

Wie können wir in Zukunft
genügend Fachpersonal
für den **Pflege- und**
Behindertenbereich
gewinnen?



Wie können wir in Zukunft
genügend Fachpersonal
für den **Pflege- und**
Behindertenbereich
gewinnen?

DOKUMENTATIONEN DER
JAHRESKONFERENZ 2019

13. November 2019
Eisenstadt



Österreichisches Komitee für Soziale Arbeit

Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums
für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAŠK)

REDAKTION

Irene Köhler
Claudia Klambauer
Heidi König-Porstner

DOKUMENTATION

Heidi König-Porstner
unter Mitarbeit von: Anna Brunner (Arbeitsgruppen)
Fotos: Christoph Holzinger

IMPRESSUM

Redaktion und Herausgeber:
Österreichisches Komitee für Soziale Arbeit
Geigergasse 5–9/3. Stock
1050 Wien

Tel.: (01) 548 29 22
Fax: (01) 545 01 33
E-Mail: office@oeksa.at
www.oeksa.at

Produktion: Info-Media, 1010 Wien, office@info-media.at
Coverfoto: iStockphoto/bingokid

INHALTSVERZEICHNIS

BEGRÜSSUNG

<i>Michael Opriesnig, Präsident des ÖKSA</i>	5
<i>Christian Illedits, Land Burgenland, Landesrat für Soziales, Arbeitsmarkt und Integration</i>	17

VORTRÄGE

<i>Elisabeth Rappold, Gesundheit Österreich GmbH</i> Pflege : Personal : Prognose	11
---	----

<i>Christel Bienstein, Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe, Berlin</i> NURSING NOW: Die Rolle der Pflege stärken Eine Initiative von WHO (World Health Organisation) und ICN (International Council of Nurses)	21
---	----

<i>Markus Tomaschitz, AVL (Anstalt für Verbrennungskraftmaschinen List)</i> LERNEN VON ANDEREN BEREICHEN MitarbeiterInnen gewinnen, halten und fördern Strategien, Erfahrungen, Lösungskonzepte für Pflege und Behindertenbereich	27
---	----

<i>Sonja Kuba, Lori Agbogbe, Österreichisches Jugendrotkreuz</i> Jugendliche als Zielgruppe. Alle wollen sie haben, keiner weiß genau, wie	39
--	----

BEGRÜSSUNGSWORTE

<i>Brigitte Zarfl, Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit und</i> <i>Konsumentenschutz</i>	44
--	----

PODIUMSDISKUSSION

BM für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz: Manfred Pallinger

Niederösterreichische Betreuungszentren: Barbara Koralka

Pflege Service Burgenland: Klaudia Friedl

Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrt: Bernd Wachter

Arbeiter-Samariter-Bund Österreichs: Christine Ecker

Sozialwirtschaft Österreich: Erich Fenninger

Herausforderungen : Lösungen – heute : morgen 47

ARBEITSGRUPPEN: Was braucht es für die Zukunft?

Arbeitsgruppe 1:

MitarbeiterInnen gewinnen..... 55

Brigitte Gottschall-Müller, Teresa Millner-Kurzbauer

Arbeitsgruppe 2:

MitarbeiterInnen halten..... 56

Christine Ecker, Karin Abram

Arbeitsgruppe 3:

Arbeitsorganisation..... 56

Elisabeth Rappold, Walter Marschitz

ANHANG

Mitwirkende 59

Organisationen 60

Michael Opriesnig, Präsident des ÖKSA
Eröffnungsworte

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich finde, heute ist ein schöner Tag, und Sie sehen alle blendend aus. Die meisten machen einen fitten Eindruck. Noch ist das so. Aber der Tag wird kommen, an dem auch Ihre Gesundheit nachlässt, die Beschwerden zunehmen und in der Früh Tabletten in einer Schachtel liegen.

Der Tag könnte auch kommen, und statistisch gesehen wird er für viele von Ihnen kommen, an dem Sie für die Kleinigkeiten des täglichen Lebens, für das Waschen, Essen oder Anziehen, Hilfe brauchen werden.

Und jetzt stellen Sie sich vor, es kommt niemand. Oder zu selten. Und wenn sie kommt, weil Pflege weiblich ist, ist sie gestresst, erledigt ihren Job so schnell sie kann und ist wieder weg. Wie können wir da gegensteuern? Wie können wir vor allem in Zukunft genügend Fachpersonal für den Pflege- und Behindertenbereich gewinnen?

Das ist die große Frage, die wir uns bei dieser Jahreskonferenz des Österreichischen Komitees für Soziale Arbeit stellen, dem ich als Präsident vorstehen darf. Es ist gut, die Tradition dieser Konferenzen in enger Kooperation mit einem Bundesland weiterzuführen, und ich freue mich, dass mit dem Präsidium das richtige Thema gewählt worden ist.

Die hohe Teilnehmerzahl zeigt, wie stark der Personalmangel in der Pflege schon unter den Nägeln brennt.

Um zu veranschaulichen, wie groß das Problem ist, darf ich Sie jetzt bitten, alle aufzustehen.

Folgende Annahme: Sie sind jetzt die Pflege- und Betreuungskräfte, die es im Jahr 2030 in der Langzeitpflege brauchen wird, laut einer WIFO-Studie rund 90.000 Personen.

- Nun bitte jeder Vierte hinsetzen (vielleicht alle im rechten hinteren Viertel, das ist am einfachsten). Sie sind alle zusätzlich benötigten Pflegekräfte, die noch gar nicht ausgebildet sind.*
- Nun bitte jeder Dritte hinsetzen (am besten alle anderen, die auf der rechten Seite noch stehen). Sie sind alle, die bis 2030 in Pension gehen werden.*

Jetzt ist die Hälfte von Ihnen nicht mehr da – also die Hälfte der 90.000 im Jahr 2030 benötigten Pflegekräfte in der Langzeitpflege fehlt.

Und für die, die noch stehen, stellt sich die Frage, was Sie brauchen, um stehen zu bleiben und durchzuhalten. Und der Bereich für Menschen mit Behinderungen ist in dieser Annahme gar nicht berücksichtigt, weil wir dazu keine genauen Zahlen haben. Sie können wieder Platz nehmen, danke fürs Mitmachen.

Die kleine Übung zeigt, wie dringend das Problem ist. Das Fehlen von qualifiziertem Pflegepersonal ist bereits spürbar, und wie Sie wissen, wird sich die Zahl der pflegebedürftigen Menschen in Österreich von derzeit 462.000 bis zum Jahr 2050 auf knapp 750.000 erhöhen.

Darum braucht es dringend erste konkrete Maßnahmen. Welche das sind, werden wir heute diskutieren.

Was müssen wir etwa tun, um junge und erwachsene Menschen für die Ausbildung zu einem Pflegeberuf zu motivieren? Was können wir tun, um den Pflegeberuf auch für Männer attraktiver zu machen?

Ich möchte nicht ins Detail gehen, sondern allgemein auf zwei Punkte hinweisen, die wir im Fokus haben müssen.

Punkt eins: Im höchstpersönlichen Bereich der Pflege und Betreuung ist das Vertrauen zwischen Pflege- und Betreuungskräften und Klientinnen und Klienten von enormer Bedeutung. Pflege und Betreuung – gerade in der Langzeitpflege – kann nur gelingen, wenn sie auf einer vertrauensvollen Beziehung aufbaut.

Punkt zwei, und der hat mit Punkt eins zu tun: Für den vertrauensvollen Beziehungsaufbau braucht es Kompetenz, daher ist die Berufsausbildung ein wichtiger Qualitätsfaktor.

Vertrauen und Kompetenz bzw. Ausbildungsqualität sind also die Schlagworte, die ich Ihnen für diese Tagung mitgeben möchte.

Gesamt gesehen wird es wichtig sein, dass die in der ÖKSA vertretenen Organisationen, also die Länder und die Organisationen der Pflege- und Behinderteneinrichtungen, in die Beratungen einer neuen Regierung zur Reform des Systems miteinbezogen werden. Für das Schultern großer Aufgaben braucht es die Erfahrung und Kompetenz all dieser Organisationen.

Das Österreichische Komitee für Soziale Arbeit wird als Kommunikationsplattform zwischen Bund, Ländern, Trägern der „Freien Wohlfahrt“ sowie Städte- und Gemeindebund entscheidend zur Bewusstseinsbildung beitragen – da bin ich mir sicher. In diesem Sinne darf ich Ihnen eine erkenntnisreiche und spannende Veranstaltung wünschen – und bleiben Sie auch weiterhin lange gesund. Vielen Dank.

Christian Illedits

Land Burgenland, Landesrat für Soziales, Arbeitsmarkt und Integration

Begrüßungsworte

Landesrat Christian Illedits heißt die TeilnehmerInnen der ÖKSA-Konferenz im Namen des Landes Burgenland herzlich willkommen und betont, dass es keinen besseren Zeitpunkt für das Stattfinden dieser Konferenz in Eisenstadt hätte geben können – nicht nur wegen der hohen Relevanz des Themas, sondern auch, weil gerade jetzt im Burgenland mit dem *Zukunftsplan Pflege* einige Ansätze in Umsetzung gebracht worden seien, die Aufsehen erregt hätten und zweifelsohne einen wichtigen Beitrag zu Diskussionen rund um dieses (wie jüngste Umfragen ergeben hätten) „Zukunftsthema Nr. 1“ leisten würden. Seit März dieses Jahres sei dieses Thema im Burgenland sehr intensiv an die Menschen herangetragen worden, es sei dadurch reges Interesse und eine rege Diskussion entstanden. Vor einigen Wochen habe der erste Nationale Tag der pflegenden Angehörigen stattgefunden. Laut dem Österreichischen Sozialministerium seien 10 % der österreichischen Bevölkerung informell mit dem Thema Pflege konfrontiert – allein diese Zahl zeige die Bedeutung dieses Themas. Für das Burgenland habe man erhoben, dass 400 bis 600 Personen daran beteiligt seien. Darauf basierend habe man sich darüber Gedanken gemacht, wie man pflegenden Angehörigen die Möglichkeit geben könne, sich sozialrechtlich, pensionsrechtlich und finanziell für die Zukunft abzusichern. Es sei ein Anstellungsmodell beschlossen worden, das in Österreich derzeit einzigartig sei – ein Pilotprojekt, das als solches natürlich nicht den Anspruch auf 100%ige Richtigkeit erhebe, das intensiv evaluiert werden müsse. Es sei allerdings bereits gelungen, einige hundert Menschen für dieses Anstellungsmodell zu interessieren; seit 1. November 2019 seien 19 Personen angestellt, im Dezember kämen etwa 25 weitere dazu. Dieses Anstellungsmodell gehe von einem zweiten Ansatz aus, der ebenfalls diskutiert werde, nämlich von einem Mindestnettolohn von 1.700 Euro.

Soziale Absicherung und gute Bezahlung seien nicht zuletzt wichtige Bausteine im Marketing, um Menschen für Pflegeberufe zu begeistern und zu gewinnen. Die Mittel, um jene Menschen zu unterstützen, die unsere Hilfe benötigen, seien vorhanden und müssten bereitgestellt werden; man tue dies im Burgenland – so Illedits wörtlich „weil es uns wichtig ist“.

Gemäß Umfragen wollen 99 % der Menschen zu Hause alt werden. Pflege zu Hause sei somit das Gebot der Stunde, und dem wolle man im Burgenland gerecht werden. Aber nicht nur hier, sondern österreichweit und auch in Deutschland und der Schweiz stehe man vor der Frage: Wie begeistern wir Menschen für diesen Beruf am Menschen, für diese Berufung? Hier müsse in den Diskussionen viel Freiraum für Ideen

gelassen werden, um in der Folge die besten Modelle – oder Best-Practice-Modelle – ausfindig zu machen und schließlich auch im Angebot zu haben.

Man wolle im Burgenland jedem Menschen in seiner jeweiligen Lebenssituation das passende und bestmögliche Pflegeangebot bieten: in der Pflege zu Hause, solange dies möglich sei, aber auch im teilstationären und stationären Bereich. 30.500 Menschen im Burgenland seien derzeit über 75 Jahre alt, im Jahr 2030 würden es 37.000 sein. Die Bevölkerung des Landes werde in diesem Zeitraum um 10.000 EinwohnerInnen zunehmen, aber auch der Anteil der Älteren werde steigen. Die Herausforderungen, so Illedits, lägen also auf der Hand: Ein wichtiges Thema dabei sei auch die Prävention, darunter fallen Angebote, die helfen sollen, den Bedarf an Betreuung und Pflege sehr lange hinauszuschieben. Man sei dabei, stationäre und teilstationäre Einrichtungen auszubauen: Derzeit beträgt die Anzahl der Betten im Burgenland 2.300 (in insgesamt 44 Altenwohn- und Pflegeheimen), 2021 werden es 2.500 sein, im Jahr 2030 bereits 2.800 Betten. Wichtig sei natürlich auch, den Behindertenbereich dabei nicht außer Acht zu lassen; dies werde, wie auch bereits in anderen Bundesländern, in einem Partizipationsprozess geschehen, in dem alle Pflegenden und alle Betroffenen mitgenommen werden sollen.

Zum Image der Pflege: Dieses müsse gehoben werden, beginnend bereits in den Schulen, wo eine Sensibilisierung und ein Bewusstsein für dieses Thema geschaffen werden müssten. Auch über die Pflege zu Hause und die genannten Anstellungsmodelle könnten viele Bevölkerungsgruppen mitgenommen und sensibilisiert werden: unter den 10%, die österreichweit in die Pflege zuhause involviert sind, befinden sich ja auch sehr junge Menschen.

Der Landesrat wünscht eine erfolgreiche Tagung, dankt allen Anwesenden – auch für ihr tägliches Engagement für die Menschen, die dessen bedürfen – und gibt der Überzeugung Ausdruck, dass dieses Engagement, gepaart mit Fachkenntnis und Kompetenz, nicht nur im Rahmen der heutigen Konferenz zu guten Resultaten führen werde.

Elisabeth Rappold, Gesundheit Österreich GmbH (GÖG)

Pflege : Personal : Prognose

Elisabeth Rappold, Sozial- und Pflegewissenschaftlerin sowie diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegerin, koordiniert bei Gesundheit Österreich alle pflegerelevanten Themen. Ihre Schwerpunkte und Forschungsinteressen liegen in den Bereichen Pflege, Gesundheitsberufe, Health Workforce Planning, Projektmanagement sowie Prozessbegleitung und -steuerung.

Da die (ursprünglich angekündigte) österreichweite Bedarfsprognose Pflegepersonal vom Österreichischen Sozialministerium erst zwei Wochen nach der ÖKSA-Konferenz vorgestellt werden wird, stellt Rappold stattdessen Ergebnisse aus den Bundesländerprognosen inklusive der daraus abgeleiteten Maßnahmen vor.

1. Welche Faktoren beeinflussen den Bedarf an Pflege und Betreuung?

Zu berücksichtigen bzw. zu betrachten seien dazu, so Rappold einleitend, zunächst das **Gesundheits- und Sozialsystem, das Gesundheitspersonal an sich und die Bevölkerung.**

Hinsichtlich des Gesundheits- und Sozialsystems seien zunächst die rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen von Bedeutung: Wie ist die Zusammenarbeit zwischen den Berufsgruppen geregelt, wer hat welchen Aufgaben- und Tätigkeitsbereich? Wie steht es mit der Struktur der LeistungserbringerInnen? Welche Angebote gibt es, in welchem Umfang sind sie vorhanden, wie zugänglich sind sie für die Bevölkerung? Mit zu berücksichtigen sei dabei auch der medizinisch-technische Fortschritt, gerade im Bereich AAL gebe es hier zahlreiche Entwicklungen, z. B. Tele-Care, Tele-Begutachtung. Was bedeuten diese Entwicklungen für das Gesundheitspersonal? Hinsichtlich des Personaleinsatzes spiele der „Skill and Grade“-Mix eine wesentliche Rolle: Welche Berufsgruppen können am besten miteinander wirken, um die beste Qualität für die BewohnerInnen zu erzielen? – Auch Mobilität und Wettbewerb seien beachtenswerte Themen, insbesondere der Wettbewerb zwischen den Sektoren: Für viele AbsolventInnen scheine der akutstationäre Bereich der interessanteste zu sein, wenn es darum gehe, mit der Arbeit zu beginnen.

