mit zwei Prozent noch rund doppelt so viele Anfragen zu verzeichnen.

Was im Vergleich zur Standort-Verteilung der Vermittlungsagenturen auffällt: Während circa vier Prozent der Vermittlungsagenturen in Berlin ansässig sind, entfallen nur rund ein Prozent aller Anfragen auf die Bundeshauptstadt. Dieser Wert ist seit dem letzten Branchenreport in etwa gleich geblieben.

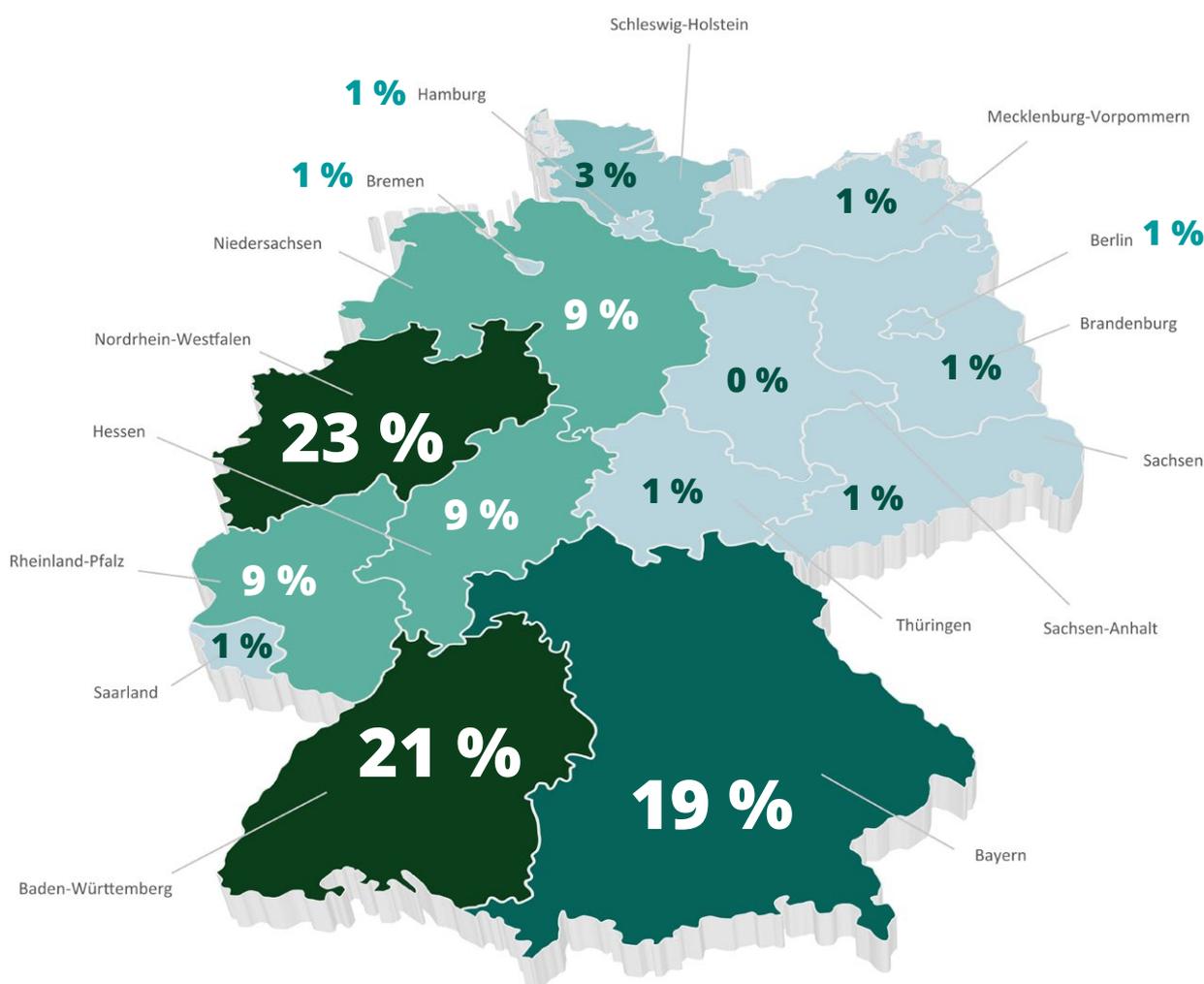


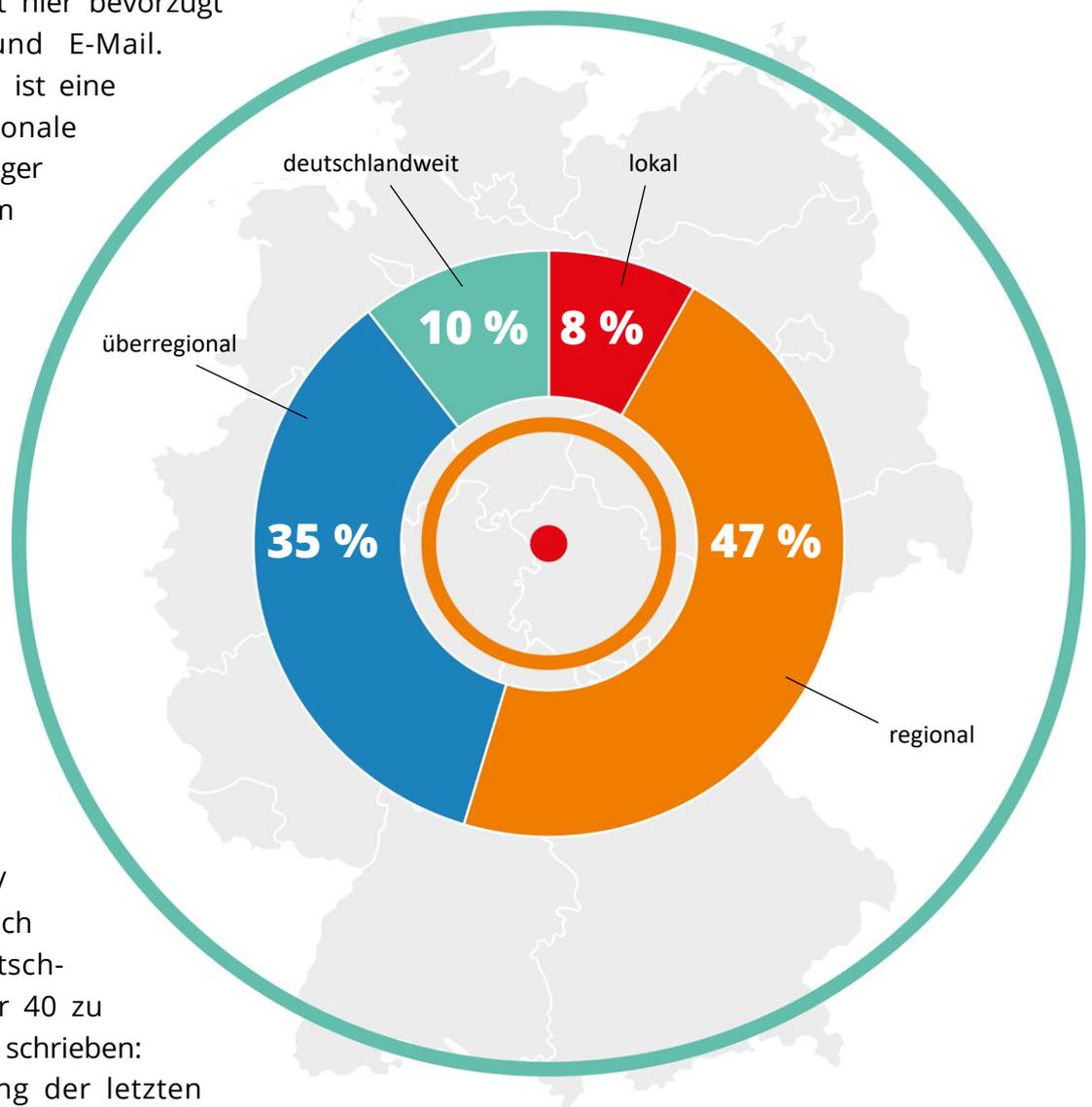
Abbildung 2: Verteilung der Einsatzorte nach Bundesländern

Einsatzradius der Vermittlungsagenturen

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. 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 ausgeprägt als im anderen Modell.



In 2020 betrug die Verteilung lokal/regional im Vergleich überregional/deutschlandweit ungefähr 40 zu 60 Prozent und wir schrieben: "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. [Im] Tagesgeschäft [ist] die Verschiebung in Richtung eines immer höheren Anteils indirekter, und damit aus Interessentensicht flexiblerer Kommunikation festzustellen." Diese Entwicklung hat sich nach Auswertung der Daten in 2021 nicht fortgesetzt, sondern ins Gegenteil gewandelt. Im zurückliegenden Jahr betrug der Wert für eine lokale und regionale Ausrichtung rund 55 Prozent, während überregional und mitunter deutschlandweit circa 45 Prozent der Vermittlungsagenturen tätig waren.

