



Institut für Berufs- und  
Erwachsenenbildungsforschung  
an der Universität Linz

---

# QUALITÄT IN DER 24-STUNDEN- BETREUUNG

## Qualitätssicherung bei Vermittlungsagenturen

Forschungsbeitrag zu Track#1:  
Sozialstaat zwischen Emanzipation und Fürsorge

---

**Mag.<sup>a</sup> Hiesmair Manuela**

**Kontakt:**  
**[hiesmair@ibe.co.at](mailto:hiesmair@ibe.co.at), 0732-609313-5531**



## Ausgangssituation

Durch eine Reihe von Gesetzesänderungen bzw. durch die Verabschiedung neuer Gesetze wurde zwischen 2006 und 2008 die sogenannte „24-Stunden-Betreuung“ in Österreich legalisiert. Seither haben in Österreich tausende Betreuungskräfte, insbesondere aus den östlichen Nachbarländern, in Privathaushalten Betreuungs- und Pflegedienste geleistet. Die jährlichen Zuwachsraten bei der 24-Stunden-Betreuung als auch die Prognosen zeigen, dass die 24-Stunden-Betreuung sich als *„bedeutsames Instrumentarium im Rahmen der Pflege daheim etabliert“* (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz 2016, S. 16) hat und auch bei zu Pflegenden und Angehörigen hohe Beliebtheit genießt, da den zu Pflegenden der Verbleib und die Pflege/ Betreuung zu Hause ermöglicht wird.

Die 24-Stunden-Betreuung ist über ein Fördermodell mit gesetzlich festgelegten Kriterien eine staatlich co-finanzierte Pflege-/ Betreuungsdienstleistung, bei der sich das jeweilige Bundesland und der Bund die Deckung der für die Förderung vorgesehenen Mittel im Verhältnis von 40% (Land) zu 60% (Bund) aufteilen. Beinahe alle Förderfälle (99,8%) werden von selbständigen PersonenbetreuerInnen betreut, die Mitglied der Wirtschaftskammer sind (Famira-Mühlberger et al. 2017, S. 27-29). Mit Stand 30.9.2016 waren rund 60.000 aktive Berufszweigmitglieder im freien Gewerbe der „selbständigen Personenbetreuung“ in den Wirtschaftskammern Österreich registriert. Zu Beginn 2018 verzeichnete vollständige und aktuelle Online-Firmenverzeichnis für Vermittlungsagenturen in Österreich des Fachverbands Personenberatung und Personenbetreuung der Wirtschaftskammer Österreich (<http://www.daheimbetreut.at/de/firmen-a-z>) über 800 eingetragene Vermittlungsagenturen innerhalb von Österreich. Der Großteil der Agenturen organisiert sich jedoch abseits der großen SozialträgerInnen (z.B. Caritas, Volkshilfe) und besteht aus privaten gewinnorientierten AnbieterInnen, oftmals Einzelunternehmen.

Abseits der bereits gesetzlich festgelegten Förderkriterien strebte das Land Oberösterreich als Kostenträger an, neue Ansätze für die Qualitätssicherung im Bereich 24-Stunden-Betreuung zu entwickeln, um diese in die österreichweite Diskussion zu qualitätsvoller/ -gesicherter Pflegeversorgung einbringen zu können. Aus diesem Grund wurde 2017 das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung (IBE) vom Land Oberösterreich/ Abteilung Soziales damit beauftragt, einen Entwurf zur Qualitätssicherung bei Leistungen der im Bereich der 24-Stunden-Betreuung tätigen Vermittlungsagenturen in Form eines Qualitätssiegels zu entwickeln und damit die Überprüfung und kontinuierliche Überwachung der Einhaltung definierter Qualitätskriterien beim Handeln von Vermittlungsagenturen zu ermöglichen.

Auch von Seiten der Fachgruppen „Personenberatung und Personenbetreuung“ der Wirtschaftskammern einzelner Bundesländer (Wien, Niederösterreich, Salzburg, Tirol, Vorarlberg) gab es Arbeiten an Qualitätskriterien für ein „Gütesiegel“. Dies bedeutet, dass in den letzten Jahren nicht nur das IBE daran gearbeitet hat, Qualitätssicherungsinstrumente für Vermittlungsagenturen zu entwickeln.