Das Pflegepersonal sei, wie bereits zuvor von Opriesnig angesprochen, nicht das jüngste: Bis 2030 werde eine größere Gruppe davon in Pension gehen. Die junge Generation, die nachkommt, hat – so Rappold – hinsichtlich der Arbeitswelt andere Vorstellungen und Erwartungen, und auch diese seien mit zu berücksichtigen.

Mit zu denken seien natürlich auch demografische Entwicklungen, einerseits die Bevölkerungspyramide, andererseits auch die Entwicklung der Morbidität, z. B. die Zunahme der chronischen Erkrankungen und sonstige Veränderungen. 1991 etwa sei HIV noch ein Indiz dafür gewesen, dass die davon betroffene Person bald versterben werde, heute sei es eine chronische Krankheit, mit der man gut leben kann. Die andere Frage sei: Wie wird sich der Pflegebedarf darstellen? Welche neuen Angebote und Strukturen werden in Zukunft erforderlich sein?

All diese Fragen, so Rappold, könne man nicht losgelöst voneinander betrachten.

Prognosemodelle

Einerseits gebe es dabei das **Personalangebot** zu berücksichtigen: Dieses nimmt auf der einen Seite ab (Personen, die in Pension gehen, den Beruf verlassen, in andere Sektoren wechseln), d. h. es gibt einen Anteil an Personen, die aus unterschiedlichen Gründen aus dem Beruf ausscheiden. Auf der anderen Seite wächst das Personalangebot durch AbsolventInnen diverser Ausbildungen sowie durch Personen, die aus anderen Berufen zuwandern bzw. Personen, die aus dem Ausland zuwandern.

Dem stehe eine **Personalnachfrage** gegenüber, die sich in den Krankenanstalten, den mobilen Diensten, der stationären Langzeitversorgung, aber auch in den Bereichen Primärversorgung, Rehabilitation etc. ergibt. Dort wird aufgrund demografischer und epidemiologischer Entwicklungen Personal nachgefragt. Hierfür wird der Bedarf in Personen prognostiziert (da Personen ausgebildet werden und nicht Vollzeitäquivalente, d. h. es werden wesentlich mehr Personen als Vollzeitäquivalente benötigt).

Aus diesen beiden Faktoren ergeben sich die Prognosemodelle, die an der Gesundheit Österreich durchgeführt werden.

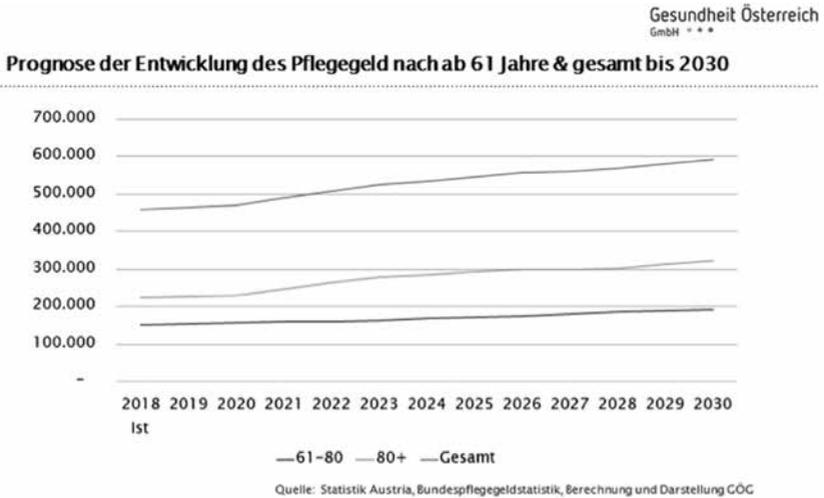
Krankenhausaufenthalte nach Alter und Geschlecht

Ab dem Alter von 70–74 Jahren wird eine besonders große Zahl an Menschen in Krankenanstalten betreut; viele davon haben dementielle Beeinträchtigungen und/oder sind multimorbid. Die Pflege dieser Personen sei oft eine sehr komplexe Angelegenheit, für die es qualifiziertes Fachpersonal brauche.

Pflegegeld

0,77 % aller 0- bis 20-jährigen haben Anspruch auf Pflegegeld. Bei den über 80-jährigen haben 58 % Anspruch auf Pflegegeld. Viele aus dieser Gruppe werden in Pflegeheimen und Seniorenheimen betreut und gepflegt. (Insgesamt beziehen 5,20 % der Bevölkerung Pflegegeld.)

Betrachtet man nun die Prognose der Entwicklung des Pflegegelds nach einem Alter ab 61 Jahren, so zeigt sich, dass die Zahl der Anspruchsberechtigten (bei gleichbleibenden Vergabekriterien) bis zum Jahr 2030 deutlich zunehmen, wobei die Kurve der +80-Jährigen stärker steigt als jene der 61- bis 80-Jährigen.



Hinsichtlich der Prognose der Entwicklung der Pflegegeldstufen bis 2030 lässt sich in allen Pflegegeldstufen ein Wachstum feststellen.

Personalzahlen

Betrachtet man die Personalzahlen aus der Krankenanstalten-Statistik (2013–2017), ergibt sich für 2017 eine Zahl von etwa 60.000 DGKP, 10.600 PflegeassistentInnen (PA) und 47 PflegefachassistentInnen (PFA). In Vollzeitäquivalenten sind dies etwa 50.000 DGKP, 8641 PflegeassistentInnen und 43 PflegefachassistentInnen (da Pflegeberufe häufig in Teilzeit ausgeübt werden).

Personal*stand mobile und stationäre Langzeitpflege 2017, VZÄ

Bereich	VZÄ
Mobile Betreuungs- und Pflegedienste	12.463,9
Stationäre Betreuungs- und Pflegedienste	34.528,2
Teilstationäre Tagesbetreuung	462,1
Kurzzeitpflege in stationären Einrichtungen	169,4
Alternative Wohnformen	269,1
Case- und Caremanagement	172
Gesamt	48.064,8

*Personal: In der Betreuung und Pflege tätige unselbständig beschäftigte Personen, freie Dienstnehmerinnen und Dienstnehmer sowie neue Selbständige

Quelle: Statistik Austria, Darstellung GÖG

2. Ergebnisse aus den Pflegepersonalprognosen

Rappold präsentiert im Folgenden einige abgeschlossene **Prognosen der GÖG**, und zwar aus **Wien** (Sozialbereich, 2019), aus **Vorarlberg** (2017), **Kärnten** (2014) und **Salzburg** (2013). In Vorarlberg und Salzburg wurden dabei alle Settings umfasst. In Kärnten wurde nur der akutstationäre Bereich, in Wien nur der Langzeitbereich betrachtet. Ausgewählte Einrichtungen der Behindertenbereiche waren in Wien und Vorarlberg inkludiert.

Rappold nimmt weiters Bezug auf eine **abgeschlossene Prognose des WIFO**, und zwar zur aktuellen und künftigen Versorgungsfunktion der mobilen Pflege- und Betreuungsdienste in Österreich.

Bedarf unter Berücksichtigung von Pensionierungen und demografischer Entwicklung

- **GÖG, Wien (Langzeitpflege) 2019:** Bis 2030 werden in Wien rund 6.000 Pflegekräfte mehr benötigt werden (ohne Heimhilfe). Davon können ca. 50 % durch AbsolventInnen gedeckt werden.
In Vorarlberg und Salzburg wurden die Ausbildungs-AbsolventInnen in das Modell mit aufgenommen.
- **GÖG, Vorarlberg 2017 (alle Settings):** Bis 2028 werden rund 400 Pflegekräfte mehr benötigt werden (ohne Heimhilfe),
- **GÖG, Salzburg 2013 (alle Settings):** Bis 2020 werden etwa 900 zusätzliche Pflegepersonen benötigt werden.

Absoluter Bedarf auf Basis demografischer Entwicklung

- **WIFO-Studie 2018:** Bei Annahme einer unveränderten Anzahl von Leistungsstunden je betreuter Person wurde ein Zusatzbedarf bis 2030 von ca. 24.000 Personen in den mobilen und stationären Diensten erfasst. Hier sind HeimhelferInnen, PA, PFA, SBB und DGKP sowie sonstige Berufe mitberücksichtigt.

Fazit: Es zeichnet sich in Summe ein erhöhter Pflegepersonalbedarf ab. Dieser ist Setting-spezifisch zu analysieren, insbesondere aufgrund der GuKG-Novelle zur PFA. Dies umfasst aber nur das eigentliche Pflegepersonal. Nicht mitberücksichtigt sind etwa andere Gesundheitsberufe wie z. B. MTD, die ja auch wesentlich zur Gesundheit der Bevölkerung beitragen: Auch in diesem Bereich wären genaue Erhebungen wünschenswert.

Ergebnisse zu Pensionierungen

Ab Mitte der 2020er-Jahre verlassen DGKP und PA kontinuierlich den Pflegeberuf in Richtung Pension. 2023 erreicht der erste Gipfel Vorarlberg. In diesem Jahr werden mehr als 180 Personen in Pension gehen. Ähnliches gilt auch für Wien, wo 2023 knapp 450 Personen in Pension gehen. In Salzburg tritt dies bereits 2022 ein: In diesem Jahr gehen knapp 150 Personen in Pension.

Es gilt also, heute Vorkehrungen zur Ausbildung von Personal aller Arten zu treffen, um den Ersatzbedarf an Pflegepersonen durch die Pensionierungen abzufedern.

Konkrete Ergebnisse im Einzelnen

Anteil der Frauen: Dieser ist in allen Ländern hoch, besonders in Kärnten, wo 90 % der DGKP weiblich sind.

Bundesland	Anteil Frauen
Wien SB	82 % (alle)
Vorarlberg GW	82 % DGKP 86 % PA
Vorarlberg SB	
Salzburg GW	85 % DGKP 85 % PA
Salzburg SB	
Kärnten GW	90 % DGKP 78,5 % PA

GW: Gesundheitswesen, SB: Sozialbereich Zahlen von VBG aus 2016, von SBG aus 2010 bzw. 2011, von Kärnten aus 2013, Wien 2018

Durchschnittsalter: Mit 38,5 Jahren waren die DGKP die jüngsten in Österreich, und in Kärnten waren die PA in akutstationären Bereich mit 48 Jahren die ältesten Pflegepersonen.

Bei der Organisationszugehörigkeit wurde erhoben, wie lange Personen in jener Organisation beschäftigt sind, für die sie bei Erhebung der Daten gerade tätig waren. Bei den PA in den Krankenanstalten Kärntens und Vorarlbergs war die Organisationszugehörigkeit mit 14 Jahren am längsten. In den Pflegeheimen, mobilen Diensten usw. war die Verweildauer tendenziell etwas geringer (z. B. Salzburg: DGKP 6,5 Jahre).

Pensionseintrittsalter: In Wien und Vorarlberg gehen Pflegepersonen mit knapp unter 60 Jahren in Pension, mit 56 Jahren sind Pflegepersonen beim Pensionsantritt am jüngsten in Kärnten.

Herkunftsländer der Pflegepersonen: In Wien haben im Sozialbereich 50 % der DGKP die Ausbildung in Österreich gemacht, bei den PA sind es 80 %. In den anderen Bundesländern ist der Anteil der in Österreich ausgebildeten Personen sehr hoch. In Deutschland ausgebildete Personen waren – im Gegensatz zu den daran angrenzenden Ländern Salzburg und Vorarlberg – in Wien kaum relevant. Andere relevante Länder waren für Wien die Slowakei, Tschechien sowie das gesamte Gebiet Ex-Jugoslawiens (ca. 11 % der DGKP und 3 % der PA). In Vorarlberg kamen 21 % der DGKP aus anderen Ländern als Deutschland, in Salzburg 11 % der DGKP. In Kärnten kamen nur wenige aus anderen Ländern (vorwiegend südliche Nachbarländer). Mit Vorliegen der Gesundheitsberufe-Register hoffe man, hierzu noch genauere Daten zu erhalten, etwa auch darüber, wie viele der in Österreich ausgebildeten Personen aus anderen Ländern kommen.

Ergebnisse: Pflegepersonal → Wo wurde der Abschluss gemacht?

Berufs-qualifikation	Österreich
Wien SB	50 % DGKP 80 % PA
Vorarlberg GW	90 % DGKP 98 % PA
Vorarlberg SB	Pflegeheim: 66 % DGKP HKP 94 % DGKP
	Pflegeheim: 89 % PA HKP: 98 % PA
Salzburg GW	88 % DGKP 96 % PA
Salzburg SB	82 % DGKP 95 % PA
Kärnten GW	96 % DGKP 100 % PA

GW: Gesundheitswesen, SB: Sozialbereich Zahlen von VBC aus 2016, von SBG aus 2010 bzw. 2011, von Kärnten aus 2013; Wien 2018

3. Herausforderungen zu Bevölkerungsentwicklung und Trends

Bevölkerungsstruktur

Etwa ab 2030 werden mehr als 30 % der Bevölkerung über 60 Jahre alt sein; hinsichtlich der intergenerationellen Unterstützungsrate zeigt sich, dass das Verhältnis der über 80-Jährigen zu den 50- bis 64-Jährigen sich von derzeit 12,3 über 80-Jährige pro 100 50- bis 64-Jährige im Jahr 2040 auf 41,7 über 80jährige pro 100 50- bis 64-Jährige verschieben wird.

Entwicklung der Geburten in Österreich

2000 gab es ca. 78.000 Geburten in Österreich; 2017 war ein Anstieg auf ca. 86.000 Geburten zu verzeichnen.

Heterogene Altersverteilung in den Regionen

Es gibt Regionen, in denen der Anteil älterer Menschen deutlich erhöht ist und aus denen jüngere Menschen abwandern (Waldviertel, Obersteiermark, ...) In solchen Regionen braucht es spezifische Konzepte, um den Bedarf decken zu können.

Heterogene Versorgungsgrade in den Bundesländern

Auch die Versorgung, so Rappold, sei je nach Land sehr unterschiedlich – manche Länder haben einen Fokus auf mobiler Pflege, andere haben ein höheres Angebot an Einrichtungen der stationären Langzeitpflege. Auch hier sei die Frage, ob diese Angebote auch tatsächlich die (zukünftigen) Bedürfnisse der Bevölkerung treffen werden.

Heterogene Versorgungsdichte in den Krankenanstalten

In Österreich kommen im Durchschnitt auf 100 Betten 97 DGKP, PA und PFA, in Wien 115 und in Vorarlberg 83. Was man dabei nicht kenne, seien die Konsequenzen: Ist die Qualität dadurch irgendwo besser oder schlechter? Wie wirken sich diese Unterschiede auf die zu pflegenden Personen aus?

4. Handlungsempfehlungen

Für all die untersuchten Länder seien Handlungsempfehlungen erarbeitet worden, und zwar

... im Handlungsfeld Personalanwerbung

- Öffentlichkeitsarbeit: Unterstützung von Initiativen, die die Pflege sichtbarer bzw. populärer machen. Rappold hebt in diesem Zusammenhang hervor, dass das Image des Berufs, das dabei vermittelt wird, unbedingt der Realität entsprechen

müsse; sei dies nicht der Fall, würden BerufseinsteigerInnen desillusioniert werden und dann erst recht nicht in diesem Beruf bleiben. Ein gutes und realistisches Berufs-Image bedürfe allerdings gewisser (auch finanzieller) Rahmenbedingungen, die sich auch entsprechend verkaufen lassen.

- Aufsuchende Berufsberatung (u. a. PflegebotschafterInnen)
- Berufsorientierungspraktika: Viele SchülerInnen verlassen den Beruf nach dem ersten Praxiseinsatz. Ein Grund dafür könnte sein, dass diese Praktika nicht gut genug begleitet sind und es in dieser Situation zu einer Überforderung kommt. Die gute Organisation solcher Praktika sei also essentiell, um Personen für den Pflegeberuf zu gewinnen und dort zu halten.
- Zugangswege in die Pflege erleichtern und entsprechende Anreize schaffen/Forcierung des Lückenschlusses mit human- und sozialberuflichen Schulen im Regelschulwesen (mit GuK-Novelle 2016 zu einem guten Teil möglich geworden).
- Ausreichende und ausreichend vielfältige Ausbildungs- und Unterstützungsmöglichkeiten schaffen – auch für QuereinsteigerInnen, die in einem höheren Alter aus anderen Berufen kommen.

