

**Pflege in Deutschland** Wie die Digitalisierung dem Fachkräftemangel begegnet

# Betreuer aus dem Netz

In der ambulanten Pflege tummeln sich inzwischen etliche Start-ups. Sie profitieren von Fördertöpfen

VON KIM BJÖRN BECKER

Patient Eberle ruft die Krankenschwester; nicht für sich, sein Zimmernachbar macht ihm Sorgen. „Herrn Kurt hier geht es schlecht, der kann gar nicht sprechen“, sagt Eberle zur herbeigerufenen Schwester. Herr Kurt, der Mann im Bett daneben, bekommt kaum noch Luft. Dass in dieser Situation schnell ein Arzt dazukommen muss, lernt jeder Krankenpfleger in der Ausbildung. Aber gerade für ausländische Fachkräfte ist es oft schwer, in der fremden Sprache den richtigen Ton zu treffen. Wie macht die Schwester dem Arzt klar, dass die Lage ernst ist? Und wie gelingt es ihr, den Patienten trotz allem nicht auch noch unnötig zu beunruhigen?

Damit ausländische Krankenpfleger lernen, auf den Punkt zu kommunizieren, hat sich Kathrin Höckel die Patienten Eberle und Kurt ausgedacht. Die App „Sprachtafel“ kommt in diesen Tagen auf den Markt, in knapp 100 Übungen sollen ausländische Krankenpfleger wichtige Fachbegriffe, typische Dialoge und wiederkehrende Situationen trainieren. Dabei ist die Versorgung von Alten und Kranken in Deutschland noch immer ein weitgehend analoges Gewerbe. Das ist auch kein Wunder, denn die Pflege ist ein personalintensives Geschäft, bei dem sich viele Prozesse nicht ohne Weiteres automatisieren lassen. Doch weil in den kommenden Jahren immer mehr Menschen Hilfe benötigen werden und die Zahl der Pflegekräfte schon jetzt kaum ausreicht, sehen etliche Start-ups dort ein großes Potenzial.

## Mindestens 15 Euro kostet die Versorgung pro Stunde, je nach Qualifikation der Helfer

Um den Personalmangel in den Griff zu bekommen, rekrutieren Kliniken und Pflegeheime seit Jahren verstärkt ausländische Fachkräfte. Bei ihnen sei das Fachwissen meist kein Problem, sagt Höckel. Denn wer in Deutschland mit Patienten arbeiten will, der muss ohnehin vorweisen, dass er in seiner Heimat eine entsprechende Ausbildung absolviert hat. „Man braucht aber mehr als Fachwissen, um sich in einer Klinik gut zurechtzufinden“, sagt sie.

Fachvokabeln seien ein Problem, die deutsche Umgangssprache sowieso, und schließlich müssen Ausländer auch lernen, auf Deutsch die richtigen Worte zu finden. Bei der Recherche in deutschen Krankenhäusern sei deutlich geworden, dass es für eine Klinik zwischen neun und zwölf Monate dauere, eine ausländische Fachkraft einzuarbeiten. „Die Sprache ist der Hauptfaktor für die lange Dauer“, sagt Höckel. Passend zur Szene im Krankenzimmer mit den Patienten Eberle und Kurt gibt es in der App eine Multiple-Choice-Übung: Der Nutzer muss ankreuzen, wie er oder sie den Arzt verständigen würde. Wer die erste Antwortmöglichkeit „Hilfe, Hilfe, Herr Kurt erstickt mir hier!“ wählt, macht einen Fehler – die App rät dann, bei Notfällen ruhig zu bleiben. Richtig wäre eine andere Antwort: „Notfall in Zimmer fünf, Patient mit Atemnot, ich brauche sofort einen Arzt.“

Während die Digitalisierung in der Krankenpflege gerade erst beginnt, ist sie in der Altenpflege schon etwas weiter fortgeschritten. Etliche Start-ups tummeln sich dort, vor allem bei der ambulanten Versorgung von Senioren – schließlich gibt es bei der gesetzlichen Pflegeversicherung etliche Fördertöpfe, die Hilfsbedürftige in Anspruch nehmen können. Dass die meisten

Start-ups bei der Versorgung zu Hause ansetzen und nicht im Pflegeheim, hat einen guten Grund: Derzeit werden fast drei Viertel aller Pflegebedürftigen nicht im Heim, sondern zu Hause versorgt. Meist übernehmen Angehörige die Betreuung, oder es kommt ein Pflegedienst ins Haus.

Eine Reihe von Start-ups hat sich darauf spezialisiert, Hilfsbedürftige und Helfer zusammenzubringen – in jüngster Zeit sind die Anbieter Careship aus Berlin und Pflegix in Witten in Nordrhein-Westfalen hinzugekommen. Denn Pflegebedürftige, die von Angehörigen zu Hause betreut werden, haben Anspruch auf Unterstützung bei der Pflege und im Haushalt – mindestens 1600 Euro pro Jahr zahlt die Pflegekasse für die sogenannte Verhinderungs- oder Ersatzpflege.