Abbildung 3: Einsatzradius der Vermittlungsagenturen

Entsendende Länder in den Vermittlungsagenturen

Noch immer denken viele zuerst an Polen, wenn über „häusliche 24-Stunden-Betreuung aus Osteuropa“ gesprochen wird. Tatsächlich geben rund 94 Prozent der Vermittlungsagenturen an, Betreuungskräfte aus unserem Nachbarland zu vermitteln. Im Vergleich zu 2020 ist der Wert damit nahezu gleich geblieben (93 Prozent). Daneben arbeiten die Vermittlungsagenturen mit Betreuungskräften aus vielen weiteren osteuropäischen Ländern zusammen (Mehrfachnennungen sind daher möglich und in der Auswertung berücksichtigt). Hier sind die Zahlen seit der letzten Erhebung ungefähr gleich geblieben. Ausnahmen lassen sich für Bulgarien und die Slowakei feststellen: Betreuungskräfte aus Bulgarien werden von 55 Prozent der Vermittlungen eingesetzt. Damit ist der Wert um über 15 Prozent gestiegen. Für die Slowakei ist der Trend dagegen rückläufig. Kamen Betreuungskräfte aus diesem Land in 2020 noch bei circa 37 Prozent der Vermittlungsagenturen zum Einsatz, so liegt dieser Wert im aktuellen Auswertungszeitraum bei 33 Prozent.

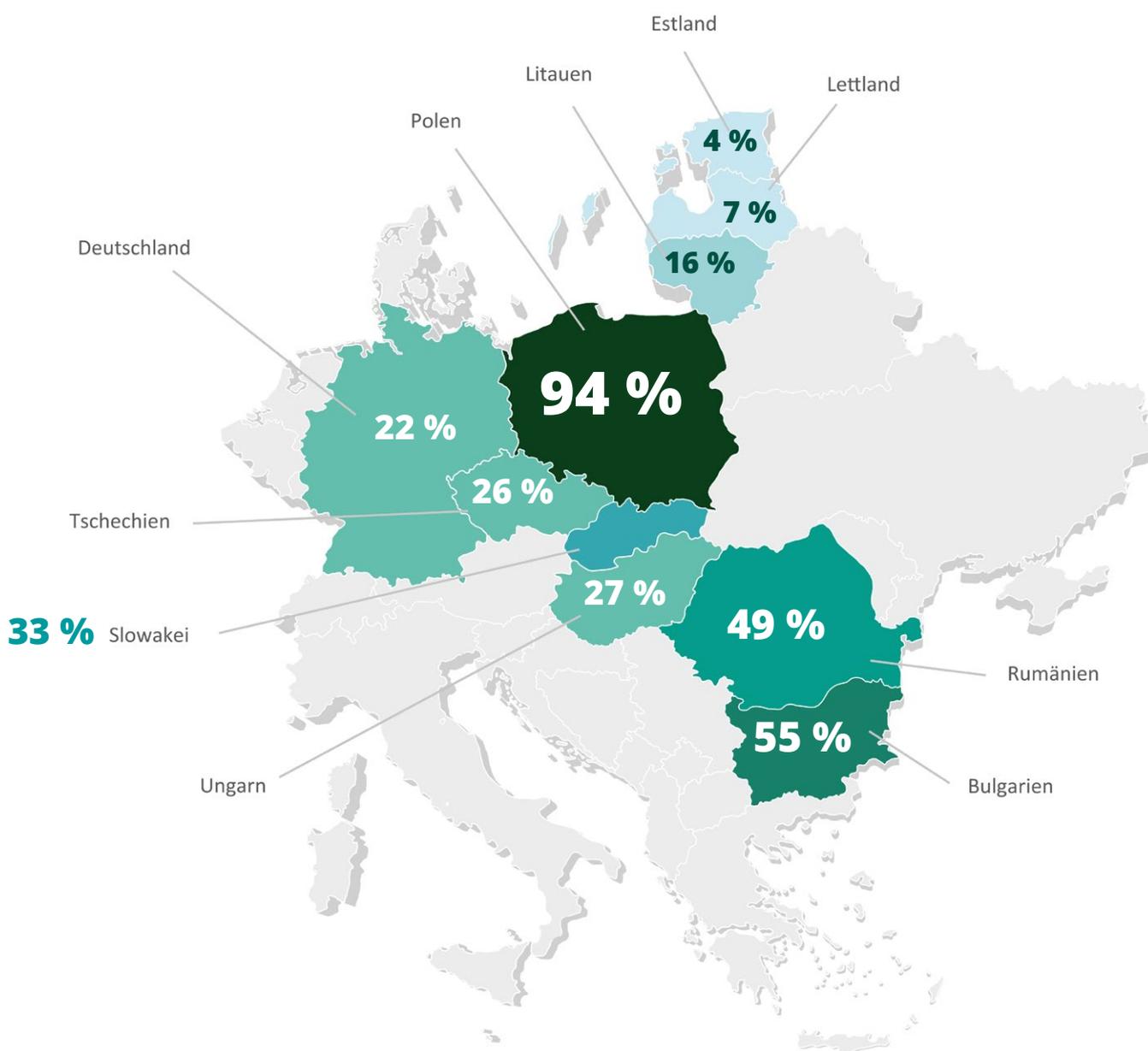


Abbildung 4: Von Vermittlungsagenturen eingesetzte Betreuungskräfte nach Herkunftsländern

Gewünschte Erfahrung der Betreuungskräfte in der Pflege

Der Fragebogen, der im Vorfeld der Verteilung an die Vermittlungsagenturen von allen Interessenten ausgefüllt wird, erhebt auch, über welche Erfahrung die angeforderten Betreuungskräfte verfügen sollen.

Dabei geben 81 Prozent an, dass umfangreiche Erfahrungen eine Grundvoraussetzung für den häuslichen Einsatz bei einem Angehörigen ist. Dem gegenüber stehen 14 Prozent, die keine bestimmten Anforderungen in Bezug auf vorhandene Erfahrungen erwarten und weitere fünf Prozent geben explizit an, dass keine besondere Erfahrung notwendig ist. Da wir diese Auswertung mit dieser Ausgabe des Branchenreports erstmalig erheben, ist ein Vergleich mit früheren Angaben nicht möglich.

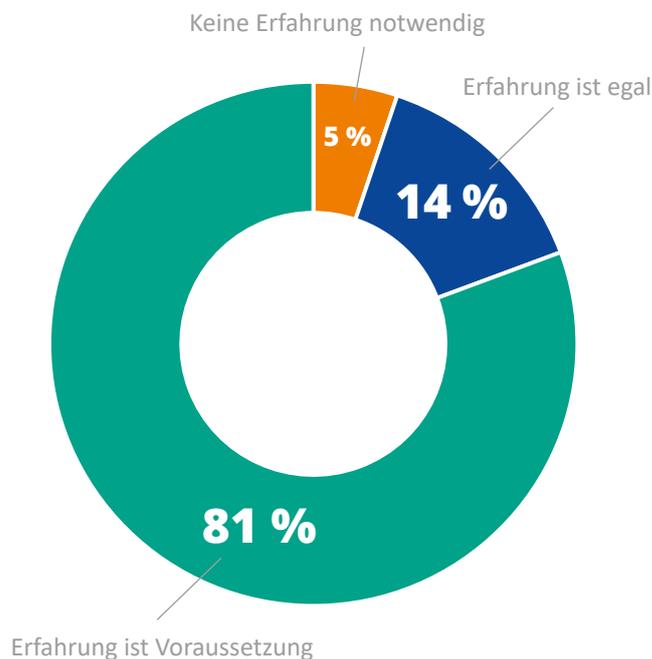


Abbildung 5: Gewünschte Erfahrung der Betreuungskräfte in der Pflege

Gewünschte Sprachkenntnisse der Betreuungskräfte

Für rund die Hälfte aller Anfragenden ist eine gute Beherrschung der deutschen Sprache eine Grundvoraussetzung, um sich für eine bestimmte Betreuungskraft zu entscheiden.

Weitere 35 Prozent erwarten mindestens erweiterte Grundkenntnisse und lediglich 15 Prozent, also weniger als jeder Fünfte, halten auch einfache Grundkenntnisse für ausreichend. Im Vergleich zu 2020 gibt es eine leichte Zunahme in Richtung gehobener Sprachkenntnisse. Damals waren es 46 Prozent, die gute Kenntnisse anfragten und immerhin noch 19 Prozent, denen die Minimalanforderung der einfachen Grundkenntnisse genügte. Führt man sich vor Augen, dass in vielen Fällen die Betreuungskraft mit der zu pflegenden Person über längere Zeit alleine ist, ist die immense Bedeutung für eine gelingende Kommunikation leicht nachvollziehbar.