... im Handlungsfeld Personalbindung

- Strategieentwicklung zur systematischen Verbesserung der Arbeitsbedingungen: Hier besteht der starke Wunsch etwa nach einer Dienstplansicherung. Es frustriert Pflegepersonen sehr, immer wieder in der Freizeit angerufen zu werden, um für andere einzuspringen. Im Sinne der BewohnerInnen würden die meisten Pflegepersonen das dann zwar tun, bei entsprechender Häufigkeit entstehe aber Unzufriedenheit.
- Employer Branding: Die Einrichtung als Marke bekannt machen, sie abheben von anderen Marken, ein attraktiver Arbeitgeber werden – dies sei von allen als relevant erachtet worden.
- Investition in die untere bis mittlere Führungsebene/Generationenmanagement (v. a. Stationsleitungsebene, Bereichsleitungsebene, da hier sehr viele Gestaltungsmöglichkeiten liegen und diese Ebenen für die Motivation der MitarbeiterInnen ganz wesentlich sind).
- Unterstützung der Einrichtungen bei der Modifikation des „Skill und Grade“-Mix
- Fachkarrieremodelle umsetzen.

... im Handlungsfeld Effizienz

- Verbesserung der Setting- bzw. trägerübergreifenden Kooperation, Koordination und Kommunikation. Informationsverluste an Systemgrenzen erschweren die Arbeit und erhöhen den Stress. ELGA sei eine der Hoffnungen zur Verbesserung dieser Kommunikation und Koordination. Darüber hinaus gibt es Überlegungen zu Liaison-Pflege, um diese Schnittstellenprobleme zu eliminieren.

- Orientierung der Pflege an Qualität, Ausschöpfen des Leistungsspektrums und der Ergebnisse des GuKG.
- Kooperation bzw. Skill-Mix bedarfsgerecht gestalten.
- Gewünscht werde auch das Evaluieren und gegebenenfalls. Adaptieren von Mindestpersonalschlüsseln.
- Fördern der Anwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der Pflege (Tele-Nursing, um auch mehr Fachwissen in Regionen zu bringen, die von Krankenanstalten weiter entfernt sind).

Ausblick

Anhand der bisher vorliegenden Informationen zeigt sich, dass sowohl aufgrund des Ersatz- als auch des Zusatzbedarfs mehr Personen benötigt werden, die in der Pflege und Betreuung arbeiten. Die Herausforderungen liegen darin, Menschen unterschiedlicher Altersgruppen für Pflegeberufe zu begeistern und sie dann auch in den Pflegeberufen zu halten.

Versorgungsangebote sind zu schaffen und neu bzw. anders zu denken, um den Bedürfnissen der Bevölkerung gerecht zu werden und dann Pflegeberufe dafür zu qualifizieren.

Wenn das gemeinsame Ziel ist, Pflege und Betreuung qualitativ sicherzustellen – so Rappold abschließend –, dann müssen **drei** Ebenen daran mitwirken:

- 1. Makroebene Politik:** Hier seien bedarfsorientierte Pflege- und Betreuungsarrangements zu schaffen, hier seien auch die rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen zu schaffen und weiterzuentwickeln. Die Qualitätsentwicklung müsse gefördert und es müssen dementsprechend ausreichende Ausbildungsplätze geschaffen werden. Dies bedarf jedoch, so Rappold weiter, der Unterstützung der
- 2. Mesoebene Organisationen (Träger, Sozialpartnerschaften):** In dieser Ebene muss definiert werden, was für eine qualitätsvolle Versorgung überhaupt nötig ist. Auch das tatsächliche Leben einer Unternehmenskultur und das entsprechende Anpassen der Arbeitsorganisation fallen in deren Bereich sowie die Aufgabe, ein attraktiver Arbeitgeber zu werden und das Personal zu binden, indem man seine Sorgen und Nöte auch ernst nimmt.
- 3. Mikroebene Pflegepersonen:** In der Verantwortung der Pflegepersonen liege es auch, PflegebotschafterInnen zu werden und die positive Seite der Pflegeberufe

darzustellen. Als Individuum müsse man aber auch Grenzen aufzeigen und kommunizieren („Ich kann nicht noch einmal einspringen, den Nachtdienst nicht alleine machen etc.“), Qualität langfristig sichern und anwaltschaftlich und professionell im Sinne der zu Betreuenden handeln.

Nur wenn jede/r im System und auf diesen drei Ebenen sich der eigenen Verantwortung bewusst werde und danach handle, so Rappold abschließend, können positive Veränderungen bewirkt werden.

Christel Bienstein

Nursing Now: Die Rolle der Pflege stärken

Christel Bienstein, langjährige Leiterin des Instituts für Pflegewissenschaft der Privaten Universität Witten/Herdecke, ist Präsidentin des Deutschen Berufsverbandes für Pflegeberufe. Für ihre Verdienste um die Pflegewissenschaft wurde Frau Bienstein im Juni 2004 mit dem Bundesverdienstkreuz ausgezeichnet.

Nursing Now – eine Initiative von WHO und ICN

NURSING NOW, eine Initiative der WHO und des International Council of Nurses (ICN), wurde am 28. Februar 2018 gestartet und hat – so Bienstein – zum Ziel, Gesundheitssysteme zu verbessern und dazu regional, national und weltweit Veränderungen anstoßen und zu steuern. 89 Länder seien daran beteiligt. In einigen Ländern Afrikas oder auch Südamerikas, wo ärztliche Versorgung nur spärlich vorhanden sei, spielten Pflegenden eine große Rolle: vom Zähneziehen bis hin zu kleineren operativen Eingriffen falle so gut wie alles in ihren Aufgabenbereich, und natürlich spiele auch das Hebammenwesen dort eine große Rolle. Besonders auch die Hebammen und Pflegenden in diesen Ländern seien folglich aufgefordert, bei dieser Initiative mitzuwirken.

In Deutschland seien mit dem Pflegeergänzungsgesetz 3 sehr stark die Kommunen in die Pflicht genommen worden, sich vor Ort um ihre pflegebedürftigen BewohnerInnen zu kümmern. Bienstein merkt jedoch an, dass dies derzeit längst noch nicht in allen Städten und Landkreisen gut funktioniere. Mancherorts seien die dafür zur Verfügung gestellten Mittel zwar in die Sozialverwaltung geflossen, die konkrete Ansprache, die Betroffene benötigten, fehle aber vielfach nach wie vor. Kritisch äußert sich Bienstein auch zu den in Deutschland verbreiteten Pflegestützpunkten: Studien hätten gezeigt, dass deren Arbeit oft nicht die gewünschte Effektivität zeitige. Vor allem die „passende“ Pflege (im Gegensatz zur allgemeinen), i.e. spezifische Angebote mit vertiefter Pflegekompetenz (z. B. in der neurologischen Pflege, im Bereich internistischer Erkrankungen, in der Palliativpflege) sei in Deutschland nicht ausreichend vorhanden.

2020 wird – so hat die WHO es beschlossen – das Jahr der Pflegenden und Hebammen werden. Anlass ist der 200. Geburtstag von Florence Nightingale, und entsprechend hat man die Initiative „The Nightingale Challenge“ ins Leben gerufen (Jan.–Dez. 2020). Arbeitgeber werden im Zuge dieser Initiative aufgefordert, junge Pflegefachpersonen und Hebammen als Führungskräfte zu befähigen und ihnen spezielle Angebote zu machen. (Führungsqualifikationsprogramme für Personen unter 35 Jahren).

Der DBfK bietet seinen Mitgliedern dazu ein Qualifizierungsangebot an:
www.nursingnow.org/nightingale

Bienstein wirft einen Blick auf Österreich: Hier beziehen 456.000 Menschen Leistungen aus der Pflegeversicherung, davon werden 147.000 von einem mobilen Pflegedienst unterstützt und 74.700 werden in stationären Einrichtungen gepflegt. Die größte Unterstützung erhalten pflegebedürftige Menschen durch ihre Angehörigen (950.000). Bienstein hebt positiv hervor, dass in Österreich in diese Zahl nicht nur solche Personen miteingerechnet werden, die als „Hauptpflegende“ fungieren, sondern auch solche, die zusätzlich in die pflegerische Versorgung eines Angehörigen involviert sind.

Nursing Now – Zielsetzungen

Bis Ende 2020 sollen die folgenden Ziele erreicht sein:

- Größere Investitionen in bessere Ausbildung, Professionalisierung, fachliche Standards, Regulierung und Arbeitsbedingungen von Pflegefachpersonen.
- Mehr und bessere Verbreitung effektiver und innovativer Pflegepraxis.
- Mehr Einfluss für Pflegefachpersonen und Hebammen auf globale und nationale Gesundheitspolitik als wichtiger Teilaspekt breit angelegter Bemühungen, Gesundheitsfachkräfte maßgeblich in die Entscheidungsfindung einzubeziehen. Bienstein merkt an dieser Stelle an, dass Ärzte selbst nur zu etwa 7 % Einfluss auf die Gesundheit der Bevölkerung nehmen. Der größte Teil der Einflussnahme finde im sozialen Bereich statt: im Wohnungsbau, in der Ernährung, Infrastruktur etc.
- Mehr professionell Pflegende in hohen Führungspositionen (auch in Politik, Krankenkassen, Pflegekassen ...) und mehr Chancen für Weiterentwicklung auf allen Ebenen.
- Mehr Evidenz für politische und unternehmerische Entscheider in Bezug auf
 - a. Effekte fachgerechter Pflege: Bienstein bringt als Beispiel das Steckbecken (Bettpfanne). Eine Untersuchung habe ergeben, dass dessen Benutzung für Herzinfarktpatienten lebensgefährlich sein könne (Blutdruck steigt, Re-Infarktgefahr steigt) und man diese PatientInnen besser auf den Toilettenstuhl neben das Bett setzen solle. Solche Untersuchungen haben einen wesentlichen Einfluss darauf, ob PatientInnen das Krankenhaus gesund wieder verlassen können.
 - b. Hürden, die verhindern, dass die Berufsgruppe Pflege ihr volles Potenzial entfalten kann. Diese müssen abgebaut werden.
 - c. Lösungsansätze, diese Hindernisse zu beseitigen.

Bettenanzahl im Ländervergleich, Beispiel Dänemark

Österreich verfügt über 264 Krankenhäuser (64.285 Betten), davon bieten 156 Hilfe bei der Akutversorgung.

Pro 1.000 Einwohner verfügt Deutschland über 8,0 Betten, Österreich über 7,4 Betten, wobei die Verweildauer in Österreich 6,4 Tage beträgt, in Deutschland 7,2.

In Dänemark hingegen kommen auf 1.000 Einwohner nur 2,6 Betten. Ganz Dänemark hat nur noch 28 Krankenhäuser und damit eindeutig die Qualität der Versorgung gesteigert. Die 28 Krankenhäuser sind geografisch so verteilt, dass man von jedem Ort Dänemarks aus in zwanzig Minuten ein Krankenhaus erreichen kann. Zudem wurden vor Ort überall Primärversorgungszentren aufgebaut. Bereits jetzt zeige sich, dass weniger Menschen an Herzversagen sterben oder durch Schlaganfall eine Beeinträchtigung erleiden, und zwar, weil man immer in eine Klinik komme, in der rund um die Uhr alle (!) Fachärzte vorhanden seien.

Werte und Grundsätze von Nursing Now

- **Jede/r hat ein Recht auf Gesundheit und Gesundheitsversorgung.**
- **Jede/r kann Wissen weitergeben und jeder profitiert durch Lernen.**
- Ein „Gesundheit in allen politischen Entscheidungen“ Ansatz ist unverzichtbar. Denn breit gefächerte Faktoren wie Bildung, ökonomischer Status, Sozialkapital und das Umfeld haben entscheidende Auswirkungen auf die Gesundheit und das Wohlbefinden von Individuen und der gesamten Bevölkerung.
- Positive Veränderungen der Gesundheit sind nur zu erreichen, wenn Menschen gut zusammenarbeiten.
- **Der Erfolg der Kampagne hängt davon ab, was vor Ort geschieht.** Nursing Now wird durch direkten Bezug zu den Alltagserfahrungen von Patienten, Bürgern und Beschäftigten im Gesundheitswesen beurteilt werden.

Verhältnis Ärzte – Pflegende

Kamen 1999 auf einen Arzt 4 Pflegende, so waren es 2017 nur noch 2,2 bis 1,75 Pflegende.

Versorgungssituation

In Österreich/Deutschland werden 11–13 PatientInnen von einer/einem Pflegenden versorgt, in Irland 6, in den Niederlanden 4,9 und in Norwegen nur 3,8 PatientInnen. Die Notfallversorgung in Krankenhäusern hat deutlich zugenommen (18,6 % der GKV-Versicherten p. a.), regelmäßig kommt es in Deutschland auch zur Sperrung von Intensivbetten (22,4 % tägl.), weil es zu wenige Pflegende gibt.

Veränderung – akademische Qualifizierte in der Pflege

Die Reaktion der Pflegenden darauf, so Bienstein, sei jedoch häufig, Politiker, Arbeitgeber und Krankenkassen verantwortlich machen und sich selbst als hilflos zu empfinden. Im Gegensatz dazu sehen wissenschaftlich qualifizierte Pflegenden die Möglichkeit, Veränderungsprozesse auf den Weg zu bringen (81,3 %) und möchten im Beruf verbleiben.

Während die Medizin zu etwa 20 % über evidenzbasiertes Wissen verfüge, seien es in der Pflege nur ca. 0,5 % (weltweit). Auch verfüge man in Deutschland in diesem Bereich nur über sehr wenige akademisch Qualifizierte, nämlich 1,7 %, davon 0,7 % in der direkten Pflege. In Österreich, wo die Bachelor-Qualifikation für Diplomierete auf den Weg gebracht worden sei, werde sich das allerdings schon in Kürze anders darstellen.

„Wenn wir die Pflege nicht benennen können, können wir sie auch nicht praktizieren, kontrollieren, finanzieren, lehren und beforschen oder in (berufs-)politische Forderungen und Richtlinien umsetzen.“

Dieser Satz von **Norma Lang** (1992) schlage sich u.a. nieder in den Arbeiten von Linda Aiken, die ihr Lebenswerk Untersuchungen darüber gewidmet habe, wie es sich auswirkt, wenn qualifizierte Pflegenden Patienten versorgen bzw. wenn dies nicht der Fall ist. Aiken führt immer wieder Erhebungen darüber durch, wie viele Personen mit welcher Qualifikation auf welcher Station tätig waren und wie sich dies auf die Patienten auswirkt: 2014 waren 300 Kliniken in 9 europäischen Länder an einer solchen Studie beteiligt (Belgien, England, Finnland, Irland, Niederlande, Norwegen, Schweden, Schweiz, Spanien).¹ Deutschland, Polen, Österreich und Griechenland waren nicht vertreten, da es dort keine Bachelor-AbsolventInnen gab – zumindest in Österreich habe sich dies ja nunmehr geändert. Erhoben wurde der Zusammenhang zwischen Workload und Ausbildungsstand der Pflegenden auf die Mortalitätsrate nach chirurgischen Eingriffen, mit dem Resultat, dass jeder zusätzliche Patient, der von einer Pflegenden versorgt werden muss, die Mortalitätsrate um 7 % erhöht. Bei mehr Bachelor-Absolventinnen vermindert sich die Mortalitätsrate, weil diese rascher in der Lage sind, mit neueren Erkenntnissen umzugehen, und auch weniger Angst davor haben, diese zu implementieren (10 % mehr Bachelors – 7 % geringere Mortalitätsrate).

¹ Aiken et al. 2014: „Nurse Staffing and Education and Hospital Mortality in nine European Countries: a Retrospective Observational Study“. The Lancet. DOI: 10.1016/S0140-6736(13)62631-8

APN – Advanced Practice Nurse

APNs haben ein Masterprogramm in erweiterter Pflegekompetenz durchlaufen und sich auf bestimmte Gruppen von Menschen spezialisiert, z. B. Begleitung von an Brustkrebs erkrankten Frauen, Demenzkranken, usw.