Careship ist seit etwas mehr als einem Jahr im Markt und vermittelt über seine Internetseite Betreuer für Senioren in mehreren deutschen Großstädten – vor allem als Ersatz für pflegende Angehörige, die sich eine Auszeit nehmen wollen. Mindestens 15 Euro kostet die Betreuung pro Stunde, je nachdem, wie qualifiziert der Betreuer ist. Ein Fünftel davon geht als Provision an das Unternehmen, den Rest bekommt der Pfleger. Etwa 500 Helfer sind in der Datenbank gelistet, Interessenten können sich die Kandidaten im Netz ansehen. „Unser Ziel ist es, dass Senioren mehr Lebensfreude haben und Angehörige entlastet werden“, sagt Antonia Albert, die das Unternehmen zusammen mit ihrem Bruder gegründet hat. Das Start-up Pflegix funktioniert ganz ähnlich, hat nach eigenen Angaben bereits ein Netzwerk von etwa 5000 Helfern in mehr als 30 Städten. Die Pfleger arbeiten ebenfalls als Selbständige und setzen ihre Preise selbst fest, Buchung und Rechnungsstellung werden über die Plattform abgewickelt; das Unternehmen bekommt dafür Provisionen. Damit will das Start-up „Lücken bei der Betreuung und Pflege schließen“, sagt Geschäftsführer Tim Kahrmann. Er sieht sein Unternehmen nicht als Konkurrenz zu etablierten Pflegediensten, sondern als Ergänzung: „Manche Familien wünschen sich, dass die Betroffenen länger betreut werden als üblich.“

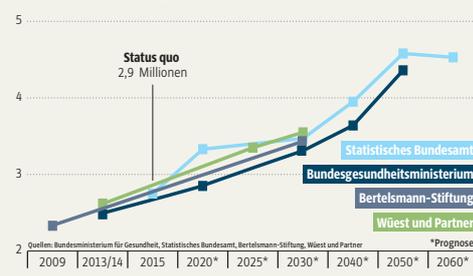
Einen anderen Ansatz verfolgt das Berliner Start-up PflegeTiger. Das Unternehmen ist seit ein paar Monaten zugelassen; es vermittelt keine Haushaltshelfer, sondern beschäftigt selbst knapp 60 examinierte Pflegekräfte. „Ein Problem der Branche ist, dass viele Pfleger unzufrieden sind. Deshalb wollen wir den Job besser machen“, sagt Gründer Philipp Pünjer. So betreuen die Mitarbeiter nur Senioren im selben Berliner Viertel und müssen keine weiten Strecken zurücklegen.

„Die Pfleger sind in ihren Kiezen unterwegs, meist zu Fuß oder mit Bus und Bahn“, sagt Pünjer. Das spare Zeit und mindere den Stress – und die Koordination mit der Zentrale laufe digital über das Smartphone. Zudem übernimmt ein Mitarbeiter sowohl die Grundpflege – also das Waschen und Anziehen – als auch die anspruchsvollere Behandlungspflege wie beispielsweise die Wundversorgung oder das Blutdruckmessen. „Bei den meisten Pflegediensten macht ein Helfer die Grundpflege und eine Fachkraft die Behandlungspflege. Bei uns übernimmt eine Fachkraft alles“, sagt Pünjer. Das mache die Pflege tendenziell etwas teurer, weil Fachkräfte mehr verdienen. Aber es ermögliche dem Personal auch, mehr Zeit mit ihren Patienten zu verbringen. Ein Pflegebedürftiger werde so im Durchschnitt nur von drei bis vier unterschiedlichen Personen betreut und nicht von zehn oder mehr.

## Die Altenpflege ist ein Wachstumsmarkt

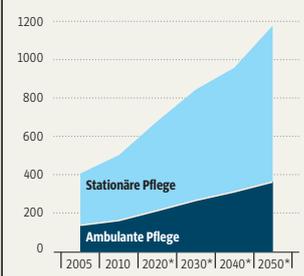
### Immer mehr Menschen brauchen Hilfe

Prognosen zur Anzahl der Pflegebedürftigen in Millionen



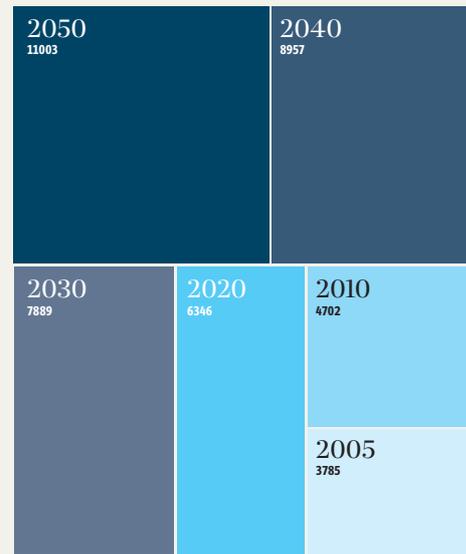
### Benötigte Vollzeitstellen bis 2050

in Tausend



### Raum für die Versorgung

Bedarf an Wohnflächen in Pflegeimmobilien in den Jahren 2005 bis 2050, in 1000 Quadratmeter



### Helfende Hände

Prognostizierter Bedarf an Pflegekräften in Deutschland im Jahr 2025

