

# Pflege und Betreuung – jetzt auch über digitale Plattformen wie Uber und Airbnb?

Ulrich Otto, Anna Hegedüs, Heidi Kaspar, Andrea Kofler, Christophe Kunze

Uber-Taxis und Airbnb machen es schon länger vor – und spalten die Meinungen. Die Digitalisierung der Gesellschaft und Wirtschaft – bisher eher in Form von E-Health (z. B. Elga) und Active and Assisted Living (AAL: technikunterstütztes Älterwerden) – kommt nun auch bei Dienstleistungen in der Pflege und Betreuung an. Und wird wohl schon bald vieles durcheinanderwirbeln.

„Die herausziehende Plattformökonomie verwischt zahlreiche Grenzen: Zwischen ProduzentInnen und KonsumentInnen, zwischen professionellem Angebot und amateurhaftem Gelegenheitsauftrag, zwischen UnternehmerIn und ArbeiterIn. Das Uber-Prinzip, die Plattformökonomie, die viel mehr sind als nur eine App, verändern den Arbeitsbegriff, vermischen private Hilfe und Schwarzarbeit, ändern das Verständnis und die Regelung von Monopolen“ (Stegmann, 2016). Die einen sehen eine willkommene Angebotsbereicherung und Aktivierung brachliegender Potenziale – seien es Dienstleistungen (Uber) oder Wohnräume (Airbnb) oder eben jetzt auch Pflege.

Die anderen befürchten eher, dass die mühsam errungene Professionalisierung der Pflege gefährdet wird, die Freiwilligenarbeit konkurrenziert wird und dass massenhaft ungeschützte Arbeitsverhältnisse in der Schattenwirtschaft und Steuerausfälle drohen. Und viele befürchten einfach, dass ihre eigenen bewährten Geschäftsmodelle massiv bedroht sind – die Neue Zürcher Zeitung schreibt über die „Angst vor der Uberisierung“ (Seittele, 2016).

## Digitalisierung ...

Das Grundprinzip der „digital matching“-Unternehmen (wie Uber, Airbnb usw.) ist einfach: Sie bieten selbst keine Dienstleistungen an, sondern nur eine digitale Vermittlungsplattform für die einfache Abwicklung von Peer-To-Peer-Transaktionen zwischen Anbieter und Nutzer. „Wie eine dünne Schicht legt sich Uber als Plattform zwischen zwei Personen, von denen einer eine Leistung anbietet und der andere sie nutzt. In großen Teilen der Welt hat Uber sich innerhalb weniger Monate stark verbreitet. Dahinter steckt mehr als nur ein neuer digitaler Trend. Die Zukunft der Arbeit wird gerade programmiert“ (Stegmann, 2016).

Kritik: Inzwischen stoßen die „collaborative consumption“-Anbieter vielerorts auf Widerstand: So sei ihr Geschäftsmodell ein Angriff auf rechtliche Rahmenbedingungen und untergrabe Arbeitnehmerrechte ebenso wie Qualitätsstandards. Im Fall Airbnb wird bspw. gefragt: Darf es sein, dass über die Deklaration als Ferienwohnungen massenhaft normale Wohnungen dem Wohnungsmarkt und Mieterschutz entzogen werden? Im Fall Uber: Wird das Personenbeförderungsrecht ausgehebelt? Und sind die FahrerInnen nicht doch als Angestellte zu bewerten?

Zurzeit ist offen,

- wie die Gesetzgeber – auch in Österreich – mit der Thematik umgehen werden; Reaktionen reichen von Deregulierung über Nichtstun bis hin zu massiver Regulierung des Marktes,
- was die neuen Angebote bei den traditionellen Produkten, Diensten und Anbietern verändern,

## Beispiele für das Uber-Prinzip rund um Begleitung, Betreuung und Pflege

	Plattformname	Grundidee
Deutschsprachige Plattformen	Betreut.ch careship.de Veyo-pflege.com pflegetiger.de	Teilweise geht es um Vermittlung, v. a. von Begleitung und Betreuung, aber auch um hauswirtschaftliche Dienste und „leichte Pflege“. Teilweise sind die Pflegenden Angestellte des Plattformbetreibers.
Beispiele aus Übersee	CareFamily.com hometeamcare.com homehero.org joinhonor.com	Wie so oft sitzen die Vorbilder für die Internet-Start-ups in den USA: Diese haben dort jeweils mehrstellige Millionenbeträge an Venturekapital eingesammelt und expandieren sehr schnell. Dabei verfolgen sie verschiedene Strategien der Gestaltung des Arbeitsverhältnisses.