Einige Krankenhäuser seien bereits gezielt dazu übergegangen, APNs einzustellen, deren Hauptaufgabe die Gewährleistung der Koordination, Kontinuität und Qualität der Pflege für die einzelnen PatientInnen ist. APNs nehmen darüber hinaus diagnostische Aufgaben wahr, initiieren und/oder begleiten Implementierungs- und Innovationsprozesse, fördern die Kompetenzen der Kollegenschaft und halten selbstständige Sprechstunden mit PatientInnen ab.

Angehörige

Angehörige, so Bienstein, werden stärker als bisher auch in die stationäre Pflege einbezogen werden (bereits jetzt müssen Angehörige PatientInnen fallweise begleiten, da z. B. zur Betreuung von Personen mit Demenz nicht immer eine ausreichende personelle Besetzung vorhanden sei). Dem sei seitens der Stationen Rechnung zu tragen. Mit dem Zertifikat „Angehörigenfreundliche Intensivstation“ wurden bislang 300 Stationen im deutschsprachigen Raum ausgezeichnet.

Veränderungen

Neue Aufgabenfelder, die man übernehmen werde, seien:

- Gemeinden beraten: In jeder Gemeinde müsse es eine Pflegeexpertin / einen Pflegeexperten geben.
- Zusammenarbeit mit Wohnungsbaugesellschaften (z. B. in Hinblick auf Menschen mit Demenz).
- Neue Wohn- und Lebensformen entwickeln.
- Es werde Unterstützung im Quartier geben: Zurzeit sei die Community Health Nurse (CHN) in Vorbereitung, die an drei Universitäten in Deutschland angeboten werden solle. In Finnland etwa werden 30 von 50 PatientInnen nur von einer CHN versorgt, lediglich 20 werden an die Ärzte weitergeleitet – mit sehr positiven Resultaten.
- Wichtig sei aber auch, die Bevölkerung mit einzubeziehen: Gesundheitsangebote an und im Discountunternehmen, Friseure, sämtliche Berufe mit viel Kontakt zu Menschen. BankmitarbeiterInnen oder MitarbeiterInnen der Verkehrsbetriebe etwa müssen – ebenso wie bereits Polizei und Feuerwehr – über den Umgang mit Menschen mit Demenz informiert sein, um verantwortungsvoll handeln zu können.
- Man bereite vor, Pflegehilfsmittel und Bedarfsmedikamente demnächst verschreiben zu dürfen.

- Wichtig seien auch PflegespezialistInnen (APN) in Alteneinrichtungen und Krankenhäusern.
- Es müssen Brückenkliniken und Primärversorgungszentren aufgebaut werden.

Proud to be a Nurse!

Bienstein fordert dazu auf, den KollegInnen aus der Pflege Mut zu machen, sich PatientInnen und sonstigen Personen, mit denen sie zu tun haben, ganz gezielt vorzustellen, sich als Verantwortliche klar zu erkennen zu geben, sichtbar zu werden. Ihre Ratschläge:

- Stellen Sie sich vor!
- Zeigen Sie Körpersprache und Präsenz!
- Erzählen Sie drei Geschichten und haben Sie diese immer parat.
- Sorgen Sie dafür, dass die Pflege auf der Website Ihres Unternehmens umfangreich sichtbar ist.
- Berichten Sie über Projekte.
- Nutzen Sie die Politik und informieren Sie Ihre PolitikerInnen.
- Seien Sie stolz auf sich und Ihre Arbeit („Proud to be a Nurse“)!

Abschließend zeigt Bienstein ein Foto der Eröffnung der Olympischen Spiele 2012 in London, auf dem 2000 Pflegende zu sehen sind, die dort im Rahmen der Eröffnungszeremonie ins Olympiastadion eingezogen sind, um 20 Minuten lang zu tanzen. Dies zeuge von einem großen Stolz der EngländerInnen auf ihre Pflegenden – genau dort, zu dieser Wertschätzung der Gesellschaft für ihre Pflegenden, müsse man hin.

Markus Tomaschitz, AVL – Anstalt für Verbrennungskraftmaschinen List GmbH, Graz

MitarbeiterInnen gewinnen, halten und fördern: Strategien, Erfahrungen, Lösungskonzepte für Pflege und Behindertenbereich

Markus Tomaschitz ist Human Resources Director bei AVL List (Graz). Er war Executive Director bei Magna Education & Research GmbH sowie u. a. Direktor der FH Joanneum in Graz. AVL ist ein international tätiges Unternehmen zur Entwicklung und Prüfung von Antriebssystemen und zählt weltweit etwa 11.000 MitarbeiterInnen.

Herausforderungen

Zu wenige MitarbeiterInnen zu haben, so Tomaschitz einleitend, sei ein Problem, vor dem keineswegs nur der Pflegebereich stehe. In einer Manpower-Studie aus dem Jahr 2018 geben in Österreich 46 % der befragten ArbeitgeberInnen an, Probleme bei der Stellenbesetzung zu haben. Die richtigen MitarbeiterInnen zu finden, die „besten Köpfe“, sei eine Herausforderung, vor die sich zahlreiche Branchen gestellt sehen: Im Ranking der am häufigsten gesuchten Berufe 2018¹ rangieren Software-EntwicklerInnen an erster Stelle, gefolgt von ElektronikerInnen, ElektrikerInnen und ElektroinstallateurInnen. Bereits an dritter Stelle finden sich die Gesundheits- und KrankenpflegerInnen.¹

Wie können für die jeweiligen Branchen MitarbeiterInnen gewonnen werden, wie kann es gelingen, idealerweise bereits in der Bildungsphase Interesse und Leidenschaft für einen bestimmten Berufszweig zu entfachen?

Fachkräftemangel: Ursachen, Ausmaß

Tomaschitz betont, dass der herrschende Fachkräftemangel ein Problem sei, das bleiben werde – und zwar für lange Zeit, selbst wenn der Arbeitsmarkt sich konjunkturbedingt wieder entspannen werde. Der Pensionsantritt der „Baby-Boomer“-Generation steht unmittelbar bevor: Eine ganze Armada an noch recht jungen Menschen werde dann gleichzeitig in Pension gehen. Die niedrigeren Geburtenraten der Folgejahre zehnte generieren die sogenannte demografische „Lücke“: Betrachtet man die Entwicklung der 20- bis 60-Jährigen nach Bundesländern (2018–2030), so zeigt sich in den Prognosewerten für alle Länder mit Ausnahme Wiens ein sehr deutliches Minus, besonders ausgeprägt in Kärnten (–12 %), der Steiermark (–8 %) und Oberösterreich (–7 %)². Erschwerend für etliche Branchen komme hinzu, dass in Österreich hinsicht-

¹ Quelle: DEKRA Akademie 2018, Basis: 12.966 Stellenangebote

² Quelle: Statistik Austria

lich der Karriereplanung vielfach nach wie vor tradierte Rollenmuster vorherrschen: Während etwa Pflege- und Betreuungsberufe in Österreich weiblich dominiert sind, seien die MitarbeiterInnen der AVL zu 85 % männlich: Weibliche Fachkräfte für eher technisch orientierte Bereiche zu gewinnen sei nach wie vor schwierig.

Zu einer Verschärfung der Situation, so Tomaschitz, trage auch bei, dass die Arbeitszeit in Österreich in den vergangenen Jahren kontinuierlich reduziert worden ist, stärker als in irgendeinem anderen europäischen Land. In einer Darstellung der Entwicklung der gearbeiteten Stunden pro Erwerbstätigem im europäischen Vergleich (2000–2017) ist Österreich mit minus 8 Stunden Spitzenreiter.³

Im Summe, so Tomaschitz, arbeiten wir also weniger; aufgrund der demografischen Entwicklung werden uns weniger Arbeitskräfte zur Verfügung stehen, zugleich werden die Pension attraktiver gemacht – der Fachkräftemangel sei somit nicht zuletzt ein „hausgemachtes“, selbst erzeugtes Problem.

Welche Auswirkungen hat der Mangel an Fachkräften auf Unternehmen?

Als Hauptkonsequenz des Fachkräftemangels für die Betriebe hebt Tomaschitz die **Zusatzbelastung durch erhöhte Arbeitsintensität** bzw. Auslastung **bei den bereits vorhandenen MitarbeiterInnen** hervor: Diese müssen nun noch stärker in die Ruder greifen, an Effizienz und Produktivität also noch mehr zulegen, als ohnehin schon zugelegt wurde. Überstunden, Zuschläge etc. steigen in der Folge an. Es steigt aber auch der **Aufwand für die Personalsuche**. Heutzutage müsse sehr viel mehr in die Suche nach Arbeitskräften investiert werden als in früheren Jahren, und nicht zuletzt müsse sehr viel mehr getan werden, damit jene, die schließlich gewonnen werden konnten, dann auch bleiben.

Die **Gründe, warum MitarbeiterInnen zu einem bestimmten Unternehmen kommen**, seien üblicherweise ein **Interesse für die Branche, das Unternehmen selbst**, etc.. Die **Gründe, warum sie es wieder verlassen**, seien erschreckend häufig in schlechtem **Führungsverhalten** zu finden: In Österreich geben 80 % der MitarbeiterInnen, die ein Unternehmen verlassen, Probleme mit dem/der direkten Vorgesetzten an. Führungskultur, so Tomaschitz, sei in Österreich vielerorts stark verbesserungsbedürftig: MitarbeiterInnen würden nicht selten „wie kleine Kinder“ behandelt, die Systeme seien zu starr, von zu vielen Vorschriften belastet, eine aktive Teilhabe werde oft nicht ermöglicht. Als Konsequenz daraus wandern qualifizierte MitarbeiterInnen in andere Länder ab, wo entweder die Arbeitsatmosphäre und/oder die Bezahlung

³ Quelle: OECD 2018

besser sind. Tomaschitz betont die Mitverantwortung, die Führungsebenen an derlei Entwicklungen tragen, und plädiert für ein Neu-Denken der Führungskultur.

Ein Teil des Verlustes durch Arbeitskräftemangel könne durch **Technologisierung** eventuell wettgemacht werden (als Beispiel für den Pflege- und Betreuungsbereich nennt Tomaschitz Pflegeroboter). Nicht nur im Dienstleistungsbereich gebe es jedoch zahlreiche Aufgaben, in denen der Mensch nicht so ohne Weiteres ersetzt werden könne.

MitarbeiterInnen gewinnen

Employer Branding: Unter „Employer Branding“ versteht man die intern wie extern wirksame Entwicklung und Positionierung eines Unternehmens als **glaubwürdiger und attraktiver Arbeitgeber**. Es geht dabei, wie Tomaschitz unterstreicht, nicht in erster Linie darum, anderen Betrieben Fachkräfte wegzunehmen, sondern darum, dafür zu sorgen, dass die Branche als Gesamtes für potenzielle MitarbeiterInnen attraktiver wird. Essentiell dafür ist, über das Unternehmen und die dortigen Karriereöglichkeiten zu **informieren, zu kommunizieren, aufzuklären** – auf Wegen, die sich in den vergangenen Jahrzehnten rasant entwickelt und verändert haben: 1989 waren es noch Einschaltungen in den großen Zeitungen, die Wirkung zeigten, 2000 die Websites, und heute sind es **soziale Netzwerke** und vor allem **Bewertungsplattformen** (wie etwa *kununu*), auf denen MitarbeiterInnen ihre Arbeitgeber – öffentlich sichtbar – nach bestimmten Kriterien bewerten.

Als weitere Anregung für die Gewinnung von MitarbeiterInnen im Bereich Pflege nennt Tomaschitz – neben redaktionellen Beiträgen, Advertorials, Firmenprofilen und Imageanzeigen in Printmedien – vor allem **Karrierefilme**, die, um ihre Zielgruppe auch zu erreichen, auf YouTube, WhatsApp, Instagram etc. verbreitet werden sollten. Entscheidend sei auch, sich mit **Bildungseinrichtungen** noch wesentlich enger zu verzahnen, als dies bisher der Fall war: mit Schulleitungen in ständigem Kontakt zu sein, Fachvorträge zu halten, vor allem aber immer wieder auch **Führungen und Projekte in den Einrichtungen selbst** zu veranstalten, die SchülerInnen in die Betriebe zu holen, um vor Ort darstellen zu können, was dort getan wird – um so ihre Neugierde und ihr Interesse zu wecken und zugleich auch ein realistisches Bild der jeweiligen Berufe zeichnen zu können. Nicht zuletzt sei eine bewährte Methode, neue MitarbeiterInnen auf Initiative bereits im Betrieb tätiger MitarbeiterInnen zu gewinnen.

Wie halten wir die richtigen MitarbeiterInnen?

Tomaschitz verweist auf eine Umfrage unter MitarbeiterInnen in der deutschen

Industrie durch den DIHT aus dem Jahr 2017, denen die Frage gestellt wurde:

Was ist Ihnen wichtig, wenn Sie eine Arbeitsstelle annehmen?

Spitzenreiter unter den Resultaten war das Thema **Sicherheit**; dazu gehörten – so Tomaschitz – u. a. auch: Kontinuität, die im Betrieb wahrgenommen wird, einschätzbare Vorgesetzte, eine wertschätzende Umgebung (Fehler machen können, ohne dabei gleich an den Pranger gestellt zu werden). Gutes Gehalt, Aufstiegsmöglichkeiten, eine interessante Tätigkeit, ein gutes Verhältnis zu Kollegen und Vorgesetzten wurden ebenfalls häufig genannt, gefolgt von (flexiblen oder fixen) Arbeitszeiten.

Generationen

Tomaschitz betont die Notwendigkeit, als Arbeitgeber **generationenübergreifend** attraktiv zu bleiben – es sei dazu wesentlich, die Charakteristika und Wünsche aller anvisierten Altersgruppen im Auge zu behalten. (Die Charakteristika der Generationen Y und Z werden im Folgenden näher behandelt.)

Jedoch nicht nur Generationen, sondern auch Wohnorte generieren unterschiedliche Prioritäten: Während am Land die Work-Life-Balance kaum eine Rolle spiele, zeige die Erfahrung, dass diese bei BewerberInnen aus dem urbanen Bereich große Bedeutung habe. Immer häufiger erlebe man auch, dass hochqualifizierte junge BewerberInnen, die sehr motiviert sind, ein bestimmtes Jobangebot anzunehmen, dies nur mit Einschränkungen tun: „*Sehr gern – aber nicht mehr als 30 Stunden.*“ Es sei wichtig, sich auf die Wünsche dieser jungen Generation einzustellen, Antworten darauf zu haben.

Tomaschitz empfiehlt in diesem Zusammenhang: *Steffi Burkhart: Die spinnen, die Jungen. Eine Gebrauchsanweisung für die Generation Y* (erschieden im GABAL Verlag).

Eine wesentliche Erkenntnis daraus sei, dass diese Generation wesentlich mehr Kommunikation verlange, dass sie mitreden, nicht klein gehalten werden wolle. Darauf müsse in den Führungs- und Managementebenen reagiert werden: das bereits erwähnte zu ändernde Führungsverhalten, ein neues, von Wertschätzung und Offenheit getragenes **Miteinander** seien für diese Generation wesentlich.

Was sind die Erwartungen der Generation Y?

Freude an der Arbeit, Work-Life-Balance, nette Teamkollegen, Ziele erreichen, persönliche Weiterentwicklung sind die Themen, die von der Generation Y hinsichtlich der Arbeitswelt als sehr wichtig erachtet werden. Ein nicht zu unterschätzendes Thema dabei sei, wie Tomaschitz hinzufügt, dass die Generationen Y und vor allem Z anders aufgewachsen seien als frühere Generationen, nämlich vergleichsweise konfliktfrei.

Das Verhältnis zu den Eltern sei freundschaftlich, Wohlstand meist ebenso eine Gegebenheit wie Technologie (Apps, Handy, Tablet, ...). In dieser Generation der „Trophy Kids“ werde auch in den Schulen oft alles vermieden, was Kinder und Jugendliche frustrieren könnte (etwa Wettbewerbe: „Jeder ist ein Gewinner.“). Zugleich sei dies eine Generation, die mit Krisen aufgewachsen sei, auf die sie reagiere (Umweltprobleme, 9/11, der Kollaps 2008, etc.) – und die mutig sei, aufstehe und für etwas einstehe („Fridays for Future“).