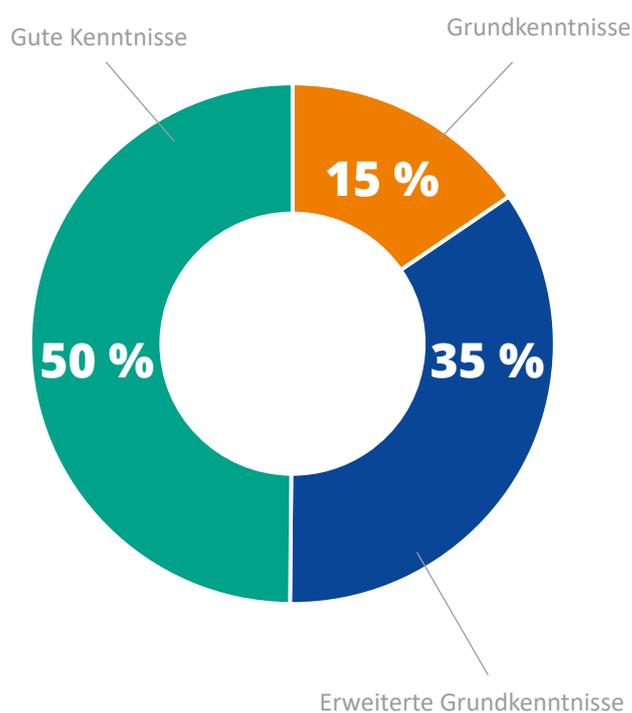


Abbildung 6: Von Interessenten gewünschte Sprachkenntnisse der Betreuungskräfte

Unterbringung der Betreuungskräfte am Einsatzort

Aus Sicht der Pflegevermittlung ist es eine Grundvoraussetzung für die Vermittlung einer Betreuungskraft, dass die direkte Unterbringung im Haus oder der Wohnung der pflegebedürftigen Person/en gewährleistet ist. Es ist auch schwer vorstellbar, wie eine adäquate Betreuung, gerade in einer Notsituation, möglich sein soll, wenn sich eine Pflegekraft erst aus der umliegenden Umgebung auf den Weg machen muss.

Der überwiegenden Mehrheit (86 Prozent) wird mindestens ein Zimmer zur eigenen Verfügung gestellt. In 14 Prozent der Fälle steht für die Betreuungskräfte sogar eine komplette Wohnung als Rückzugsort bereit.

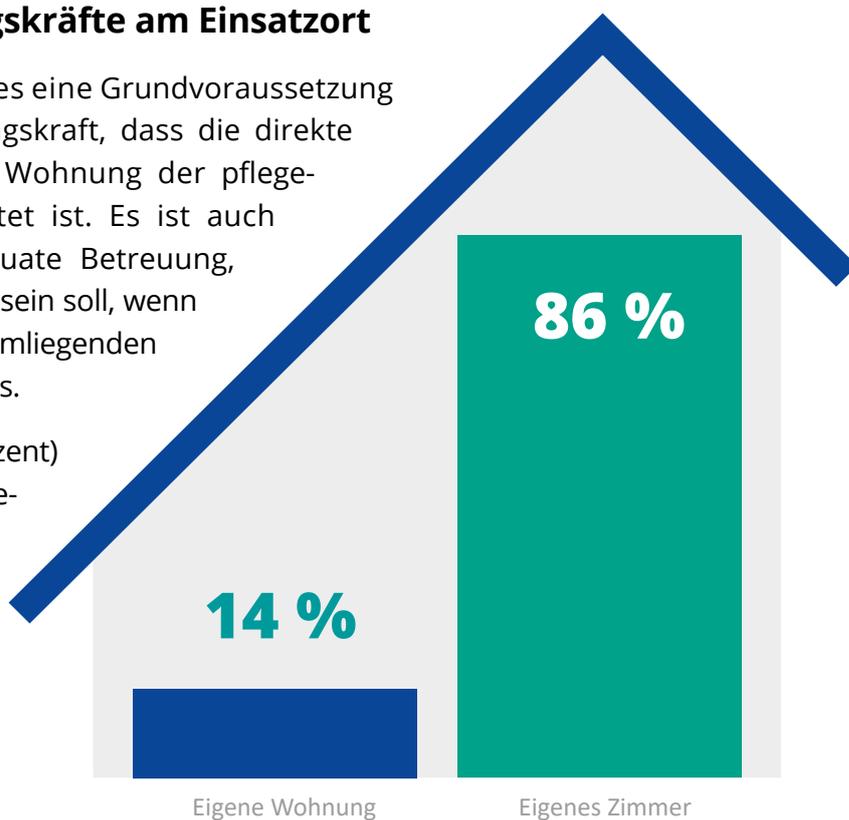


Abbildung 7: Unterbringung der Betreuungskräfte am Einsatzort

Raucherlaubnis für Betreuungskräfte am Einsatzort

Das Rauchverhalten ist ein Thema, das ganz generell in den letzten Jahren eine stetig wachsende gesellschaftliche Aufmerksamkeit bekommen hat.

War es für frühere Generationen noch selbstverständlich, so gut wie überall – und das auch in Innenräumen – rauchen zu dürfen, ist dies heutzutage praktisch umgekehrt: Das „öffentliche“ Rauchen findet nahezu nur noch draußen statt. Diese Tendenz überträgt sich zunehmend auch in den privaten Bereich.

Abgesehen davon, dass das Rauchen im Umfeld kranker und/oder betreuungsbedürftiger Personen generell fragwürdig ist, setzt sich auch hier mehr und mehr eine grundsätzliche eher strikte Ablehnung durch. Während 50 Prozent das Rauchen allgemein verbieten, erlauben weitere 40 Prozent das Rauchen nur draußen. Lediglich zehn Prozent geben an, dass ihnen das Rauchverhalten der Betreuungskraft egal ist.

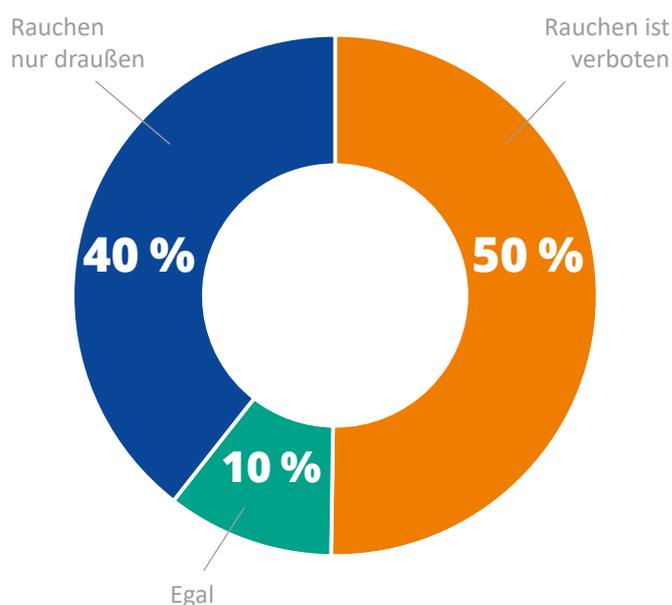


Abbildung 8: Verteilung der Raucherlaubnis für Betreuungskräfte am Einsatzort

Die Nachfrage: Die Seite der Interessenten

Verteilung der Anfragen nach Monaten

Abbildung 9 zeigt die durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Monaten im Jahr 2021. In den Jahren vor der Covid-19-Pandemie verlief die Kurve über das Jahr tendenziell so, dass eine Abnahme in den Sommermonaten feststellbar war, während es im Herbst und im Winter ein erhöhtes Aufkommen gab. Im Jahr 2021 ist dieser Verlauf praktisch umgekehrt: Die warmen Monate von Mai bis August bilden zusammenhängend die Periode mit der höchsten Nachfrage des Jahres. Es ist naheliegend, hier einen Zusammenhang bzw. einen Einfluss von Covid-19 zu vermuten, da die Frühlings- und Sommermonate im Vergleich zum restlichen Jahr niedrigere Inzidenz-Werte verzeichneten und somit sowohl auf Anfragen- als auch auf Anbieterseite sowie auch beim Betreuungspersonal die Sorgen und Vorbehalte kleiner waren.

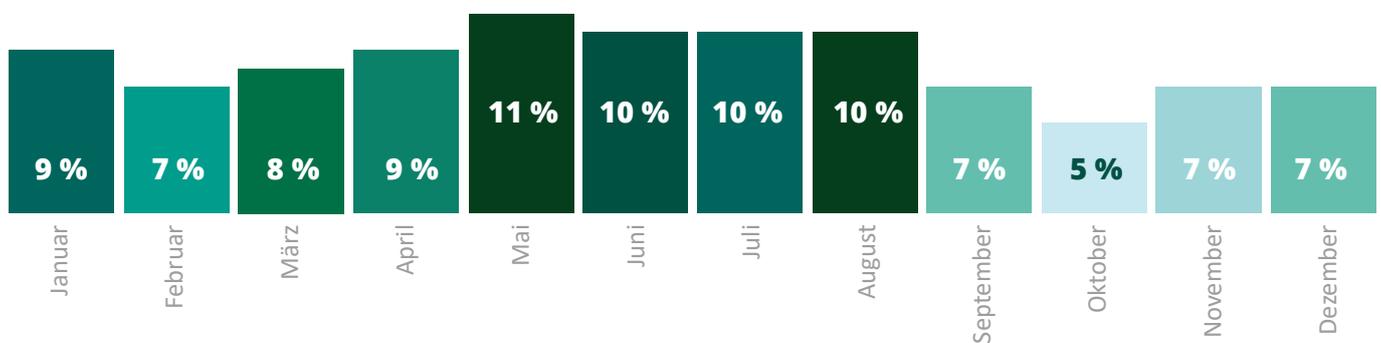


Abbildung 9: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Monaten

Verteilung der Anfragen nach Wochentagen

Die Verteilung über den Wochenverlauf zeigt zwei gegensätzliche Bilder: Während es von Montag bis Freitag ein stetiges Aufkommen gibt, ist es am Wochenende verhältnismäßig „ruhig“. Zu Wochenbeginn gehen mit 23 Prozent die meisten Anfragen ein, diese sinken im Verlauf der Woche allmählich ab und sind am Samstag und Sonntag mit jeweils vier Prozent auf dem tiefsten Stand.