- ob die neuen Anbieter die Kritik entkräften können – und zwar real, nicht nur medial,
- wie schnell der Einfluss auf die Versorgungslandschaft in Begleitung, Betreuung und Pflege wirklich wächst.

### ... auch in der Pflege und Betreuung?

Das Uber-Prinzip in der Pflege bedeutet: Über eine Plattform bieten Menschen mit unterschiedlichstem Erfahrungs- und Ausbildungsgrad auch Dienstleistungen im Bereich Begleitung, Betreuung und Pflege für kürzere oder längere Dauer an. In manchen Modellen arbeiten diese auf selbständiger Basis, in anderen als Angestellte des Plattformunternehmens oder auch der KlientInnen. Gesellschaftlich entscheidend ist, was dabei mit dem Gesamtsystem der Begleitung, Betreuung und Pflege passiert – mit seiner Stabilität, Fachlichkeit und Qualität. Eine verantwortungsvolle Diskussion muss hier die vielen Berührungspunkte mit bestehenden Versorgungsstrukturen beachten:

**Konkurrenzierung?** Wird die neue Konkurrenz auch in der Pflege den etablierten Anbietern signifikant Marktanteile abnehmen? Und wie stark überschneiden sich die Plattformdienste mit Engagementformen mit Aufwandsentschädigung, wie sie im Bereich Gesundheit und Soziales üblich sind? *Welche Folgen werden die neuen Dienstleistenden insgesamt auf Engagementformen, Zeitauschsysteme, Ehrenamt und Freiwilligenarbeit haben?*

**Gesellschaftliche Ressourcen?** In den meisten der neuen Angebote werden erhebliche Gebühren vereinnahmt. *Entzieht dies dem finanziell sowieso klammen Sozial- und Pflege-sektor weitere wichtige Ressourcen? Oder kann Pflege durch die neuen Technologien effizienter organisiert werden?*

**Regelung, Kontrolle, gesetzliche Rahmung?** Bei dieser Diskussion gibt es Parallelen zu regulatorischen Problemen neuer Versorgungsformen (z. B. ambulant betreute Wohngemeinschaften). Verdeutlichen hier die neuen Angebote möglicherweise v. a. den Konflikt zu etablierten (ggf. überholten?) Rahmenbedingungen? „Die neuen Arbeitsmöglichkeiten funktionieren ohne 9to5-Job, ohne Anwesenheitspflicht, aber eben auch ohne Kündigungsschutz, ohne Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, ohne jegliche Sicherheit, isoliert und meist ohne gewerkschaftliche Vertretung“ (Stegmann, 2016). Aber: *Wie viel und welche Regulierung braucht es? Wie kann hier eine Regulierung mit Augenmaß erreicht werden?*

**Qualitätssicherung?** Pflege und Betreuung weisen heute hohe Standards und qualitätssichernde Begleitmaßnahmen auf. *Wie können Rahmenbedingungen geschaffen werden, die trotz der dynamischen Entwicklung der Plattformdienste und zugleich den raschen Veränderungen im gesamten Dienstleistungsgefüge Qualität garantieren?*

**Von den Neuen lernen?** Die digitalen Vermittlungsplattformen zeigen auch Potenziale besserer Organisation etablierter Versorgungsformen im Sozial- und Gesundheitswesen. *Was können wir von der Plattformökonomie & Co für die Digitalisierung der Betreuung und Pflege lernen, was aber auch in Sachen Patientenzentrierung, Flexibilität usw.?*