Jugendmilieus

Tomaschitz präsentiert eine unter der Leitung des Jugendforschers Bernhard Heinzmaier von INTEGRAL und T-Factory durchgeführte Studie zu aktuellen **Jugendmilieus** (2014),⁴ die sechs Gruppierungen unterscheidet: **Konservativ-Bürgerliche, Postmaterielle, Performer, Hedonisten, digitale Individualisten und Adaptiv-Pragmatische**. Die Wünsche der jeweiligen Gruppen an die Berufswelt werden durch Aussagen einzelner Befragter illustriert:

- **Konservativ-Bürgerliche:** „Fixe Arbeitszeiten, ein gutes, stetig steigendes Gehalt bei zunehmendem Dienstgrad und 5–8 Wochen Urlaub im Jahr.“ (Männlich, 16 Jahre.)
- **Postmaterielle:** „Mein Arbeitgeber sollte weltoffen, gerechtigkeitsliebend und auch humorvoll sein. Um ihn respektieren zu können, muss er natürlich in seinem Feld hervorragend sein, sehr gebildet, den Durchblick haben und eine Ruhe ausstrahlen.“ (Weiblich, 26 Jahre.)
- **Performer:** „Das Unternehmen sollte nicht nur nett sein, es sollte ein gewisser Wettbewerb und Konkurrenz gegeben sein. Anspannung bei den Mitarbeitern sollte schon da sein.“ (Männlich, 16 Jahre.)
- **Hedonisten:** „Ein guter Job besteht aus viel Freizeit und Urlaub.“ (Männlich, 28 Jahre.)
- **Digitale Individualisten:** „Die Arbeit soll meine Kreativität und meine Weiterentwicklung fördern. Und ich arbeite gerne im Team. Da soll keine Hierarchie herrschen.“ (Männlich, 29 Jahre.)
- **Adaptiv-Pragmatische:** „Ich habe einen sehr guten Arbeitgeber ... Meine Chefs sind sehr verständnisvoll und achten darauf, wie es einem geht, nicht nur beruflich, sondern auch privat.“ (Weiblich, 27 Jahre.)

Die genannten Milieus sind **auf unterschiedliche Weise ansprechbar**, und dem sollte bei der Rekrutierung von MitarbeiterInnen Rechnung getragen werden. Grund-

⁴ Quelle: INTEGRAL/T-Factory, Sinus-Milieu, Jugendstudie 2014

sätzlich gut ansprechbar für den Pflege- und Betreuungsbereich seien Konservativ-Bürgerliche, Postmaterielle und Adaptiv-Pragmatische. Wichtig sei es, das Angebot so zu gestalten, dass deren Bedürfnisse abgedeckt werden – und dies dann auch entsprechend zu kommunizieren, glaubwürdig und über alle Kanäle: Karrierefilme, Social-Media-Plattformen, etc.

Erfahrungen

Tomaschitz schließt mit einigen Erfahrungen und Resultaten aus seiner eigenen Arbeit im Human-Ressources-Bereich:

- Man sei zu einer Akzeptanz von „gut genug“ qualifizierten KandidatInnen übergegangen – solchen also, die man in früheren Jahren nicht unbedingt eingestellt hätte. Es werde verstärkt auf Personalentwicklung gesetzt, mit der sich tatsächlich einiges erreichen lasse – die allerdings auch Grenzen habe, welche zu akzeptieren seien.
- Hinsichtlich neuer KandidatInnen aus nicht deutschsprachigen Ländern (Indien, Osteuropa, Türkei, Nordafrika, Südamerika) sei wesentlich, dass die interkulturelle Integration gelinge – nicht nur der MitarbeiterInnen, sondern auch der jeweiligen Familien.
- Ein wichtiges Thema sei, ältere Mitarbeiter länger zu halten, der Gruppe der 65+ also gezielt Angebote zu machen, sodass diese nicht bereits mit 60 in Pension gehen wollen. Es müsse Freude bereiten, länger arbeiten zu können und die eigene Expertise weiterhin einzubringen. (In Schweden etwa sind 68 % der 65- bis 70-Jährigen berufstätig, Österreich liegt bei unter 30 %.)
- Key Functions werden teuer – die Kandidaten kennen ihren Preis. Diesbezügliche **Investitionen** können sich lohnen: Tomaschitz berichtet von der erfolgreichen Kooperation mit einer deutschen Firma, die **erweiterte Suchfeldanalysen** bietet. Google eröffnet etwa 6–8 % des Internets; solche Suchfeldanalysen erweitern dies um 14 bis 16 %, was bedeutet, dass damit auch solche potenzielle MitarbeiterInnen direkt angesprochen werden können, die nicht auf den üblichen Netzwerken präsent sind (aber z. B. an einem Fachkongress teilgenommen, einen entsprechenden Vortrag gehalten haben etc.).
- **Junge Talente rechtzeitig ansprechen:** Tomaschitz unterstreicht abermals die Wichtigkeit von Kontakten zu Schulen, Ausbildungseinrichtungen, FHs, Unis. Die meisten Kinder kennen nur die Berufe der eigenen Eltern; eine Anregung zur Erweiterung des Spektrums wäre etwa, Eltern die eigenen Berufe präsentieren lassen.
- **Unterschiedlichkeiten zulassen** (Generationen X, Y, Z, Baby-Boomer ...)
- **Flexibilitäten einführen** (Zeit, Ort, ...). In diesem Zusammenhang sei anzudeuten, ob man sich vielleicht von manchen (oft eher hemmenden als produktiven) Regeln,

Richtlinien etc. auch trennen könne, im Sinne von mehr Freiheit, Teilnahme, mehr Mündigkeit im Arbeitsalltag (MitarbeiterInnen nicht „wie Kinder“ behandeln) und nicht zuletzt im Sinne von mehr Freude an der Arbeit.

- Wichtig sei auch, **Führungskräfte aktiv auf das Thema „Employer Branding“ einzustimmen.**
- Zugehörigkeit stärken – MitarbeiterInnen das Gefühl vermitteln, ein wichtiger Teil des Ganzen zu sein.
- Nichts versprechen, was nicht haltbar ist (nur Google ist Google).
- **Betriebsklima, Freiheitsgrade und Führungskultur** seien, so Tomaschitz abschließend, die wesentlichen Themen!

Michael Opriesnig, Christel Bienstein, Irene Köhler



Podiumsdiskussion



„Pro mente“-Band



Elisabeth Rappold



Sonja Kuba



Markus Tomaschitz



ÖKSA-Präsident Michael Opriesnig mit Landesrat Christian Illedits und Klaudia Friedl



Bundesministerin Brigitta Zarfl und Sektionschef Manfred Pallinger



Sonja Kuba, Österreichisches Jugendrotkreuz – Jugendservice

Jugendliche als Zielgruppe. Alle wollen sie haben, keiner weiß genau, wie.

Sonja Kuba ist Abteilungsleiterin des Jugendservice beim Österreichischen Roten Kreuz und seit vielen Jahren in unterschiedlichen Funktionen im Jugendbereich tätig (u. a. ehem. stellvertretende Landesjugendreferentin).

„Jugend von heute“?

Die vielzitierte „Jugend von heute“ – so Sonja Kuba einleitend – existiert nicht. Geändert habe sich im Vergleich zu früheren Zeiten nicht „die Jugend“, sondern vielmehr das System, in dem junge Menschen heutzutage leben: Dieses System sei also zu betrachten und zu berücksichtigen, wenn man junge Menschen ansprechen wolle. Überdies sei diese Zielgruppe sehr divers; das eine Rezept, um sie anzusprechen, existiere nicht. Entsprechend divers sollten sich also auch die Maßnahmen gestalten.

Was junge Menschen beeinflusst

Zur Veranschaulichung dessen, was die heute 16-Jährigen geprägt hat, präsentiert Kuba zwei junge Mädchen (fiktiv), Lina und Merve, beide geboren im Jahr 2003 – dem Jahr, in dem das erste Nokia-Handy auf den Markt kam und in dem George W. Bush dem Irak den Krieg erklärte. 2004 gründete Mark Zuckerberg Facebook; 2009 kam das Spiel *Angry Birds* auf den Markt, 2010 wurde *Instagram* veröffentlicht, 2011 *Snapchat*. 2010 war jedoch auch das Jahr der verheerenden Erdbeben auf Haiti. 2015 schließlich war das Jahr, als über eine Million Flüchtlinge und andere Schutzsuchende nach Europa kamen. 2017 erschien das Spiel *Fortnite*, in dem mittlerweile Weltmeisterschaften bestritten werden. Heute, 2019, hat jeder ein Smartphone in der Tasche; unentwegt online zu sein ist selbstverständlich geworden. All diese Entwicklungen und Ereignisse sind Teil von Linas und Merves Biographie, haben sie geprägt und beeinflusst. Eine Welt ohne Soziale Medien haben sie nie gekannt.

Vergleicht man nun die **Reichweiten** dieser **Sozialen Medien**, so zeigt sich, dass das Telefon 50 Jahre gebraucht hat, um auf 50 Millionen User zu kommen – das Spiel *Angry Birds* nur 35 Tage. Ein kürzlich veröffentlichtes youtube-Video, das viral ging (und die Figur *Chewbacca* aus *Star Wars* zum Inhalt hat), brauchte, um 50 Millionen User zu erreichen, gar nur einen einzigen Tag. Auch wenn ein Video zu Pflegeberufen vermutlich nicht die gleiche rasante Verbreitung finden werde, sei es wichtig, sich diese Zahlen vor Augen zu halten.

Wer oder was beeinflusst Jugendliche im Alltag am meisten?

Junge Menschen, so Kuba, werden von **Medien, Menschen und Erwartungshaltungen** geprägt. Eine große Rolle spielen mediale Vorbilder und die Informationsgesellschaft. Kuba präsentiert mit DariaDaria, Michael Buchinger und Fabio Wibmer **drei Influencer**, die Millionen Jugendliche erreichen und eine starke Vorbildwirkung haben. Junge Menschen werden mit Informationen und Möglichkeiten geradezu überschwemmt: Niemand grenzt sie ein, „die Welt steht ihnen offen“: In die USA zu gehen, dort einen Job finden, nach drei Monaten wieder zu kündigen etwa ist nur eine aus einer Überfülle von Optionen, die theoretisch den meisten offenstehen – eine Überfülle, die Entscheidungen schwer macht. Auf der Suche nach Orientierungshilfen finden sie Anschluss in den Sozialen Medien, folgen Leuten etwa ihres Alters, die ihnen erzählen, wie sie ihr eigenes Leben gestalten.-

Eltern und auch **PädagogInnen** spielen hinsichtlich des Einflusses auf Jugendliche nach wie vor eine tragende Rolle, fungieren auch als Vorbilder. Von besonderer Wichtigkeit sei der **Freundeskreis**, die Begegnung mit Gleichaltrigen. (In der Jugendarbeit lasse sich oft feststellen, dass, wenn eine Entwicklung unglücklich verläuft, ein Freundeskreis, in dem bestimmte Entwicklungen oder Interessen nicht zugelassen werden, daran beteiligt ist.) Kuba weist auf die nie endende Dauerkommunikation hin, in der Jugendliche sich befinden und die die Grenze zwischen virtuell und real oft verschwimmen lasse.

Erwartungshaltungen: Jugendliche erfahren vor allem während der Schulzeit und vor dem Berufseinstieg einen enormen Erwartungsdruck (von der Gesellschaft, evtl. auch Familie und Freunden). Die Möglichkeiten sind da, es wird erwartet, dass sie ergriffen werden: Die Jagd nach guten Noten, daneben ein freiwilliges Sozialprojekt, das sich im Lebenslauf gut machen wird etc. halten beschäftigt, für Berufsorientierung und die entsprechende dazu nötige Reflexion bleibt keine Zeit. Die in sozialen Netzwerken vorgelebten perfekten Welten, denen hinterhergehechelt wird, verstärken diesen Druck noch.

Es sei wichtig, so Kuba, Wege zu finden, um diesen Erwartungsdruck geringer zu machen. Da jeder die BerufseinsteigerInnen aus den geburtenschwächeren Generationen haben wolle, prasselten von allen Seiten Botschaften auf die jungen Menschen ein – dies generiert einen „Overkill“ und letztlich Perspektivenarmut, die Jugendlichen können sich nicht mehr entscheiden, haben oft auch keine Zeit, sich mit beruflichen Zukunftsperspektiven überhaupt auseinanderzusetzen. Es sei notwendig, daran zu arbeiten, dass für junge Menschen die dafür nötige Zeit **geschaffen** werde, sodass sie sich darüber klar werden können, welchen Impact sie selber in der Gesellschaft haben wollen.

Die Generation Y (1980–1993) und der Arbeitsmarkt

Die Generation Y wird durch das Motto „Leben im Hier und Jetzt“ charakterisiert. Sie ist 24 Stunden online und legt Wert darauf, dass Arbeit Spaß macht: Zusammenarbeit ist wichtiger als Erfolg am Papier. Sie ist lernbereit und arbeitswillig – zu eigenen Bedingungen. Wichtig sind ein transparenter Karriereweg, Möglichkeiten, die absehbar sind und sich nicht erst nach fünf Jahren bieten, sowie die „Work-Life-Balance“: Das Privatleben ist sehr ausgeprägt, vor allem aber will diese Generation sich nicht mit nur einer Sache beschäftigen, sich nicht auf nur ein Feld konzentrieren. Arbeitgeber sollten akzeptieren, dass mit 40 Jahren, die durchgehend im Pflegeberuf verbracht werden, eher nicht zu rechnen ist – dieser wird eher ein Teil des Berufslebens sein, aber nicht das Berufsleben in seiner Gesamtheit ausmachen.

Die Generation Y ist, so Kuba, „Meister im Multi-Tasking“; Selbstverwirklichung ist ein wichtiges Thema für sie, Transparenz steht im Arbeitsleben klar vor Hierarchie.

Flexibilität hat im Arbeitsleben einen sehr hohen Stellenwert (67 %): Dazu gehören Home Office, flexible Arbeitszeit, Sabbatical. Work-Life-Balance (80 %) impliziert ein kollegiales Umfeld, Elternzeit oder etwa Unternehmenssport. Wichtig ist vielen auch die Nachhaltigkeit (83 %): Office-Anbindung, Weiterbildung, Corporate Responsibility.

Die Generation Z (ab 1994) und der Arbeitsmarkt

In der Generation Z werden Privat- und Berufsleben wieder strikter getrennt: Etwa ist man nach Arbeitsschluss nicht mehr anrufbar, das Handy ist dann aus. Die Generation Z definiert sich nicht über ihren Beruf; es besteht ein großer Wunsch nach freier Entfaltung, die Selbstverwirklichung wird wieder mehr im privaten Umfeld gesucht. Dabei verschwimmt die Grenze zwischen virtuell und real immer weiter, die unbegrenzten Möglichkeiten führen auch zu einer Ratlosigkeit.

Herausforderungen

Eine der Herausforderungen liegt im **Aufeinanderprallen verschiedener Generationen**, die nicht nur etwa zum digitalen Bereich, sondern vor allem auch zu Hierarchien ein völlig unterschiedliches Verhältnis haben: Junge Menschen möchten gerne gehört werden und mitreden.

Flexibilität: Berufliche Notwendigkeiten passen oft nicht mehr zu den individuellen Vorstellungen.

Transparenz: Eine Vision ist ein wichtiger Entscheidungsfaktor. „Meine Arbeitskraft zählt – sag mir, wofür sie zählt.“

Visibility von Pflegeberufen: Hier existiere dringender Aufholbedarf. Kuba empfiehlt, junge Leute gezielt durch junge Leute anzusprechen, auf Kanälen, die sie erreichen. (Z. B. via *TikTok*-Videos: Ein junger Mensch, der sich entschlossen hat, in den Pflegeberuf zu gehen, erzählt von seinen Motiven und Erfahrungen.)