## Inhalte des Beitrags für Momentum 2019

Im Beitrag für Momentum 2019 wird vor dem Hintergrund dieser Ausgangssituation erläutert, welche Qualitätssicherungsbestrebungen es abseits gesetzlich vorgesehener Förderkriterien für Vermittlungsagenturen von 24-Stunden-BetreuerInnen gibt. Dazu wird eingangs vorgestellt, welche grundsätzlichen Überlegungen das IBE beim Erstentwurf eines Qualitätssiegels für Vermittlungsagenturen vorgenommen hat.

Im März 2019 wurde seitens des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz ein österreichweit einheitliches Qualitätszertifikat („ÖQZ24“) für Vermittlungsagenturen angekündigt, dessen Kriterien vom „Verein zur Förderung der Qualität in der Betreuung älterer Menschen“ geprüft werden – wie genau wird auf der Webseite <https://oeqz.at/> beschrieben. Das IBE stellt den ÖQZ24-Zertifizierungsprozess vor und reflektiert diesen auf Basis des eigenen Entwurfs eines Qualitätssiegels für 24-Stunden-Betreuung.

Abschließend wird im Beitrag reflektiert, welchen Beitrag der neue Qualitätssicherungsansatz in Form von Qualitätssiegeln für Vermittlungsagenturen einen Beitrag zum Diskurs über eine qualitätsvolle/ -gesicherte Pflegeversorgung leisten kann. Dazu werden auch aktuelle Erkenntnisse der Forschungsarbeit von Steiner et al. (2019), die sich mit der Positionierung und Selbstdarstellung von Vermittlungsagenturen in rechtlich-institutionellen Kontexten beschäftigen, aufgegriffen. Hieraus kann man ableiten, dass ein Instrument wie ein Qualitätssiegel die Legitimitätsnarrative der Agenturen zusätzlich stärkt, da „*Legalität den Agenturen als zentraler Bezugspunkt für die Herstellung von Legitimität*“ (Steiner et al. 2019) dient. Die AutorInnen kommen in ihrer Analyse des rechtlichen Rahmens und der Legalitätsnarrative in der 24-Stunden-Betreuung in Deutschland, Österreich und der Schweiz zu folgendem Schluss: „*Zusammengefasst sticht die Beteuerung eines rechtlich einwandfreien Angebots unter den national geltenden Regulativen als dominantes Narrativ auf den Webseiten der Betreuungs- und Vermittlungsagenturen hervor. (...) Mittels Abgrenzung von unseriösen Mitbewerber\_innen wird die eigene Rechtskonformität zusätzlich betont. Die Einhaltung von Gesetzen sagt indes aufgrund der niedrigen Anforderungen der liberalistischen und zum Teil unvollständigen Regulierungen in der Regel noch nichts über die konkrete Ausgestaltung des Arbeitsverhältnisses oder des Dienstleistungsangebots aus. Der Verweis auf Verträge, Gesetze und Bewilligungen lässt die Tatsache in den Hintergrund rücken, dass die in anderen Branchen üblichen Qualifikations- und Arbeitsstandards unterlaufen werden. Die grundsätzliche Prekarität der 24 h-Betreuung bleibt de-thematisiert, indem diese zum Problem einzelner Agenturen mit unlauteren Geschäftspraktiken gemacht wird. Strukturelle Prekarität und Machtungleichheiten in der 24 h-Betreuung werden damit weitgehend entannt.*“

## Literatur

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2016): Österreichischer Pflegevorsorgebericht 2015. Wien: Sozialministerium. Online verfügbar unter <https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=366> (dl:16.1.2018)

Famira-Mühlberger, Ulrike/ Albert, Anna/ Fuchs, Stefan/ Lorenz Christoph (2017). Die Bedeutung der 24-Stunden-Betreuung für die Altenbetreuung in Österreich. Wien: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung. Online verfügbar unter: [http://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person\\_dokument/person\\_dokument.jart?publikationsid=60718&mime\\_type=application/pdf](http://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person_dokument/person_dokument.jart?publikationsid=60718&mime_type=application/pdf) (dl: 16.1.2018)

Steiner, Jennifer/ Prieler, Veronika/ Leiblfinger, Michael/ Benazha, Aranka (2019): Völlig legal!? Rechtliche Rahmung und Legalitätsnarrative in der 24h-Betreuung in Deutschland, Österreich und der Schweiz. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, 44 (1), S. 1-19. Online verfügbar unter: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11614-019-00337-4> (dl: 10.4.2019)