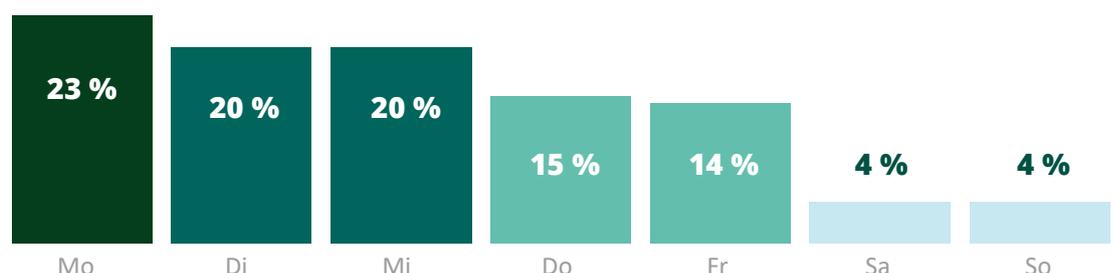


Abbildung 10: Durchschnittliche Verteilung der Anfragen nach Wochentagen

Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit

Je dunkler das Grün in den Feldern des Diagramms in Abbildung 11, desto mehr Anfragen wurden in diesem Zeitfenster gestellt. Auffällig sind einerseits die Zeiten Montag bis Freitag, 12:00 bis 18:00 Uhr, andererseits aber auch, dass praktisch zu jeder Zeit, selbst am Wochenende, Anfragen gestellt werden.

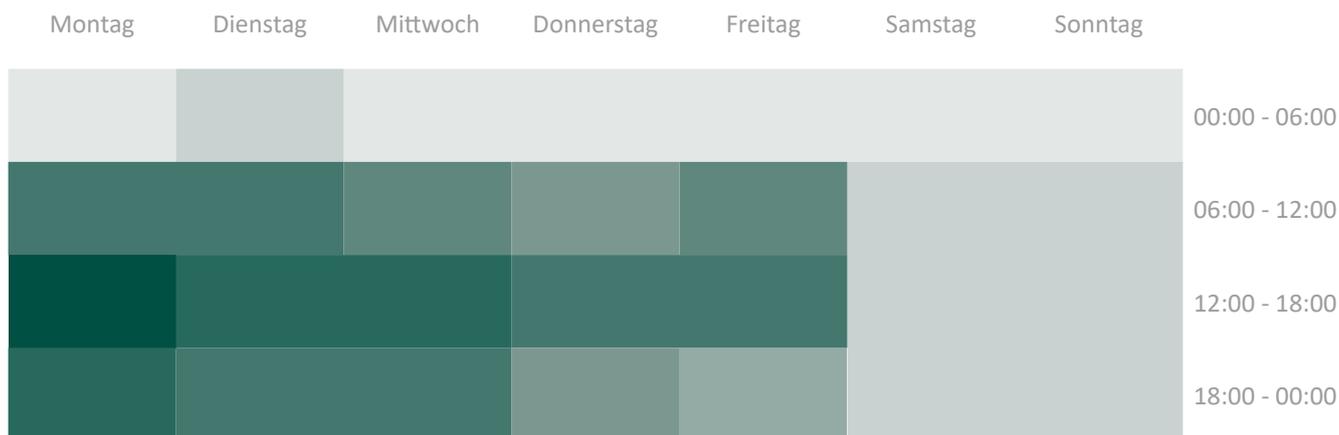


Abbildung 11: Verteilung der Anfragen nach Tag und Uhrzeit

Zeitlicher Vorlauf zwischen Anfrage und gewünschtem Start der Betreuung

Wenn darüber nachgedacht wird, eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch zu nehmen, geschieht dies in der Regel aus einer Not heraus. Dennoch können die Situationen stark unterschiedlich sein. In einigen Fällen wird die Betreuungskraft bestenfalls umgehend vor Ort benötigt, in anderen ist die pflegebedürftige Person vielleicht noch im Krankenhaus und der mögliche Starttermin zum Zeitpunkt einer Angebotsanfrage noch nicht absehbar. Diese Spannweite spiegelt sich auch in unserer Auswertung wider:

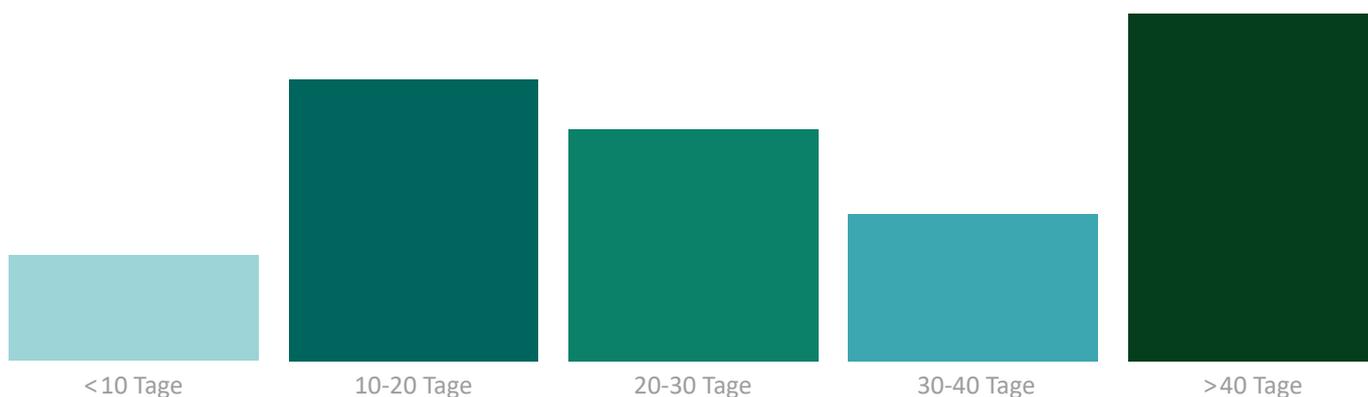


Abbildung 12: Zeitlicher Vorlauf zwischen Anfrage und gewünschtem Start der Betreuung

Geschlecht der Anfragenden

Bislang wurden die Anfragen in Bezug auf Mengen und Zeiten ausgewertet. Nachfolgend soll nun die Frage beantwortet werden, wer die Anfragen einreicht. Mit über 64 Prozent wird der überwiegende Anteil der Anfragen von Frauen gestellt. Im Vergleich zum Branchenreport 2020 hat sich deren Anteil weiter erhöht (2019: 62 Prozent).

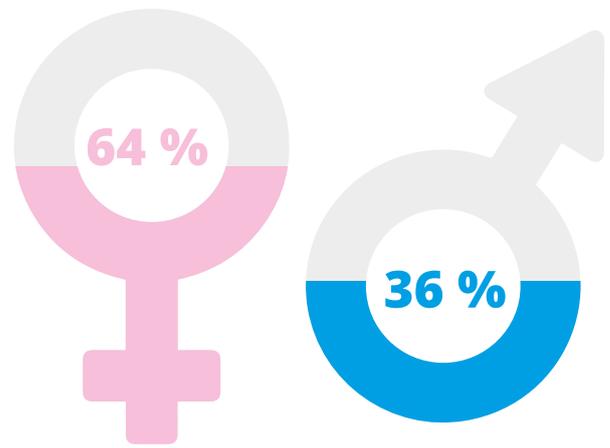


Abbildung 13: Geschlecht der Anfragenden

Geschlecht der Betreuungsbedürftigen

Nachdem die Anfragen und auch Anfragersteller betrachtet wurden, werden nun die Betreuungsbedürftigen in den Blick genommen. Bei der Auswertung nach dem Geschlecht der jeweiligen Betreuungsbedürftigen ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei den anfragenden Personen. Auch hier sind es überwiegend Frauen (69 Prozent), für die eine Betreuung gesucht wird.