Anregungen

Zum Abschluss gibt Sonja Kuba den TeilnehmerInnen noch einige Anregungen mit auf den Weg:

- **Vorbildfunktion:** Finden Sie Vorbilder für Berufsgruppen und positionieren Sie diese richtig!
- **Locker werden:** Versuchen Sie, Ihr System flexibler zu gestalten!
- **Individualität:** Finden Sie Möglichkeiten, wie Jobs in der Pflege individueller werden können! Selbstverwirklichung stehe nach wie vor an oberster Stelle: Man müsse mit den jungen Menschen darüber reden, wie sie in ein bestimmtes Arbeitsumfeld hineinpassen. „Wie kann ich hier, im Krankenhaus, im Pflegeheim meinen Beitrag leisten?“
- **Partizipation:** Schaffen Sie ein Arbeitsumfeld, in dem man sich wohlfühlt! Lassen Sie mitentscheiden bzw. kommunizieren Sie transparent.

Diskussion

Tomaschitz, der in seinem Vortrag Verbesserungsbedarf bei der Führungskultur in Österreich geortet hat, wird die Frage gestellt, welche Länder hier Vorbild sein könnten. Die AVL, so Tomaschitz, sei in 33 Ländern tätig, in denen unterschiedliche Erwartungen an Führung gestellt würden. Nirgends seien diese allerdings schwieriger zu erfüllen als in Europa, da Führung hier kritisch hinterfragt werde. Positiv hervorzuheben unter den europäischen Ländern seien die skandinavischen, in denen Führungskräfte mit einer guten Mischung aus Klarheit in der Sprache und Partizipation operierten. In Schweden sei die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen dementsprechend auch signifikant höher.

Die Fragen mehrerer TeilnehmerInnen zielen auf den erwähnten Generationenkonflikt ab und darauf, wie Veränderungen in bestehenden hierarchischen Systemen überhaupt bewerkstelligt werden könnten, sofern sie nicht von oben (oder „der alten Garde“) mitgetragen würden, und auf Image-Fragen. Tomaschitz merkt an, dass man in der Industrie bzw. Privatwirtschaft durch ökonomische Zwänge zu Veränderung gedrängt werde, was also schwer vergleichbar sei. Ein positives Zukunftsbild, so positiv, dass man gerne mitzieht, sei jedoch generell zu empfehlen.

Hinsichtlich des Images der Pflege wird angemerkt, dass allein schon die (graue) Darstellung des Alters in den Medien ein attraktives, positives Bild dieses Bereichs schwierig mache. Auch seien mit der Pflege verbundene Themen wie Krankheit, Abschiednehmen, Tod eher Tabu-Themen.

Kuba hält Jugendliche für durchaus empfänglich für solche Tabuthemen; Tomaschitz merkt an, dass das positive Narrativ ja nicht nur in der Pflege fehle, sondern auch bei TechnikerInnen und UnternehmerInnen (die selten positiv dargestellt würden). Rappold merkt dazu an, dass auch in den Einrichtungen selbst zu einem positiveren Narrativ beigetragen werden könne, durch mehr Augenmerk auf die eigene Sprache, mit der im und über den Beruf kommuniziert wird.

Bei allem berechtigten Augenmerk auf die Generationen Y und Z dürfe man überdies die Diversität nicht aus den Augen verlieren: Auch ältere Menschen werden verstärkt in die Pflege gehen, und auch diese müssen abgeholt werden.

Brigitte Zarfl,
Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

Grußworte

Bundesministerin Brigitte Zarfl begrüßt die TeilnehmerInnen der ÖKSA-Jahreskonferenz 2019, deren Thema, wie Zarfl unterstreicht, den Puls der Zeit treffe: Die Frage, wie wir in Zukunft genügend Fachpersonal für den Pflege- und Behindertenbereich bekommen können, beschäftige sowohl den Bund als auch die Länder und natürlich auch die Trägerorganisationen, die jeweiligen NGOs, seit geraumer Zeit. Man sei nun gefordert, das bestehende gute System, das für Betroffene viele wirkliche Fortschritte und Verbesserungen gebracht habe, entsprechend den Erfordernissen der Zeit weiterzuentwickeln.

Zarfl wirft eingangs einen Blick darauf, was die Verbesserungen waren, die in den vergangenen Jahren ins System integriert werden konnten: Im Sommer dieses Jahres sei es im Nationalrat durch eine Initiative der Parlamentsfraktionen gelungen, die Valorisierung des Pflegegeldes zu beschließen, es werde ab jetzt also jährlich gemäß dem ASVG-Anpassungsfaktor valorisiert. Auch der Rechtsanspruch auf Pflegekarenz und Pflegezeit wurde eingeführt. Dies werde für den Bereich der Pflege zu Hause, der Pflege durch Angehörige, die eine tragende Säule im System seien, wichtige Impulse und Erleichterungen mit sich bringen. In den letzten zwanzig Jahren seien darüber hinaus Verbesserungen im Zusammenwirken von Bund, Ländern und Gemeinden erzielt worden. Der Strukturaufbau im Rahmen des Pflegefonds gemeinsam mit den Ländern, eine umfassende sozialversicherungsrechtliche Absicherung der pflegenden Angehörigen, die Förderung der 24-Stunden-Betreuung, Pflegekarenzgeld sowie der Rechtsanspruch auf die Pflegekarenz, die finanziellen Zuwendungen für die Kosten der Ersatzpflege, Maßnahmen zur Qualitätssicherung im Bereich der häuslichen Pflege sowie auch der stationären Pflege – all dies zeige, dass vieles geschafft worden sei. Nicht unerwähnt bleiben solle auch, was im Rahmen der österreichischen Demenzstrategie „Gut leben mit Demenz“ gemeinsam mit verschiedenen Akteuren (zuletzt auch dem ORF) unternommen wurde: Hier habe man sich verstärkt mit den Anforderungen, denen man im Umgang mit demenziellen Erkrankungsformen gegenüberstehe, auseinandergesetzt und auch mit der Verbreitung von Wissen für Betroffene. Im gemeinsamen Arbeiten, fasst Zarfl zusammen, sei also einiges erreicht worden.

Aber, wie der Tagungstitel zeige, auch und gerade im Bereich des Personals für den Pflege- und Behindertenbereich habe man noch einiges an Herausforderungen vor sich. Die Ministerin hebt hervor, dass die Fragestellungen dabei mehrgestaltig seien:

Nicht nur gehe es darum, Menschen dafür zu gewinnen, sich für diese Berufe zu interessieren und diese Berufe zu ergreifen, sondern man müsse sich auch fragen: wie können wir Menschen, die aus anderen Berufen kommen, motivieren, sich eventuell auf einem zweiten oder dritten Bildungsweg dafür zu entscheiden? Und wie können wir auch gewährleisten, dass Menschen, die jung begonnen haben, in diesem Sektor tätig zu sein, dort auch genügend Entwicklungsmöglichkeiten vorfinden und ebenso gesundheitsfördernde Rahmenbedingungen, sodass sie sich mit diesem Beruf ein erfülltes Erwerbsleben gestalten können und bis zum Ruhestand dort verbleiben können? Man finde hier also eine breite Palette an Themenstellungen vor, für die es zeitgemäße Antworten brauche. Am 25. November dieses Jahres (2019) werde, wie zuvor bereits von Elisabeth Rappold angesprochen, die Studie zur Bedarfsprognose Pflegepersonal und zur Finanzierung der Langzeitpflege präsentiert (Studien von der Gesundheit Österreich GesmbH und vom IHS zur Zukunft der Pflege). Die Bundesministerin gibt der Hoffnung Ausdruck, dass auch viele der hier Anwesenden dabei sein würden, wenn man anlässlich dieser Präsentation gemeinsam mit VertreterInnen der Länder, aber auch der sich im Nationalrat befindlichen Parteien diskutieren werde, wie es gelingen kann, diesem Pflegepersonalbedarf für die Zukunft zu begegnen.

Wenn man über Pflege und insbesondere den Pflegepersonalbedarf spreche, dürfe man aber auch, was Dienstgeber und die Organisatoren des Anbietens von Pflege- und Betreuungsberufen zu bewerkstelligen haben, nämlich die Rahmenbedingungen, nicht außer Acht lassen. Auch hier sei man gemeinsam gefordert, mit klugen Arbeitszeitmodellen, mit klugen Vereinbarkeitsfragen, aber auch mit Möglichkeiten der beruflichen Weiterqualifikation zeitgemäße Modelle zu entwickeln.

Den zahlreich anwesenden VertreterInnen aus dem Bereich der Gesundheitsberufe dankt die Bundesministerin dafür, dass mit der Entwicklung des Gesundheitsberufe-Registrierungsgesetzes und damit, dass im Juni des heurigen Jahres letztendlich die rückwirkende Registrierung aller Berufsangehörigen abgeschlossen werden konnte, eine wirkliche Grundlage für gute Bedarfsprognosen und auch für gute Planungen im Sektor der Gesundheitsberufe gegeben sein werde. Damit sei ein echter Meilenstein gelungen – allen, die daran mitgewirkt haben, sei dafür ausdrücklich gedankt.

Rund um das Thema der diesjährigen ÖKSA-Tagung habe man am Vormittag bereits verschiedene interessante Inputs gehört, dabei auch über den Tellerrand geblickt (Sektor Industrie) und nicht zuletzt auch den Blickwinkel der Jugend einbezogen. Für die anschließende Podiumsdiskussion seien daraus gewiss viele wertvolle Anregungen entstanden. Die Ministerin dankt den Organisationen und den im Sektor Tätigen ausdrücklich für ihren persönlichen Einsatz und ihr Know-how und ist zuversichtlich, dass man gemeinsam – immer mit Blick auf die Menschen, für die man arbeite – mit

angemessenen Lösungen auf die gegebenen Herausforderungen reagieren könne. Abschließend dankt Zarfl im Besonderen den OrganisatorInnen der ÖKSA-Tagung und wünscht allen Teilnehmenden einen spannenden weiteren Nachmittag.

Podiumsdiskussion

ÖKSA-Präsident Michael Opriesnig dankt der Bundesministerin für ihr Grußwort und begrüßt die TeilnehmerInnen an der anschließenden Podiumsdiskussion:

Manfred Pallinger (BM für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz), Barbara Koralka (Niederösterreichische Betreuungszentren), Klaudia Friedl (Pflege Service Burgenland), Bernd Wachter (Bundesarbeitsgemeinschaft Freie Wohlfahrt), Christine Ecker (Arbeiter-Samariter-Bund Österreichs) und Erich Fenninger (Sozialwirtschaft Österreich).

In den letzten Jahren, so Opriesnig einleitend, sei die Zahl der Fachkräfte, die bei mobilen Trägern oder in stationären Pflegeeinrichtungen arbeiten, stark gestiegen, stärker als in anderen Wirtschaftsbereichen. Trotzdem konnte man schon bisher den Bedarf nicht ganz decken, die Nachfrage werde aber schon allein aufgrund der demografischen Entwicklung deutlich steigen. Dass wir in den nächsten Jahren zusätzliche Pflegekräfte brauchen würden, sei also evident. Die Frage sei, mit welchen Mitteln es gelingen könne, diese auch zu gewinnen.

Opriesnigs erste Frage dazu richtet sich an **Manfred Pallinger**:

Im Sozialministerium wurde in der letzten Periode mit der Arbeit an einer umfassenden Pflegereform begonnen. Welchen Beitrag erwarten Sie sich dadurch zur Entspannung der Personalsituation und welche Punkte wurden dafür bisher angedacht?

Pallinger beginnt mit einem Rückblick auf die Diskussionen rund um die Frage des Pflegeregresses: Dieses Thema habe medial derartige Aufmerksamkeit gewonnen, dass sich die Politik bemüßigt gesehen habe, an dem Thema Pflege zu arbeiten. Ein wesentlicher Punkt sei schon im Laufe des vergangenen Jahres nicht nur die Frage gewesen, wie gepflegt werden solle, sondern vor allem auch: Wer soll diese Betreuung und Pflege übernehmen? Da hierzu verfügbare Zahlen nur bedingt aufschlussreich gewesen seien, habe man den Entschluss gefasst, die Gesundheit Österreich GmbH (GÖG) mit einer umfassenden Studie zu beauftragen, in deren Rahmen erstmalig österreichweit die Bedürfnisse in sowohl dem Krankenhausbereich als auch dem Gesundheitsbereich und dem Langzeitpflegebereich gemeinsam betrachtet und erhoben worden seien. Wie zuvor die Bundesministerin verweist auch Pallinger auf die unmittelbar bevorstehende Präsentation der Studienergebnisse am 25. November. Die zweite Studie, die man präsentieren werde, betreffe die Frage von Finanzierungsmodellen, auch unter dem Gesichtspunkt internationaler Vergleiche, mit dem Schwerpunkt auf Prävention. An den Fragen der Finanzierung führe letztlich kein Weg vorbei.

Ergänzend zu den von der Bundesministerin bereits angeführten Punkten hebt Pallinger das **ÖKZ-24** hervor (Österreichisches Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen der 24-Stunden-Pflege), das einen wichtigen Beitrag zu Qualitätssicherung darstelle, sowie den **Tag der pflegenden Angehörigen**, der im September 2019 erstmals stattgefunden habe und vom Ministerium österreichweit unterstützt wurde. Pallinger unterstreicht an dieser Stelle, dass es – ebenso wie hinsichtlich des Mottos „mobil vor stationär“ – keineswegs darum gehe, pflegende Angehörige gegen das Pflegepersonal auszuspielen, da beide tragende Säulen des Systems seien. Angesichts der Herausforderung, den gesamten Pflegebereich sinnvoll weiterzuentwickeln, sei es wichtig, die Pflegenden in ihrer Gesamtheit im Blickfeld zu haben. Anschließend versichert Pallinger den TeilnehmerInnen, dass, was hier im Rahmen der ÖKSA-Tagung erarbeitet werde, im Ministerium sowohl auf Umsetzbarkeit sowie auf die Frage des Einbringens in die politische Diskussion hin mit großer Aufmerksamkeit geprüft werde.

Die nächste Frage des ÖKSA-Präsidenten richtet sich an **Barbara Koralka**:

Sie sind in der niederösterreichischen Landesregierung in der Abteilung Landeskliniken und Landesbetreuungszentren für Qualitätsfragen zuständig. Wie wirkt sich der Fachkräftemangel in diesem Bereich heute schon auf die Qualität aus? Welche Qualifikationen brauchen aus Sicht der Qualitätssicherung künftige Fachkräfte in diesem Bereich?

Koralka weist darauf hin, dass gemeinsame definierte Qualitätsvorstellungen nicht existierten, sondern dass es sehr viele unterschiedliche Zugänge dazu gebe; sie wolle daher die unterschiedlichen Perspektiven der Beteiligten darstellen. Erstens die Sicht der BewohnerInnen: Seit man sich in Niederösterreich zu einer personenzentrierten Unternehmenskultur entschieden habe, zeigen jüngere Befragungen der BewohnerInnen, dass diese die Qualität der erlebten positiven Momente besser bewerten als noch vor vier Jahren. Auf der Seite der MitarbeiterInnen stelle sich dies jedoch anders dar: Diese erleben sich an der Grenze der Belastbarkeit, steigern ihren Einsatz tagtäglich, um die Qualität zu halten, können dem von ihnen verinnerlichten Qualitätsanspruch nach eigener Einschätzung aber nicht mehr in entsprechendem Maß genügen. MitarbeiterInnen bewerten die Qualität, die sie leisten, also weniger positiv als die BewohnerInnen. Aus der Perspektive der Versorgung erlebe man, dass man aufgrund der Entwicklungen in der Pflege grundsätzlich bestehende Versorgungseinheiten derzeit nicht anbieten könne (insbesondere im psychiatrischen, gerontopsychiatrischen Bereich etc.), weil einfach die Fachkräfte dafür fehlen. Pessimistisch zeigt sich Koralka dennoch nicht: Nach 40 Jahren Tätigkeit im Pflegebereich seien ihr derlei Entwicklungen vertraut. Der Fachkräftemangel sei in diesem Zeitraum etwa

alle zehn Jahre akut gewesen – durch gutes Zusammenwirken aller Beteiligten habe sich dieses Problem jedoch stets lösen lassen. Zu Opriesnigs zweiter Frage: Welche Qualifikationen brauchen aus Sicht der Qualitätssicherung künftige Fachkräfte in diesem Bereich? Jeder Bereich brauche einen Skill-Mix, der zu einer Verstärkung positiver Momente bei BewohnerInnen und MitarbeiterInnen beitrage. Derzeit arbeite man u. a. intensiv daran, das Zusammenwirken der verschiedenen Berufsgruppen zu verstärken (es gibt immer noch Berufsgruppen, die nicht in dem von ihnen erlernten Kompetenzbereich arbeiten). Für eine Modernisierung brauche es starke und begleitende Führungskräfte, die vor allem auch zum partizipativen Arbeiten mit den MitarbeiterInnen bereit sind, nicht zuletzt mit den jungen MitarbeiterInnen. Parallel dazu arbeite man an einem Personalentwicklungskonzept, das den Einstieg in den Pflege- und Betreuungsberuf niederschwelliger machen solle, nicht zuletzt auch für QuereinsteigerInnen.

