

Plattformen mit Dienstleistungen in der Pflege und Betreuung

# Uber in der Pflege?

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 und Active and Assisted Living (AAL: technikunterstütztes Älterwerden) – nun kommt sie auch bei Dienstleistungen in der Pflege und Betreuung an.

**Text:** Ulrich Otto, Anna Hegedüs, Andrea Kofler, Christophe Kunze / **Fotos:** 123RF, Fotolia

Pflegeangebote im Stil von Uber und Airbnb werden wohl schon bald vieles durcheinanderwirbeln. «Die heraufziehende Plattformökonomie verwischt zahlreiche Grenzen: Zwischen Produzent/-innen und Konsument/-innen, zwischen professionellem Angebot und amateurhaftem Gelegenheitsauftrag, zwischen Unternehmer/-in und Arbeiter/-in. Das Uber-Prinzip, die Plattformökonomie, die vielmehr ist als nur eine App, verändert den Arbeitsbegriff, vermischt private Hilfe und Schwarzarbeit,

ändert das Verständnis und die Regelung von Monopolen»<sup>[1]</sup>. 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, dass die Freiwilligenarbeit konkurrenziert wird, dass massenhaft ungeschützte Arbeitsverhältnisse in der Schattenwirtschaft

und Steuerausfälle drohen. Und viele befürchten einfach, dass ihre eigenen bewährten Geschäftsmodelle massiv bedroht sind – die NZZ schreibt über die «Angst vor der Uberisierung»<sup>[2]</sup>.

## 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-

Brauche heute Nachmittag Unterstützung: Auf Vermittlungsplattform Pflegehilfe von 14 bis 17 Uhr gebucht.



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

	Plattformname	Grundidee
<b>Deutschsprachige Plattformen</b>	Betreut.ch; careship.de; Veyo-pflege.com; pflgetiger.de	Teilweise geht es um Vermittlung, v.a. von Begleitung und Betreuung, aber auch um hauswirtschaftliche Dienste und «leichte Pflege». Teilweise sind Pflegenden Angestellte des Plattformbetreibers.
<b>Beispielsweise aus Übersee</b>	CareFamily, Honor, hometeam, homehero	Wie so oft sitzen die Vorbilder für die Internet-startups 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.

Transaktionen zwischen Anbieter und Nutzer. «Wie eine dünne Schicht legt sich Uber als Plattform zwischen zwei Personen, von der 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»<sup>[1]</sup>.

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 beispielsweise 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 Fahrer nicht doch Angestellte?

Zurzeit ist offen,

- wie die Gesetzgeber 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,
- 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

Das Uber-Prinzip in der Pflege bedeutet: Über eine Plattform bieten Menschen mit unterschiedlichsten Erfahrungs- und Aus-

bildungsgrad 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 Klienten. 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 in manchen Bereichen im Sozialwesen üblich sind? Welche Folgen werden die neuen Dienstleistenden insgesamt auf Engagementformen, Ehrenamt und Freiwilligenarbeit haben?
- *Gesellschaftliche Ressourcen?* In den meisten der neuen Angebote werden erhebliche Gebühren vereinnahmt. Entzieht dies dem finanziell sowieso klammen Sozial- und Pflegesektor 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. betreute Wohngemeinschaften). Verdeutlichen hier die neuen Angebote möglicherweise v.a. den Konflikt zu etablierten (ggf. überholten?) Rahmenbedingungen? «Die neuen Arbeitsmöglichkeiten funktionieren ohne 9to5-Job,

Thinktank

## Independent Living Netzwerk

Das Independent Living Netzwerk (IL-NW) ist ein Netzwerk für Organisationen aus dem deutschsprachigen Raum, die etwas im Themenfeld Independent Living einschliesslich Active and Assisted Living bewegen wollen. Es bringt absichtsvoll unterschiedlichste Stakeholder sowie Disziplinen zusammen – zum Voraus- und Querdenken am Kreuzungspunkt von Forschung, Gesundheit und Sozialem, Immobilien- und Finanzwirtschaft, Wohlfahrtsverbänden und Dienstleistern, Seniorinnen und Senioren sowie IT/Technik. Das Netzwerk wurde 2008 von der Universität St. Gallen gegründet und wird seit 2015 von Careum Forschung (Zürich) geführt.