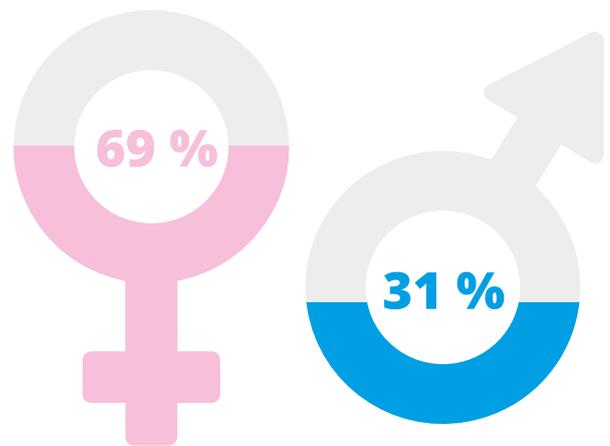


Abbildung 14: Geschlecht der Betreuungsbedürftigen

Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen

Einen Überblick über die Altersverteilung der Menschen, für die eine 24-Stunden-Betreuung angefragt wird, gibt Abbildung 15. Mit fast 30 Prozent nimmt die Altersgruppe von 80-85 Jahren den größten Anteil ein.

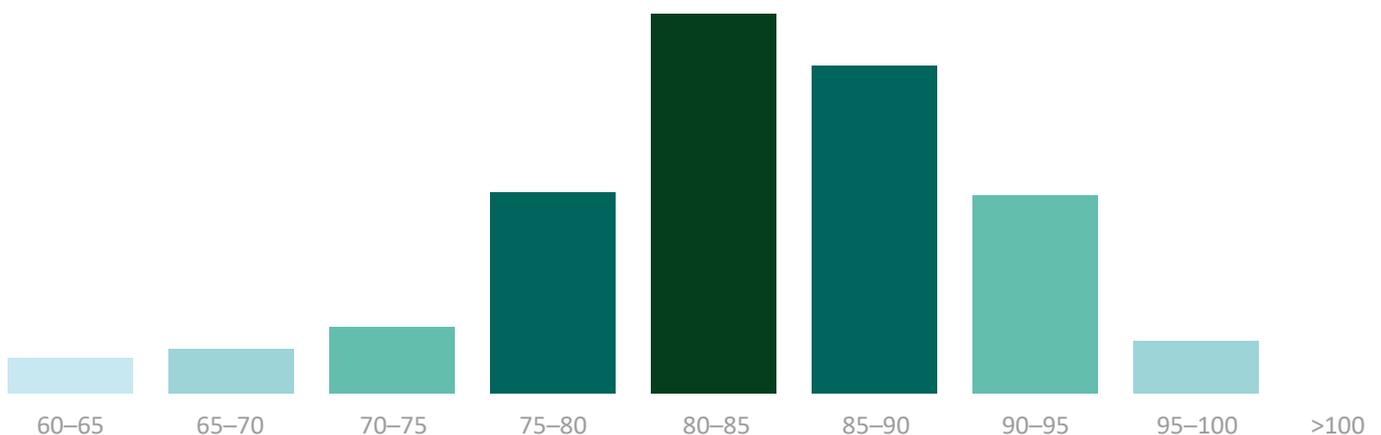


Abbildung 15: Durchschnittliche Altersverteilung der Betreuungsbedürftigen

Lebenssituation

Die Lebenssituation von Betreuungsbedürftigen lässt sich in drei unterschiedliche Szenarien aufteilen. Der Großteil der Betreuungsbedürftigen (59 Prozent) lebt alleine. Mit Ehepartner-/in (29 Prozent) und Angehörigen (12 Prozent) leben in Summe demnach weniger als die Hälfte der Betreuungsbedürftigen zusammen.

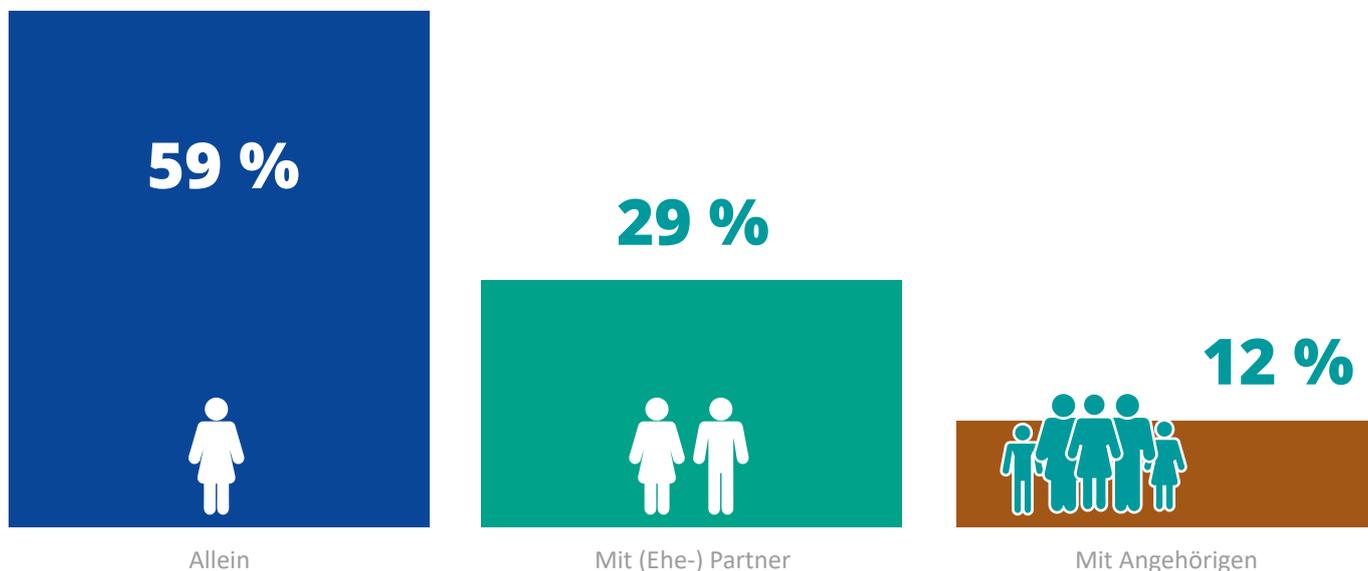


Abbildung 16: Lebenssituation der Betreuungsbedürftigen

Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen

Die Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen lässt sich in unserer Auswertung nach den Kategorien „Haus“ und „Wohnung“ differenzieren. Zwei Drittel der betreuungsbedürftigen Personen wohnen in einem Haus. Der Anteil der in einer Wohnung lebenden Betreuungsbedürftigen ist mit 31 Prozent deutlich niedriger.

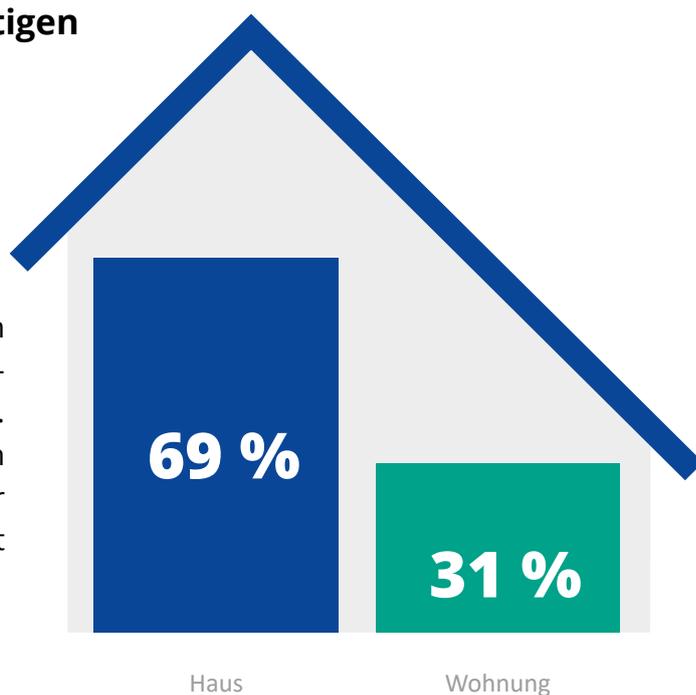


Abbildung 17: Wohnsituation der Betreuungsbedürftigen

Verteilung der Pflegegrade

Die körperlichen und geistigen Einschränkungen der Menschen werden seit 2017 in fünf Pflegegrade eingeteilt (vorher drei Pflegestufen). Bei der Betrachtung der Abbildung 18 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 abnehmen. So verteilen sich nur 7 Prozent (Pflegegrad 1) bzw. 8 Prozent (Pflegegrad 5) auf die beiden Ränder.