An **Kludia Friedl** richtet Opriesnig die Frage:

Das Burgenland hat – zumindest in einem Pilotversuch – einen eigenen Weg bei der häuslichen Betreuung eingeschlagen, der eine Mischung zwischen Angehörigenpflege und staatlicher Betreuung darstellt. Können Sie die Eckpunkte kurz skizzieren?

Die Mindestentlohnung mit 1.700 netto liegt im Vergleich zu KV-Tabellen im Bereich der professionellen Pflege sehr hoch. Befürchten Sie damit nicht einen Anreiz für Pflege- und Betreuungskräfte, in dieses Modell zu wechseln, und damit eine Verknappung des Fachpersonals?

Friedl: Im Zuge des *Zukunftsplan Pflege* des Landes Burgenland (2018 bis 2030) habe man der großen Gruppe der zuhause pflegenden Angehörigen verstärkt Aufmerksamkeit gewidmet; es seien dies großteils Frauen, diese können in diesem Zeitraum der Pflege oft nicht arbeiten gehen, und wenn der gepflegte Angehörige stirbt, seien die Frauen in einem Alter, in dem sie auf dem Arbeitsmarkt nicht mehr vermittelbar sind: Die Folge: Pensionszeiten bzw. Versicherungszeiten fehlen. Aus diesen Überlegungen heraus entstanden sei das Modell eines Anstellungsverhältnisses bei Pflege Service Burgenland, das nun im Burgenland mit 1. Oktober begonnen wurde und als Pilotprojekt für die nächsten drei Jahre gedacht sei. Alle erforderlichen Fachbereiche seien einbezogen worden, und durch kontinuierliche Evaluierung solle festgestellt werden, wie sich dieses Modell bewähre.

Die erste Bedingung dafür – so Friedl – sei Verwandtschaft. Es werden also dabei sicherlich keine Fachkräfte aus den Heimen oder dem teilstationären Bereich abgezogen. Auch handelt es sich nicht um Pflege, sondern um Betreuung. Das Modell ist auf

Pflegestufenbasis gestaffelt, ab Pflegestufe 3 sind 20 Stunden, ab 4 30 Stunden, und ab der Pflegestufe 5 sind 40 Stunden an Betreuung vorgesehen, also ein Vollzeitäquivalent zum – einzig im Burgenland gültigen – Mindestlohn von 1.700 Euro netto. Es gibt eine Gleitzeitvereinbarung (7 bis 20 Uhr): In dieser Zeit sind die Angehörigen als Betreuende tätig (dazu gibt es Dokumentation, Pflichtenhefte, eine externe Kontrolle von den burgenländischen Trägerorganisationen, die bei hohen Pflegestufen 1 x wöchentlich stattfindet, bei den niedrigeren entsprechend weniger oft. Diese Kontrolle dient vorwiegend der Unterstützung und Beratung. Mit den Trägerorganisationen wurden auch Vereinbarungen geschlossen, sodass diese im Krankheits- oder Urlaubsfall für die pflegenden Angehörigen einspringen.) Die betreuenden Angehörigen sind somit Angestellte; derzeit seien es 19 Personen, die mit 1. November begonnen haben, mit 1. Dezember würden abermals 19 Personen beginnen. Pflegenden Angehörige seien eine Gruppe, die man bislang im Dunkeln gelassen habe, die auch nicht die ihnen gebührende Wertschätzung seitens der Gesellschaft erfahren hätten. Man erwarte die Resultate aus diesem Pilotprojekt in der Hoffnung, dass es – positive Resultate vorausgesetzt – ein Modell für das ganze Land sein könne.

Opriesnigs Frage an **Bernd Wachter** lautet:

Die BAG hat sich erst jüngst mit Vorschlägen zum Thema Pflege im Hinblick auf die nächste Regierungsperiode zu Wort gemeldet. Was schlägt die BAG konkret zum Thema „Fachkräfte“ vor?

Die BAG, so Wachter, sei nicht zuletzt auch ein politischer Verband, dessen Aufgabe es sei, gemeinsam für politische Rahmenbedingungen zu arbeiten. Seine folgenden Ausführungen würden sich also nicht auf die zahlreichen Initiativen konzentrieren, die von den einzelnen Trägern in diesem Bereich bereits gesetzt wurden, sondern konkret auf Vorschläge der BAG selbst. Diese – so Wachter weiter – sei zunächst erfreut darüber, dass das Thema Personalmangel derzeit ganz oben auf der politischen Agenda steht. Laut einer WIFO-Studie seien aktuell rund 83.000 Menschen in der Pflege beschäftigt (mobil und stationär), was etwa 45.000 Vollzeitäquivalenten entspricht. Im Jahr 2030 werden gut 24.000 zusätzliche Stellen benötigt werden, bis zum Jahr 2050 werden es etwa 80.000 zusätzliche Pflegekräfte sein, die gebraucht werden. Man könne dies als schlechte oder auch als gute Nachricht bezeichnen. Aus vielen Studien wisse man, dass dieser Beruf für viele MitarbeiterInnen eine sinnvolle und erfüllende Aufgabe darstelle und ebenso wie der IT-Bereich Zukunft habe. Wachter betont die Notwendigkeit, von einer defizitorientierten Diskussion wegzukommen und stattdessen auf die Chancen zu blicken. Anregungen dazu aus Sicht der BAG seien:

1) Die nächste Regierung sollte eine Jobgarantie für künftige Pflegekräfte sicherstellen; wichtig sei nicht zuletzt eine bundesweit einheitliche Ausbildungsgarantie, und auch berufsbegleitende Ausbildungswege müssen möglich werden. (In der anschließenden Diskussion fügt eine Teilnehmerin ergänzend hinzu, dass dies für die Pflegeassistenten und Pflegefachassistenten bereits möglich sei, abhängig von den Anbietern.) Es brauche Selbsterhalter-Stipendien für alle Pflegeberufe, und es sollte die Altersgrenze von 35 Jahren dringend erweitert werden. Ebenso solle die Bildungskarenz bei der Wahl eines Pflegeberufs auf zwei Jahre erweitert werden. Gewünscht wird ferner eine Erweiterung des Fachkräftestipendiums für alle Ausbildungen im Gesundheits- und Pflegebereich.

2) Der Zugang zu einem Gesundheits- und Pflegeberuf müsse durch jeden möglichen Ausbildungsweg gesichert werden, daher werden etwa alle Anstrengungen Richtung BHS für Pflegeberufe (wie etwa in NÖ und der Steiermark) sehr begrüßt. (Wie in der anschließenden Diskussion von einer Teilnehmerin angemerkt wird, startet das BHS-Modell bereits im Herbst 2020 an mehreren Standorten.)

3) Die Pflegeausbildungen sollten in allen Bundesländern kostenlos sein, allfällige Schulgelder müssten von der öffentlichen Hand getragen werden.

4) Für die BAG, so Wachter, sei ganz klar, dass soziale Arbeit Mehrwert ist; es sei also dringend an der Zeit, über attraktive Gehälter vor allem auch in der Langzeitpflege zu sprechen. Seiner persönlichen Einschätzung nach, so Wachter, brauche man in der Pflege eine Digitalisierungsoffensive, und die Diskussion darüber dürfe weder den Technikern noch den Kostenoptimierern überlassen werden. Wenn Digitalisierung in der Pflege einen Wert haben sollte, dann dadurch, dass das Personal dadurch mehr Zeit für die betroffenen Menschen hat, statt sich mit Dokumentation und Bürokratie zu beschäftigen.

Opriesnig stellt **Christine Ecker** die Frage:

Du kennst als Vertreterin des Samariter-Bundes die Arbeitgeberseite, warst aber auch eine engagierte Berufsvertreterin im ÖGKV und kennst daher auch die Sicht der Berufsangehörigen in diesem Bereich. Aus der Zusammenschau beider Perspektiven: Was müsste geändert werden, damit wir in Zukunft genug Pflegekräfte haben werden?

Wenn man über Personalentwicklung- oder Recruiting nachdenke, so Ecker, müsse man zunächst immer bei sich selbst anfangen. Was kann ein Betrieb tun, um für die zukünftig in der Pflege Tätigen interessant zu sein? Der zuvor bereits zitierte Jugendforscher Heinzmaier etwa sage, dass wir bereits jetzt nicht mehr in der Generation X

seien, sondern in der Ego-Generation. „Was tust du für mich?“ laute die Frage junger Menschen, die derzeit vor der Berufswahl stehen. Darauf müssen Antworten gefunden werden, um insgesamt genügend Personen zu motivieren, in den Pflegeberuf zu gehen. Der Samariter-Bund habe vor einigen Jahren eine Strategie dazu entwickelt, und im Burgenland und der Steiermark, wo man für Pflege zuständig sei, gebe es aktuell tatsächlich keine freien Stellen. Man habe sich entschieden, nach dem amerikanischen Modell des „Magnetkrankenhauses“ vorzugehen. Dieses sei in den 80er-Jahren entwickelt worden, als in den gesamten USA ein enormer Personalmangel an qualifizierten Pflegekräften geherrscht hatte.

Ecker verweist auf die Seite www.swissnurseleaders.ch/de/fuehrung-und-innovation/magnet-hospital.html, wo das von Regula Lüthi fürs Deutsche adaptierte Konzept des Magnetkrankenhauses in deutscher Sprache heruntergeladen werden kann.

Dieses System habe sich seit seiner Implementierung vor sechs Jahren sehr gut bewährt. Die Nähe zu den MitarbeiterInnen stehe dabei im Fokus. Zum Teil bedeute dies allerdings auch schmerzhaftes Einschnitte, denn um die qualitativ hochwertige Arbeit von Einzelnen zu schätzen, müsse man sich zum Teil auch von Leuten trennen, die nicht bereit sind, diese qualitativ hochwertige Arbeit zu leisten. Dem Personal müsse ein Rahmen gegeben werden, innerhalb dessen es arbeiten dürfe. Insbesondere um auch junge MitarbeiterInnen anzuziehen, sei die positive Seite, die der Beruf mit sich bringt – „Proud to be a Nurse“ –, enorm wichtig und müsse entsprechend kommuniziert werden. In Zukunft, so Ecker, werde der Gesundheitsbereich jener Bereich sein, wo Menschen gut arbeiten können.

Erich Fenninger wird die Frage gestellt:

Die Sozialwirtschaft Österreich (SWÖ), die du heute als deren Vorsitzender vertrittst, definiert über den SWÖ-Kollektivvertrag maßgeblich die Arbeits- und Entgeltbedingungen der Branche und damit auch der Pflegekräfte. Oftmals werden sowohl Arbeits- als auch Entgeltbedingungen in diesem Bereich als eher schlecht dargestellt. Wie siehst du das und was könnte oder müsste man in Zukunft in diesem Bereich tun?

Alle in diesem Bereich Tätigen – so Fenninger – sollten grundsätzlich versuchen, für Menschen, die benachteiligt oder behindert sind, die besten Rahmenbedingungen herzustellen. Positiv hervorzuheben sei: Man habe sich einen Kollektivvertrag erkämpft – darum werde man von vielen anderen Ländern beneidet. Wichtig sei dabei gewesen, dass dieser österreichweit gelte, dass es keine Differenzen zwischen den Ländern gebe. Es existiere damit kein Wettbewerb um die Löhne. In Deutschland etwa herrsche hier massive Konkurrenz, die auch mit Lohndumping ausgetragen wer-

de. Gelungen sei ebenso eine Erhöhung der Löhne. Es sei jedoch schwierig, Bedingungen zu verbessern in einer Landschaft, in der man nicht selbstbestimmt arbeiten könne, da man von Fördergebern abhängig sei. Dies führe zu jährlichen Verhandlungen unterschiedlichen Verlaufs. Ein großer Wunsch sei daher, dass besagte Fördergeber auch einen gewissen Automatismus hinsichtlich der Anpassungen (Lohnerhöhungen, Inflationsratenanpassung etc.) aufweisen. Eine andere Sorge sei, dass eine Profession wie die Sozialarbeit, die zunächst einmal aus Beziehung bestehe, immer mehr in ein industrielles Fertigungskonzept hineingepresst werde. Erwachsen sei dies aus sich ununterbrochen weiterentwickelnden Durchführungsbestimmungen. Eines der Resultate daraus sei, dass heute bei einer einzelnen Person oft bis zu 15 verschiedene Personen Betreuungs- und Pflegedienste leisten – dies, so Fenninger, sei kontraproduktiv und habe nichts mit Qualität zu tun, da die Beziehungspflege so nicht mehr durchführbar sei. Daran, diese Beziehungspflege wieder zu ermöglichen, müsse gearbeitet werden. Ansonsten bestehe die Gefahr, dass Pflege zwar exzellent dokumentiert sei, in der direkten Betreuung aber nicht mehr die gewünschte Qualität herrsche. Wenn man sich überlege, wie Pflegeberufe attraktiver gemacht werden könnten, solle dieser Aspekt nicht vergessen werden, da aus der gegebenen Fragmentierung auch eine gewisse Unzufriedenheit entstehe. Zur Bezahlung: Man habe diese mit anderen Branchen verglichen; in den unteren Bereichen liege man hier zwar sehr gut, in den höher qualifizierten Berufsgruppen sei man jedoch weniger gut aufgestellt. Es sei hier mehr Mut erforderlich, um klar und faktenbasiert zu verhandeln, sodass es zu besseren Förderungsbedingungen kommt. Die Beziehungspflege, so Fenninger abschließend, müsse im Vordergrund stehen – nicht die Dokumentation.

Diskussion

Pilotprojekt Burgenland

Friedl hatte zuvor angemerkt, dass die von Pflege Service Burgenland im neuen Pilotprojekt Angestellten für angehörige Personen Betreuungs-, aber nicht Pflegedienste leisten dürften. Wer – so lautet eine Frage von Monika Wild – leistet dann die Pflege?

Friedl räumt ein, dass dies eine der Herausforderungen des Modells sei: Angehörige stehen einerseits in einem Dienstverhältnis zum Land und sind in diesem ausdrücklich Betreuende. Andererseits seien sie jedoch natürlich nach wie vor pflegende Angehörige. (Herausforderungen ergeben sich etwa in der Medikamentenverabreichung, die nicht unter Betreuung falle.)

Eine weitere Frage zielt auf den Anteil der Männer in diesem Pilotprojekt ab: Derzeit, so Friedl, seien 4 von 19 Angestellten männlich. Alterslimit gebe es keines, und

auch Eltern von zu betreuenden Kindern und Jugendlichen seien dabei. Das Projekt inkludiere eine 100-stündige Schulung, in der betreuende Angehörige Basiskenntnisse erwerben. Wenn die zu pflegende Person verstirbt, können diese betreuenden Angehörigen eine Heimhilfeausbildung machen und für das Land Burgenland als solche tätig werden, zum selben Lohn. (Ab 1. 1. 2020 seien im Burgenland für alle Landesbediensteten 1.700 Euro das unterste Niveau.) Der Lohn bei betreuenden Angehörigen setze sich zusammen aus a) einem Teil der Pension der zu Betreuenden (alles, was über die Mindestsicherung hinausgeht), b) Pflegegeld: In den unteren Stufen 90 %, bei Stufe 4 80 %, bei 5, 6 und 7 60 %. Was dann auf die (bei höchster Stufe) 1.700 Euro fehlt, bezahlt das Land. Angestellt seien diese betreuenden Angehörigen bei Pflege Service Burgenland. Die Zielvorstellung für das dreijährige Pilotprojekt seien 300 Personen.