**Personenbezogene Dienstleistung als Ausschlusskriterium?** On-Demand-Angebote bieten meist homogene, leicht zu vermittelnde und auf klar definierte Kundensegmente ausgerichtete Güter an. Bei personenbezogenen Diensten ist dies schwieriger. Es gibt kein homogenes Gut „Pflege“, ebenso wenig wie „die Kundengruppe“. *Wie antworten die Onlineanbieter beispielsweise auf den hier teilweise bestehenden Beratungsbedarf?*

**Monopolisierung?** In der Plattform-Ökonomie zeigen sich häufig schnelle Konzentrationsprozesse. Einzelne verbliebene Plattformanbieter bestimmen dann allein über Angebotspektrum, Vergütung usw.

Die Uberisierung „gibt Plattformen auch Macht über uns, lässt uns zu UnternehmerInnen unserer selbst werden, immer auf der Jagd nach einem neuen Auftrag, lückenlos überwacht und bewertet durch eine Plattform“ (Stegmann, 2016). „Die neue Form der Arbeit bringt viele Vorteile und die Plattformökonomie bereitet große Komfortgewinne, die wir alle gerne nutzen. Dass diese Vorteile mit Dumpinglöhnen und schlechten Arbeitsbedingungen einhergehen, ist kein Naturgesetz“ (Stegmann, 2016). Wollen die Akteure im Sozialwesen den Internetunternehmen hierbei das Feld überlassen? Oder gibt es selbst-organisierte Alternativen – wie es als „Plattform Co-operativism“ diskutiert wird –, könnten beispielsweise Plattformen durch Genossenschaften oder Non-Profit-Verbände betrieben werden? *Welche Folgen haben solche Entwicklungen für Angebote der Sozialunternehmen?*

### Fazit

Die Herausforderung ist dringlich: Es geht aktuell darum, Chancen und Risiken der Plattform-Ökonomie für das Sozi-

### Bald auch in Österreich?

Auch in Österreich könnten Plattformen zur Vermittlung von Pflege und Betreuungsleistungen Fuß fassen: Rund 80 % der pflegebedürftigen Menschen werden zu Hause betreut, die meisten durch pflegende Angehörige (BMASK, 2015).

Die vorhandenen Angebote sind nicht in ausreichendem Umfang vorhanden und zu wenig individuell gestaltbar. Zusätzlich reicht das Pflegegeld meist nicht aus, um die Kosten für Pflege und Betreuung vollständig zu decken. Da sind kostengünstige, individuell einsetzbare und niederschwellige Angebote gefragt (Höfler et al., 2014).

al- und Gesundheitswesen frühzeitig zu erkennen und deren mögliche Auswirkungen zu verstehen. Begleitung, Betreuung und Pflege sind im bisherigen Umfang auf Dauer nicht sichergestellt.

Durch die Digitalisierung ergeben sich neue Lösungsansätze, die hier wohl durchaus einen wichtigen Beitrag leisten könnten.

Doch mit ihnen gehen auch Risiken einher, die rechtzeitig erkannt werden müssen. Rund um die oben genannten Kriterien braucht es weitere aktive Auseinandersetzung mit dem Thema – nur so lässt sich das Feld mitgestalten, lassen sich wünschenswerte Entwicklungen fördern, wie z. B. echtes Teilen, soziale Unterstützung, bessere Nutzerzentrierung und gesicherte Qualität. ◆

### Literatur

- BMASK (2015): Österreichischer Pflegevorsorgebericht, Wien.  
<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=366> (19.5.2017)
- Höfler S., Bengough T., Winkler P., Griebler R. (Hrsg.) (2014): Österreichischer Demenzbericht 2014. Bundesministerium für Gesundheit und Sozialministerium, Wien.