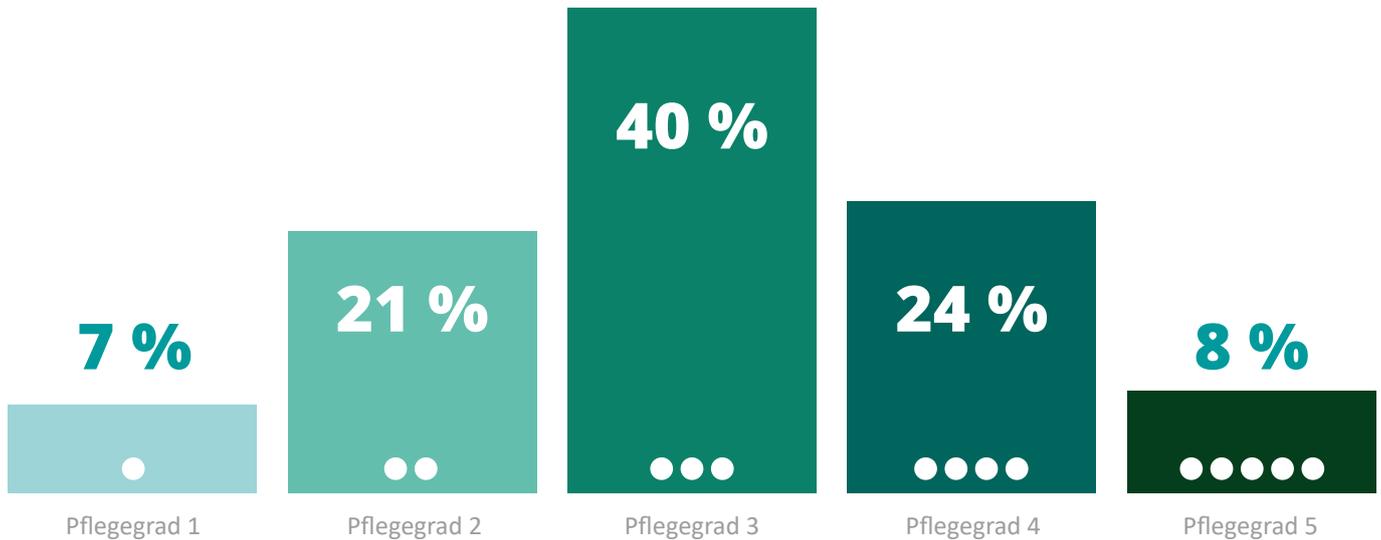


Abbildung 18: Durchschnittliche Verteilung der Pflegegrade

Mobilität

Wie die Auswertung der Pflegegrade nahelegt, nimmt die Kategorie „Rollator / Rollstuhl (hohe Einschränkungen)“ mit 57 Prozent den größten Wert ein. Auf die beiden Kategorien „Keine Einschränkung“ und „Liegt nur im Bett“ entfallen zusammen nur 13 Prozent der Angaben.

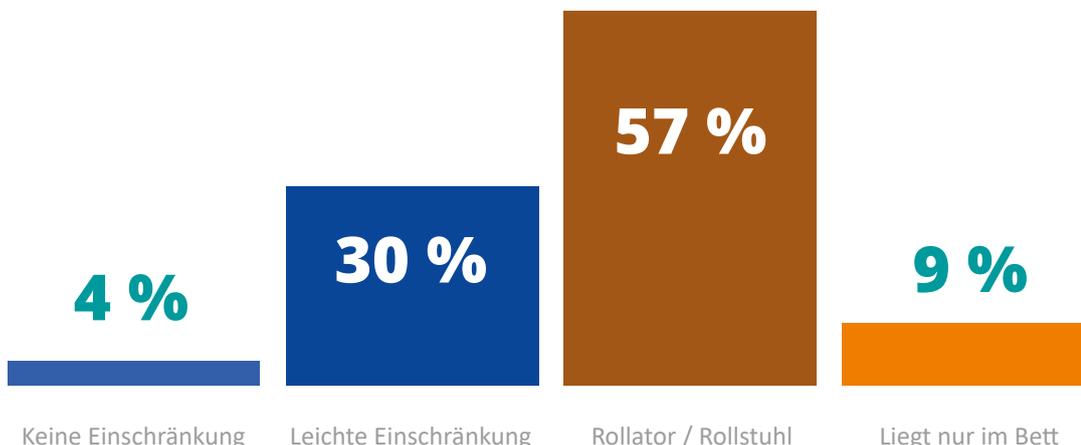


Abbildung 19: Durchschnittliche Mobilität der Betreuungsbedürftigen

Erfordernis einer nächtlichen Betreuung

Für die Auswahl einer passenden 24-Stunden-Betreuungskraft ist die mögliche Notwendigkeit einer nächtlichen Betreuung eine relevante Angabe. Nach unserer Auswertung benötigen 37 Prozent der betreuungsbedürftigen Personen keine nächtliche Betreuung. Ein Drittel der Betreuungsbedürftigen benötigt immerhin gelegentlich eine nächtliche Betreuung, wohingegen 34 Prozent regelmäßig auf diese Art der Unterstützung angewiesen sind.

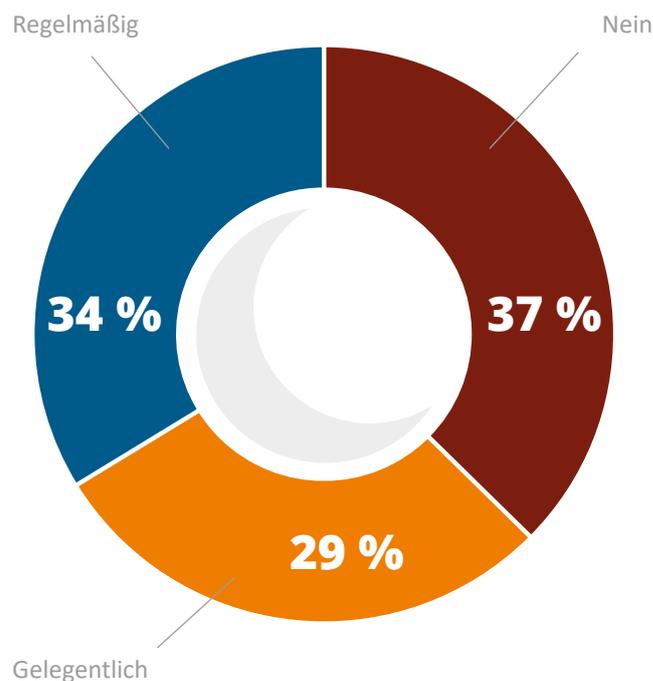


Abbildung 20: Erfordernis einer nächtlichen Betreuung im Durchschnitt

Ambulante Betreuung

Je nach Situation der pflegenden Angehörigen und der betreuungsbedürftigen Personen kommt es vor, dass neben der 24-Stunden-Betreuungskraft auch ein ambulanter Betreuungsdienst in Anspruch genommen wird. Unsere Auswertung zeigt für den Einsatz einer ambulanten Betreuung ein ausgeglichenes Bild. In 52 Prozent der Fälle ist eine ambulante Betreuung aktiv. Dem gegenüber stehen 48 Prozent, bei denen keine ambulante Betreuung notwendig ist.

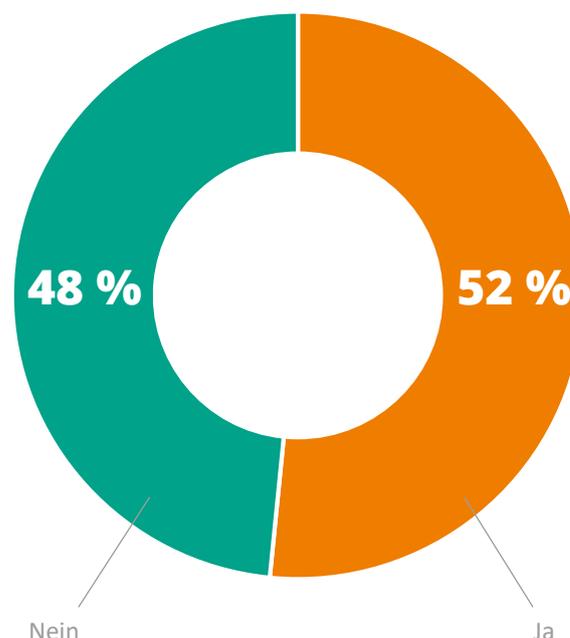


Abbildung 21: Durchschnittliche Inanspruchnahme ambulanter Betreuung

Umfrage zu Covid-19 und 24-Stunden-Pflege

Unser Meinungsbarometer: Eindrücke und Meinungen aus der Branche

Auch das Jahr 2021 stand unter dem Einfluss der Covid-19-Pandemie. Beschäftigt man sich mit der Frage, welche Auswirkungen die Pandemie auf die 24-Stunden-Betreuungsbranche hat, wird deutlich, dass numerische Auswertungen und Verteilungen nur eine begrenzte Aussagekraft haben. Um tiefere Eindrücke und Meinungen aus der 24-Stunden-Betreuungsbranche darzustellen, haben wir im Rahmen der Erstellung des Branchenreports eine Umfrage mit Branchenexperten durchgeführt. Mit diesem Meinungsbarometer wurden, neben Rückmeldungen zum Einfluss der Covid-19-Pandemie, vor allem Meinungen zu branchenspezifischen Themen angefragt. Hierzu zählen unter anderem die Professionalisierung der Branche und rechtliche Rahmenbedingungen wie z. B. die Auswirkungen des Urteils des Bundesarbeitsgerichts bezüglich des Mindestlohns in der 24-Stunden-Betreuung. Diese Angaben von Marktbeteiligten vertiefen den Blick in die Branche und erweitern die Auswertungen um ein differenziertes Meinungsbild.