Steuerungsmöglichkeiten des Bundes

Auf eine entsprechende Frage hin führt Pallinger aus, dass Steuerungsmöglichkeit grundsätzlich dort gegeben sei, wo Bundeskompetenz vorhanden sei: z. B. bei arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen (etwa hinsichtlich des Vorschlags, das Fachkräftestipendium zu erweitern, für Unterstützungsmaßnahmen ...). Zweitens seien natürlich die finanziellen Mittel (Pflegefonds) Steuerungsmöglichkeiten. Die Verknüpfung einer integrierten Steuerung der Versorgung (Bund/Länder) sei zuletzt auch diskutiert worden. Insgesamt sei dies allerdings nicht von Bund und Ländern allein zu lösen, sondern stelle eine gesamtgesellschaftliche Herausforderung dar, der man sich zu stellen habe.

Pflegekräfte aus anderen Ländern

Zur Frage, ob Österreich allein es schaffen werde, den Bedarf zu decken, oder ob nach potenziellen Pflegekräften auch im Ausland Ausschau gehalten werden müsse, merkt Koralka an, dass man damit auch im Sinne der Diversität nicht an der österreichischen Grenze aufhören solle.

Arbeitsgruppen

1. MitarbeiterInnen gewinnen
2. MitarbeiterInnen halten
3. Arbeitsorganisation

Zum Abschluss der Veranstaltung werden drei Arbeitsgruppen zu den oben angegebenen Themenbereichen gebildet; die wichtigsten Diskussionspunkte bzw. Resultate werden im Anschluss von den jeweiligen LeiterInnen der Gruppen präsentiert.

1. MitarbeiterInnen gewinnen

Brigitte Gottschall-Müller und Theresa Millner-Kurzbauer

- Ein **Umdenken** sei dahingehend notwendig, dass das Unternehmen aktiv um MitarbeiterInnen wirbt.
- **Employer Branding** sei in diesem Zusammenhang von großer Bedeutung.
- **Präsenz im Internet und in den Social Media:** Eine Teilnehmerin berichtet aus der eigenen Arbeitssuche, dass auch ausgezeichnete Organisationen im Internet zu wenig präsent seien, sich wenig attraktiv präsentieren und vor allem zu wenig Information darüber geben, was dort für BerufseinsteigerInnen an Möglichkeiten gegeben sei. Sehr wichtig in diesem Zusammenhang sei daher,
- die **Perspektiven und Funktionen** zu präsentieren, die sich MitarbeiterInnen dort bieten.
- Als wichtiger Einstieg wurde mehrfach das **Praktikum** genannt: Die Kooperation mit den Schulen müsse verstärkt werden, das Werben um MitarbeiterInnen solle bereits im ersten Praktikum beginnen; entsprechend sollten Praktika auch gestaltet werden (Begleitung durch das Team, wertschätzender Umgang, interessante Tätigkeiten, die Einblick gewähren).
- Nicht zu vernachlässigen als potenzielle zukünftige MitarbeiterInnen sei auch die Gruppe der **Zivildienstler**.
- **Head Hunting** sei als Zusatzmaßnahme anzudenken.
- **Ausschreibungen** sollten aussagekräftiger und attraktiver gestaltet werden.
- Wichtig sei überdies eine **Vielfalt bei den Ausbildungsmöglichkeiten**.
- Transparenz hinsichtlich der **Haltungen und Werte** einer Organisation (wichtig als Orientierungshilfe für potenzielle BewerberInnen).
- Von Bedeutung sei natürlich auch die Gehaltsstruktur.
- Und schließlich sollten hinsichtlich der Gewinnung von Personal auch die Länder in die Verantwortung genommen werden.

2. Mitarbeiterinnen halten

Christine Ecker, Karin Abram

- Ein wichtiger Diskussionspunkt war die Familienpolitik: **Kinderbetreuung** spielt (beim gegebenen hohen Anteil an weiblichen MitarbeiterInnen) eine wichtige Rolle.
- Zum Personalwechsel im Allgemeinen: Eine gewisse Fluktuation sei durchaus auch positiv zu sehen, sowohl für die MitarbeiterInnen als auch für die Organisation.
- **MitarbeiterInnengespräche**: Hervorgehoben wurde hier nicht zuletzt das Austrittsgespräch, im Zuge dessen auch die Gründe für den Weggang einer MitarbeiterIn eruiert werden können (fehlende Kinderbetreuung wird häufig als Grund genannt).
- **Klare Vorgaben bei den Arbeitsbedingungen**: Einerseits sollten Spielräume gegeben werden, innerhalb deren gearbeitet werden kann, es müsse aber auch klar kommuniziert werden, wo deren Grenzen liegen. In diesem Zusammenhang wurde auch diskutiert, inwieweit Strukturen eventuell auch geändert werden könnten, um auf die Wünsche neuer MitarbeiterInnen einzugehen.
- Wie können auch **ältere, qualifizierte Mitarbeiterinnen** besser gehalten werden? Hier existieren in den skandinavischen Ländern praktikable Modelle, die als Vorbild dienen könnten.
- Wie geht man mit **Diversität in den Teams** um? Verschiedene Rollen und Expertisen in den Teams sollen eingeräumt werden (Beispiel Mentoren-Coaching-Systeme: Ältere helfen jüngeren KollegInnen).
- **Karriereentwicklung**: Diese sei nicht nur hierarchisch zu betrachten (Richtung Leitungsfunktion), sondern auch im Hinblick auf fachliche und inhaltliche Weiterentwicklung: inwieweit gibt es hierzu Anreize? Inwieweit sind Führungspositionen v. a. im mittleren Management attraktiv? (Gibt es Gestaltungsspielraum?)
- **Wertschätzung** für MitarbeiterInnen steht in engem Zusammenhang mit dem Image des Berufs: Wie begegnen einem diesbezüglich die eigenen Angehörigen, KundInnen, Institutionen ...?
- Sinnvolle und machbare **Pflegepläne** mit genügend Zeit, auf zu Pflegende und deren Angehörige auch einzugehen, seien nicht zuletzt wesentlich für die Motivation.

3. Arbeitsorganisation

Elisabeth Rappold und Walter Marschitz

Die Arbeitsgruppe wurde in zwei Diskussionsrunden aufgeteilt. Elisabeth Rappold präsentiert zunächst die Resultate ihrer Gruppe, die sich der Frage gestellt hatte:

Wie können wir auf geänderte Anforderungen reagieren?

- **Flache Hierarchien**, um die Kommunikation zu verbessern.
- Vorgeschlagen wurden des Weiteren **selbstgesteuerte/selbstorganisierte Teams**. Dies müsse durch die Führung zugelassen werden; die Verantwortung müsse dabei an das Team abgegeben werden. Die Fachkraft legt das Ziel fest, das Team legt fest, wie es erreicht wird. Dies erfordere Messparameter für die Qualitätskontrolle: Wie kontrolliere ich, ob das Ziel erreicht wurde?
- Altersadaptierte **Arbeitsplätze** sollten eingerichtet werden – **für jüngere und ältere Menschen** bzw. entsprechend den Lebenssituationen (z. B. Gestaltung der Dienstzimmer, flexible Anwesenheitszeiten, Altersteilzeit, Sabbatical für Jüngere, um den Horizont zu erweitern, ...).
- Dazu sei eine **Abstimmung mit dem Fördergeber** nötig, um Spielraum zu schaffen (rechtliche, steuerliche und finanzielle Rahmenbedingungen).
- An **Haltungen** sei zu arbeiten (sinnstiftende Aspekte der Arbeit, Beziehungsarbeit, ...).
- **Frauen für Führungskompetenzen stärken**.
- Dem Personal **Perspektiven** geben (die Personen stärken, Seminare anbieten etc.).
- Eine **positive Teamkultur** entwickeln.
- Die **Stärken und Fähigkeiten von MitarbeiterInnen** sollten besser ausgenutzt werden (auch wenn dies in der Beschreibung nicht unbedingt vorgesehen sei: z. B. könne auch eine dafür geeignete Heimhelferin eine Gruppe leiten).
- Die **Skills des Teams** sollten sichtbar gemacht werden.
- Arbeitsabläufe durchbrechen durch Analysieren der Prozesse und ggf. Outsourcen von Tätigkeiten (z.B. putzen).
- Die „Nurse-to-Patient“-Ratio sei zu hoch.
- Das **Ansehen des Pflegeberufs** sei zu gering, an einer Verbesserung des Images müsse gearbeitet werden.

Die Anregungen und Wünsche der von Walter Marschitz geleiteten Diskussionsrunde werden im Folgenden aufgelistet:

- Das eigentliche **Wesen des Berufs** sei wiederzufinden (Beziehungsarbeit).
- Es existiert der Wunsch nach einem anderen „Framing“ für die ungeliebte **Dokumentation** (Recht, Schutz) und nach diesbezüglicher Erleichterung (Digitalisierung).
- Die Schnelligkeit des Internet sei auch für interne Prozesse zu nützen (suchen und finden).
- Auch in dieser Gruppe wird die Rolle der **MitarbeiterInnengespräche** hervorgehoben (Feedback, Unterstützung).
- Wünschenswert: sprachgesteuerte Apps mit Übersetzungsfunktion.

Ziel all dieser Überlegungen sei: wieder **mehr Zeit für die KlientInnen zu finden**.

- Spaziergänge (z. B. unter Sturzpräventionskriterien) sollten gezielt eingeplant werden.
- Es existiert der Wunsch nach **Betreuungspaketen statt pflegerischer Einzelmaßnahmen**.
- Aushandlungsprozesse zwischen **Generationen** müssen unterstützt werden; Unterschiede seien allerdings nicht nur generationsbedingt, sondern **lebenssituationsabhängig**.
- Das **Anstellungsmaß** solle völlig frei wählbar und monatlich anpassbar sein.
- Eine lebensphasenorientierte Personalpolitik sei wünschenswert.
- Stärkerer Fokus auf wirkliche Schlüsselkräfte (1. untere Ebene)
- Es sei Zeit für Führungsarbeit zu geben, ebenso Zeit für Reflexion, Besprechungen etc.
- Gewünscht wird auch eine flexible Dienstplangestaltung (MitarbeiterInnen geben Wünsche bekannt).

Schlusswort des Präsidenten

ÖKSA-Präsident Michael Opriesnig dankt abschließend allen Vortragenden und TeilnehmerInnen der Konferenz, insbesondere auch dem Land Burgenland für seine Gastfreundschaft und dem ÖKSA-Team für die Organisation der Veranstaltung.

Dokumentation: Heidi König-Porstner

INHALTLICHE KONZEPTION DER TAGUNG:

Margit Susanne Kaiser-Mühlecker, MBA (Land Burgenland)

Mag. Kurt Schalek (AK Wien)

WHR Dr. Otto Huber

Mag. Martin Wancata (Land NÖ)

Mag. Reinhold Medicus-Michetschläger (Land OÖ)

Dr. Christine Ecker (Arbeiter-Samariter-Bund)

Dr. Bisserka Weber (BMASGK)

MMag. Bernd Wachter

Mag. (FH) Doris Lang-Lepschy (Caritas Österreich)

Monika Badilla

Mag. Mario Palt

stellv. GF Susanne Winkler (Fonds Soziales Wien)

MMag.Dr. Elisabeth Rappold (Gesundheit Österreich GmbH)

GF Elisabeth Anselm

Mag. Sabine Maunz (Hilfswerk Österreich)

Mag. Brigitte Gottschall-Müller (Jugend am Werk)

Mag. Albert Brandstätter (Lebenshilfe Österreich)

Irene Köhler (ÖKSA)

Mag. Michael Opriesnig

Mag. Monika Wild (Österreichisches Rotes Kreuz)

Mag. Walter Marschitz (Sozialwirtschaft Österreich)

Mag. Teresa Millner-Kurzbauer (Volkshilfe Österreich)

DIE TEILNEHMER/INNEN DER JAHRESKONFERENZ 2019 KAMEN AUS FOLGENDEN ORGANISATIONEN

AK Kärnten	Caritas Österreich	Lebenshilfen, Soziale Dienste GmbH
AK Salzburg, Abt. Sozialpolitik	Caritas Pflege Wien	Lebenswelten der Barmherzigen Brüder
AK Wien	Casa Leben im Alter GmbH	Lebenswelten der Barmherzigen Brüder
Allgemeines Krankenhaus Wien, Universitätskinderklinik Kinder	DAS BAND – gemeinsam vielfältig	ÖKSA
Alten- und Pflegeheim Münichholz	DBFK Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe	ÖRK, Landesverband NÖ
Altenbetreuungsschule des Landes OÖ	Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge	ÖRK Burgenland, Gesundheits- und Soziale Dienste
Amt d. Bgld. LReg.	Diakonie Österreich	Österr. Rotes Kreuz
Amt d. Kärntner LReg., Abteilung 4	Diakoniewerk Steiermark	Österr. Rotes Kreuz, Österreichischer Städtebund
Amt d. NÖ LReg. Abt. Sozialhilfe	Diakoniewerk Gallneukirchen	Österreichisches Jugendrotkreuz
Amt d. NÖ LReg. Gesundheit und Soziales	DV Wiener Sozialeinrichtungen	Österreichisches Rotes Kreuz, Landesverband Kärnten
Amt d. NÖ LReg. Abt. Landeskliniken	Evangelischer Diakonieverein Burgenland	Pflegeservice Burgenland GmbH pro mente Burgenland
Amt d. Salzburger LReg. Ref.3/03 Sozialplanung	FH Burgenland GmbH	Samariterbund
Arbeiter-Samariter-Bund Österreichs	Fonds Soziales Wien Stabsstelle Personalentwicklung	Samariterbund, Pflegekompetenzzentrum
autArK, Soziale Dienstleistungs-GmbH	Fonds Soziales Wien Behindertenarbeit	Samariterbund Burgenland
AVL List GmbH	Fotograf Christoph Holzinger	Schule für Sozialbetriebsberufe Pinkafeld
Behindertenförderung Neusiedl/See	Gesundheit Österreich GmbH	Senioren Residenz Josefstadt
BMASGK Sekt IV	Gesundheit Österreich GmbH, Geschäftsbereich BIQG	Seniorenresidenz Rosengarten, Altenbetreuung DWG GmbH
BMASGK Abt. IX/A/2	HABIT Haus der Barmherzigkeit	Seniorenresidenz Rosengarten, Altenbetreuung DWG GmbH
BMASGK Abteilung IV/A/6	Integrationsteam GmbH	Service Mensch GmbH, Volkshilfe Niederösterreich
BMASGK Abt.IV/B/12	Hilfswerk Österreich	Sozialhilfverband Bruck-Mürz-zuschlag
Bundesjugendvertretung Austrian Youth Council	HYGline GmbH	Sozialministeriumservice Landesstelle Burgenland
Bundesverband der Alten- und Pflegeheime Österreichs	Interessensgemeinschaft pflegen-der Angehöriger	Sozialwirtschaft Österreich
Caritas Burgenland	Jugend am Werk	Villa Martini Sozialzentrum Mattersburg GmbH
Caritas der Diözese Graz-Seckau	Organisation und Verwaltung	Volkshilfe Österreich
Caritas der Diözese Graz Seckau Ausbildungszentrum Wielandgasse	Jugend am Werk	Volkshilfe Steiermark, Gemeinnützige Betriebs GmbH
Caritas der Diözese St. Pölten	Sozial:Raum GmbH	Wohnen und Pflegen daHeim
Caritas der Erzdiözese Wien	Jugend am Werk Steiermark GmbH	Pflegeheim Steinbrunn
Caritas für Betreuung und Pflege Oberösterreich	Kleine Soziale Netze	
Caritas Haus St. Martin	Kuratorium Wiener Pensionistenhäuser	
Caritas Haus St. Nikolaus	Landesklinikum Mistelbach-Gänserndorf	
Caritas Kärnten Abteilungsleiterin Personal	Lebenshilfe NÖ, gemeinnützige GmbH	
	Lebenshilfe Österreich	
	Lebenshilfe Region Judenburg, gemeinnützige GmbH	