Stegemann P. (2016): Uberisierung: Wie Plattformen unsere Arbeit verändern. In: bpb, Netzdebatte. <https://www.bpb.de/dialog/netzdebatte/220768/uberisierung-wie-plattformen-unsere-arbeit-veraendern> (11.05.2017)

Seittele C. (2016): Dynamik der Digitalisierung. Die Wirtschaftswelt wappnet sich für den digitalen Umbruch. NZZ vom 3.11.2016. <http://www.nzz.ch/wirtschaft/digital-business/dynamik-digitalisierung-wirtschaftswelt-digitalen-umbruch-ld.125627> (19.05.2017)

### Kontakt:

#### Ulrich Otto

Leiter Careum Forschung, Forschungsinstitut der Kalaidos FH Gesundheit, Zürich (CH), E-Mail: [ulrich.otto@careum.ch](mailto:ulrich.otto@careum.ch)

#### Anna Hegedüs und Heidi Kaspar

beide wiss. Mitarbeiterinnen Careum Forschung, Forschungsinstitut der Kalaidos FH Gesundheit, Zürich (CH)

#### Andrea Kofler

Projektleiterin, ZHAW Wädenswil, Facility Management (CH)

#### Christophe Kunze

Professor für assistive Gesundheitstechnologien, Hochschule Furtwangen (D)

# Krankenhausseelsorge in einer kulturell vielfältigen und multireligiösen Gesellschaft.<sup>1</sup>

## Respekt vor dem Anderen, der anderen Ethnie und der anderen Spiritualität

MMag.<sup>a</sup> Pia Schildmair

In meiner Arbeit als Seelsorgerin<sup>2</sup> im St. Anna Kinderspital unterscheide ich zwischen drei Arbeitsweisen, um den jeweiligen Patientinnen und Patienten in unserer Gesellschaft, die ein breites Spektrum von verschiedenen Weltanschauungen, Religionen und spiritueller Praxis vereint, gerecht zu werden.

Die erste Ebene der Begleitung bezieht sich rein auf den menschlichen Aspekt ohne irgendeinen spirituellen und religiösen Bezug: Manche Kinder wollen einfach nur, dass ich mit ihnen spiele, bastle, singe, tanze, Spaß habe oder auch

mit ihnen gemeinsam wütend bin. Manche Eltern suchen jemanden, der ihnen zuhört, manchmal auch zum Ausweinen, ohne dass noch irgendein spiritueller oder religiöser Bezug zur Sprache kommt. Es ist auch Seelsorge, einem schwerkranken Kind zu helfen, die letzten Fußballpickerl für das Album zu sammeln, einzutauchen in die Welt von Star Wars oder der Eiskönigin oder ein Einhornmobile zu basteln.

Die zweite Ebene beschreibt die spirituelle Begleitung. Auf dieser Ebene arbeite ich mit Menschen, die sich zwar mit

<sup>1</sup> Wer sich intensiver mit dem Thema beschäftigen will, sei verwiesen auf:

Schildmair P. (2014): Kinderkrankenhausseelsorge im multireligiösen und interkulturellen Kontext. In: Topf R. (Hrsg.): Das krebserkrankte Kind und sein Umfeld. Nap, Wien, 250-263.

Dort findet sich auch eine ausführliche Literaturliste zum Vertiefen der Thematik.

<sup>2</sup> KH-Seelsorge ist ein Dienst der Kirchen und anderer Religionsgemeinschaften an den Kranken, Angehörigen und MitarbeiterInnen im KH. Ich bin Angestellte der Erzdiözese Wien und mein Verständnis von Seelsorge orientiert sich am 2. Vat. Konzil (Gaudium et Spes 1) und an der Dt. Ges. f. Pastoralpsychologie, die auch die Klin. Seelsorgeausbildung anbietet: KSA stellt ein Lernmodell dar, in dem Seelsorge, Kommunikation und Supervision durch Selbsterfahrung und Reflexion beruflicher Praxis gelernt und eingeübt wird. Theologische Reflexion, Ansätze aus Psychotherapie, Kommunikations- und Sozialwissenschaften sind die Elemente der Weiterbildung und ermöglichen ein erfahrungsbezogenes, personenspezifisches und identitätsbildendes Lernen. <http://www.pastoralpsychologie.de/sektionene-ksa.html> (13.7.2017)