Der Einfluss der Covid-19-Pandemie

Ein Bestandteil unseres Meinungsbarometers nimmt der Themenblock „ Covid-19-Pandemie“ ein. Die Marktteilnehmer sollten fünf Fragen von „Trifft gar nicht zu“ bis „Trifft zu“ einordnen. Auf der linken Seite der Darstellung sind die negativen Ausprägungen („Trifft gar nicht zu“ in **rot** und „Trifft weniger zu“ in **orange**) und auf der rechten Seite die positiven Ausprägungen („Trifft eher zu“ in **grün** und „Trifft zu“ in **blau**) abgebildet.

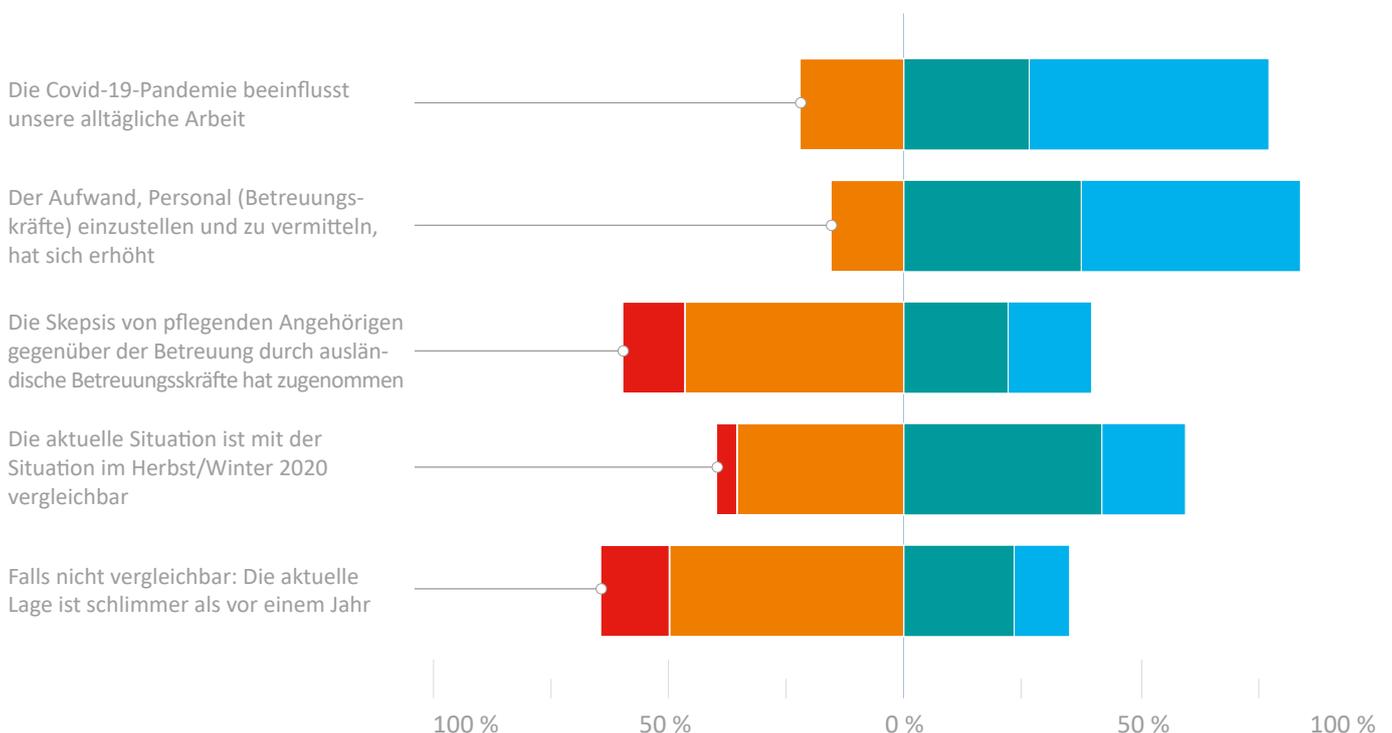


Abbildung 22: Der Einfluss der Covid-19-Pandemie

Die Verteilung der Grafik zeigt, dass die Marktteilnehmer, unabhängig von der jeweiligen Frage, größtenteils eine einheitliche Meinung zum Einfluss der Covid-19-Pandemie haben. So antworten über 76 Prozent der Beteiligten mit mindestens „Trifft eher zu“ auf die Aussage, dass die Covid-19-Pandemie die alltägliche Arbeit beeinflusst. Diese mehrheitliche gleiche Sichtweise ist auch bei den übrigen Aussagen zu erkennen. So geben sogar über 80 Prozent an, dass es mindestens eher zutrifft, dass sich der Aufwand erhöht hat, Personal (Betreuungskräfte) einzustellen und zu vermitteln. Überraschend hingegen ist es, dass 60 Prozent der Befragten angeben, dass weniger bzw. gar nicht zutrifft, dass die Skepsis der pflegenden Angehörigen gegenüber der Betreuungskräfte zugenommen hat.

Eine etwas ausgeglichene Verteilung zeigt das Meinungsbarometer für die Aussage, dass die aktuelle Situation mit der Situation von vor einem Jahr (Herbst/Winter) vergleichbar ist. Auf diese Aussage reagiert der Markt nicht einheitlich. 64 Prozent derjenigen, die die aktuelle Situation mit der Situation von vor einem Jahr als nicht vergleichbar bewerten, empfinden die derzeitige Situation als schlimmer.

Unser Meinungsbarometer bestätigt damit den Eindruck, dass die Covid-19-Pandemie weiter starken Einfluss auf die Arbeit vieler Marktteilnehmer nimmt und damit weiter die Abläufe der 24-Stunden-Betreuungsbranche bestimmt. Dabei gibt es natürlich auch Ausnahmen, jedoch zeigt sich, dass der Großteil des Marktes eine Sprache spricht.

Der rechtliche Rahmen für eine 24-Stunden-Betreuung

Ein Themenbereich der neben der Covid-19-Pandemie für die Organisation und die Abläufe der 24-Stunden-Betreuungsbranche eine maßgebliche Rolle einnimmt, ist der rechtliche Rahmen des Pflegekonzeptes. Ob Beschäftigungsformen, die Bekämpfung von Schwarzarbeit, der Mindestlohn oder die A1-Bescheinigung – rechtliche Rahmenbedingungen stehen vermehrt im Fokus der öffentlichen Diskussion.

Vor allem die Vermittlungsagenturen müssen sich auf die neuen rechtlichen Bestimmungen einstellen und sie im alltäglichen Geschäft einhalten. Dabei steht die Abgrenzung von nicht seriösen Anbietern im Mittelpunkt.

Unser Meinungsbarometer fragt daher nach einer Bewertung der aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen im Vergleich zu anderen Ländern. Negative Werte stehen in unserem Score für eine negative Bewertung der rechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland.

Die A1-Bescheinigung ist für das Entsendemodell notwendig und bestätigt, dass Sozialversicherungsbeiträge regelmäßig abgeführt werden.

Mehr dazu unter:

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



„Wir beobachten, dass sich die Branche zunehmend professionalisiert. Immer mehr Anbieter einer 24-Stunden-Betreuung legen verstärkt Fokus auf das Qualitätsmanagement. Die Abgrenzung von Schwarzarbeit und fragwürdigen Methoden steht im Zentrum des alltäglichen Geschäfts vieler Vermittlungsagenturen.“

Dr. Christian Holsing, Geschäftsführer und Gründer von 24h-Pflege-Check.de



Das Meinungsbild ist in diesem Fall deutlich: Fast drei Viertel der Teilnehmer ordnen die rechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland als negativ ein. Nur ein geringer Teil der Marktbegleiter bewertet die rechtlichen Rahmenbedingungen positiv.

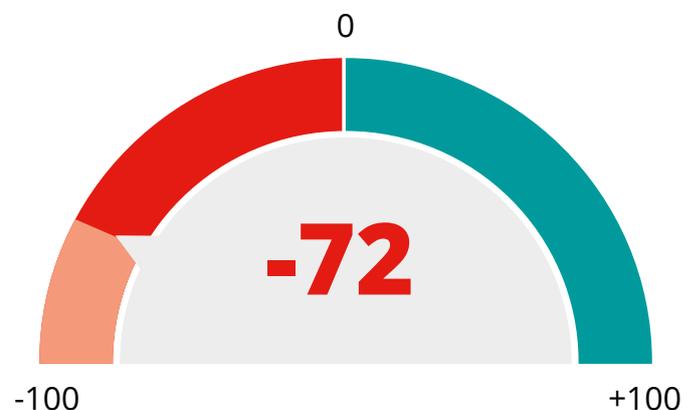


Abbildung 23: Der rechtliche Rahmen für eine 24-Stunden-Betreuung

Das Urteil des Bundesarbeitsgerichts

Eine neu definierte rechtliche Rahmenbedingung wurde Mitte 2021 vom Bundesarbeitsgericht (BAG) beschlossen. Nach dem Urteil des Bundesarbeitsgerichts müssen Betreuungskräfte mit dem Mindestlohn bezahlt werden. Dies gilt auch für die Abruf-Arbeitszeiten. Die Auswirkungen dieses Urteils sind bisher noch nicht absehbar, dürften sich aber vor allem auf die Kosten auswirken.