Als Thinktank will das Netzwerk zusammen mit seinen Mitgliedern Herausforderungen und Geschäftsideen vorwegnehmen. Es will aktuelle gesellschaftliche, technische und politische Veränderungen aufgreifen, Rahmenbedingungen mitgestalten und Lösungen erarbeiten. Das Netzwerk identifiziert regelmässig Themen und Arbeitsschwerpunkte, die die Ausrichtung der Workshops sowie darüber hinaus die Zusammenarbeit bestimmen.

Dieses aktuelle Thema der Uberisierung hatte sich das Independent Living Netzwerk (IL-NW) auf seinem 15. Workshop Ende Oktober 2016 in der Bananenreiferei in Zürich vorgenommen. Zwei spannende Tage lang diskutierten die Mitglieder aus ihrer bereichernden binationalen Perspektive kritisch: Ist die Uberisierung auch in der Pflege und Betreuung der nächste Schritt? Oder gibt es andere Modelle, die es zu diskutieren und weiter zu entwickeln gilt? Und wie steht es mit Geschäftsmodellen und gesellschaftlichen Auswirkungen?

<http://www.careum.ch/independent-living>



On-demand Angebote sind meist homogene, leicht zu vermittelnde und auf klar definierte Kundensegmente ausgerichtete Güter.

ohne Anwesenheitspflicht, aber eben auch ohne Kündigungsschutz, ohne Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, ohne jegliche Sicherheit, isoliert und meist ohne gewerkschaftliche Vertretung<sup>[1]</sup>. Nicht zuletzt die Gewerkschaften wehren sich hier auch in der Schweiz mittlerweile lautstark<sup>[3]</sup>. Wieviel und welche Regulierung braucht es? Wie kann hier eine Regulierung mit Augenmass erreicht werden?

- **Qualitätssicherung?** Pflege und Betreuung weisen heute hohe Standards

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 auf den hier teilweise bestehenden Beratungsbedarf?

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

*«Das Uber-Prinzip, die Plattformökonomie, die vielmehr sind als nur eine App, verändern den Arbeitsbegriff, vermischen private Hilfe und Schwarzarbeit, ändern das Verständnis und die Regelung von Monopolen.»* Patrick Stegemann

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 sharing economy & 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

trum, Vergütung usw. Die Uberisierung «gibt Plattformen auch Macht über uns, lässt uns zu Unternehmer/-innen unserer selbst werden, immer auf der Jagd nach einem neuen Auftrag, lückenlos überwacht und bewertet durch eine Plattform»<sup>[1]</sup>. «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»<sup>[1]</sup>. Wollen die Akteure im Sozialwesen den Internetunternehmen hierbei das Feld überlassen? Oder gibt es selbstorganisierte Alternativen – wie es als «Plattform Cooperativism» 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 Sozial- 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 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

- <sup>[1]</sup> **Stegemann P.** (2016). Uberisierung: Wie Plattformen unsere Arbeit verändern. In: bpe, Netzdebatte. <https://www.bpb.de/dialog/netzdebatte/220768/uberisierung-wie-plattformen-unsere-arbeit-veraendern> (Zugriff am 11.01.2017)
- <sup>[2]</sup> **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> (Zugriff am 11.01.2017)
- <sup>[3]</sup> <http://www.tagesanzeiger.ch/wirtschaft/standard/Unia-will-Uber-Grenzen-setzen/story/28301629> (Zugriff am 11.01.2017)

## Tagungshinweis

Am **Wittwoch, 21. Juni 2017, 17 bis 19.30 Uhr** findet eine **Abendveranstaltung** zu diesem Thema statt. Sie wird organisiert von Careum Weiterbildung und Careum Forschung. Auf dem Podium ist mit Yvonne Ribi auch der SBK vertreten.  
Ort: Careum Weiterbildung, Mühlemattstrasse 42, 5001 Aarau.  
Weitere Informationen unter [www.careum-weiterbildung.ch](http://www.careum-weiterbildung.ch) und <http://www.careum.ch/events>