Unser Meinungsbarometer zeigt, dass das Urteil in der Branche (nachvollziehbarerweise) sehr bekannt ist. Um die Auswirkungen des Urteil auf die Branche abzuleiten, haben wir die Marktbeteiligten danach gefragt, wie die Kunden auf das Urteil des Bundesarbeitsgerichts reagiert haben. In der resultierenden Wortwolke sind die Antworten zusammengefasst. Dabei steht die Größe der Antworten für die Häufigkeit der Nennung. Ist ein Begriff größer als ein anderer (z. B. „Nachfragen“ im Vergleich zu „Ängstlich“) wurde er häufiger als Antwort genannt.

Das Bundesarbeitsgericht beschäftigte sich im Sommer 2021 mit dem Mindestlohn in der 24-Stunden-Betreuung.

Mehr zum Urteil des Bundesarbeitsgerichtes unter:

<https://www.24h-pflege-check.de/blog/24-stunden-pflege-urteil-bundesarbeitsgericht/>





Abbildung 24: Reaktionen auf das Urteil des Bundesarbeitsgerichts

Aus unsere Wortwolke ergeben sich vor allem zwei Arten von Reaktion. Auf der einen Seite gibt es Kunden, die sich für das Urteil des Bundesarbeitsgerichts kaum interessieren. Auf der anderen Seite gibt es auch Kunden, die dadurch verunsichert sind und negative Gefühle („Ängstlich“, „Besorgt“, „Skeptisch“ etc.) mit dem Urteil verbinden. Wie genau sich das Urteil in der Praxis auswirkt, wird sich noch zeigen. Jedoch lassen die Bekanntheit des Urteils auf Seiten der Vermittlungsagenturen und das feststellbare Interesse der Kunden darauf schließen, dass uns das Urteil auch in Zukunft weiter beschäftigen wird.

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

Vorbemerkung: In der Einleitung auf Seite 7 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 auch 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 und besonders auch zeitlicher Vorteil dieses Mediums. Wie auch auf 24h-Pflege-Check.de sind die meisten Information dabei jederzeit und kostenlos abrufbar, sodass Angehörige sich maximal flexibel informieren können.

Aufgrund dieser Entwicklung und der steigenden Bedeutung, die das Internet bei der Recherche, Suche und Auswahl einer 24-Stunden-Pflege einnimmt, gibt der folgende Abschnitt Auskunft über das Interesse an der 24-Stunden-Pflege im Internet.

Wie häufig nach dem Begriff „24-Stunden-Pflege“ gesucht wurde, konnten wir mit Hilfe von Google Trends auswerten. Die folgende Abbildung 25 zeigt im zeitlichen Verlauf von einem Jahr (01.01.2021 – 31.12.2021) 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.



Abbildung 25: Google-Trends-Analyse zum Begriff „24-Stunden-Pflege“

Die Kurve zeigt einen dynamischen Verlauf mit Schwankungen zwischen Werten von circa 20 bis 75. Dementsprechend selten können gleiche bzw. ähnliche Werte an aufeinander folgenden Daten im Zeitverlauf abgelesen werden. Signifikante Ausreißer nach unten sind vor allem im Januar und im Sommer zu erkennen. Nach oben fällt vor allem der Ausreißer im September auf, bei dem der Wert 100 erreicht wird. Die Gründe für diesen Ausreißer können allein auf Basis der Kurve natürlich nicht abgelesen und nur vermutet werden. Zum Winter ist ein genereller Abfall des Interesses ablesbar.

”

„Die Digitalisierung ist auch in der 24-Stunden-Betreuungsbranche angekommen. Entlang der gesamten Wertschöpfungskette, von der Kundengewinnung über die Personalsuche bis hin zur Entsendung des Personals, werden Abläufe und Prozesse digitalisiert.“

Sebastian Leitner, Geschäftsführer und Gründer von 24h-Pflege-Check.de

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 26 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 eine doppelt so hohe Punktzahl erreicht als 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.

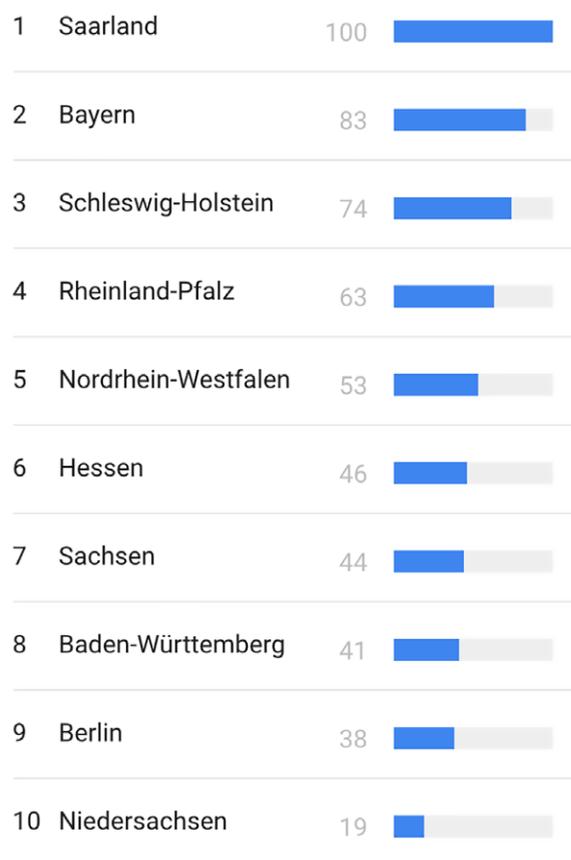


Abbildung 26: Ortsbezogenes Interesse am Begriff „24-Stunden-Pflege“

Fazit und Ausblick

Auch wenn die Covid-19-Pandemie weiterhin deutlichen Einfluss nimmt und auch nicht zu erwarten ist, dass sich dies in der näheren Zukunft ändert, zeigt sich der Markt für 24-Stunden-Pflege und -Betreuung in einem stabilem Zustand. Pflegevermittlungen und Betreuungskräfte haben Wege gefunden, um mit den Einschränkungen umzugehen und auch die Nachfrage ist nach wie vor grundsätzlich hoch. Die Vermutung aus dem letzten Branchenreport, dass es hier zu einem Einbruch kommen würde, hat sich damit nicht bestätigt. Beobachten lässt sich weiterhin eine gewisse Fluktuation im Markt, wobei dies gleichermaßen für Neugründungen und Schließungen gilt und sich hier kein gesonderter Covid-19-Effekt erkennen lässt. Einige Auswertungen müssen dennoch im Licht dieser Pandemie betrachtet und bewertet werden.

So ist beispielsweise die Verteilung der Angebotsanfragen über das Jahr, die wir in der Zeit vor der Pandemie beobachten konnten, praktisch umgekehrt zu der in 2021 beobachteten. Zwar gingen die Anfragen ganzjährig ein und in der Gesamtsumme ist die Zahl ungefähr gleich geblieben. Während aber in „normalen“ Jahren die anfragenstarken Monate eher im Herbst und im Winter liegen, waren es im letzten Jahr vor allem die Sommermonate – in der die Inzidenzwerte im Vergleich am niedrigsten waren.

Weiterhin gestiegen, wenn auch nur minimal, ist die Erwartungshaltung an die Betreuungsqualität seitens der pflegenden Angehörigen. Im Vergleich zu den Zahlen aus unserem vorherigen Branchenreport gibt es eine leichte Zunahme in Richtung gehobener Sprachkenntnisse. Waren es seinerzeit rund 46 Prozent, die gute Deutschkenntnisse (in Einzelfällen auch andere Sprachen) anfragten, erwartet diese nun exakt jeder Zweite. Minimale Grundkenntnisse genügen nur noch rund 15 Prozent (vormals 19 Prozent).

Die Betreuungskräfte kommen weiterhin zumeist aus Polen, nahezu alle Vermittlungsagenturen setzen Mitarbeiter aus diesem Land ein. Aber auch aus vielen weiteren osteuropäischen Ländern werden Betreuungskräfte (in der Regel) entsendet. Während die meisten Werte seit der letzten Erhebung gleich geblieben sind, verzeichnet vor allem Bulgarien einen deutlichen Zuwachs von über 15 Prozent auf circa 55 Prozent.

Zu erwarten ist, dass auch im nächsten Branchenreport die Effekte der Pandemie sichtbar sein werden. Es bleibt abzuwarten, wie sich der Markt für 24-Stunden-Pflege und -Betreuung darstellt, wenn die Pandemie einmal hinter uns liegen wird.

Es wird 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 darüber aufzuklären, was erwartet werden kann und vorausgesetzt werden muss. Wenn alle Beteiligten ein gemeinsames Verständnis davon haben, können Vermittlungsagenturen bestmöglich dabei helfen, ein selbstbestimmtes Leben im eigenen Zuhause zu organisieren.



Branchenreport 2021 – Häusliche 24-Stunden-Pflege und -Betreuung

© 2022

24h-Pflege-Check.de

Christian Holsing und Sebastian Leitner GbR

Detmolder Straße 30

33604 Bielefeld