



Österreichisches Institut für Familienforschung  
Austrian Institute for Family Studies



universität  
wien

# Die Personenbetreuung aus Sicht der Betreuten und Angehörigen

Christine Geserick

ÖIF Forschungsbericht 41 | 2021

[www.oif.ac.at](http://www.oif.ac.at)

Österreichisches Institut für Familienforschung  
an der Universität Wien  
Grillparzerstraße 7/9 | 1010 Wien  
Tel +43 1 4277 48901 | [info@oif.ac.at](mailto:info@oif.ac.at)

## Die Personenbetreuung aus Sicht der Betreuten und Angehörigen

Christine Geserick

ÖIF Forschungsbericht 41 | September 2021

Die Publikation wurde aus Mitteln des Bundeskanzleramts/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI) über die Familie & Beruf Management GmbH gefördert.



DOI: [10.25365/phaidra.291](https://doi.org/10.25365/phaidra.291)

Dieses Werk ist mit [CC BY-ND 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/) lizenziert.



Das Österreichische Institut für Familienforschung an der Universität Wien (ÖIF) führt als unabhängiges wissenschaftliches Institut anwendungsorientierte Studien und Grundlagenforschung zur Struktur und Dynamik von Familien, Generationen, Geschlechtern und Partnerschaften durch. Alle Angaben in diesem Bericht erfolgen ohne Gewähr und die Haftung der Mitwirkenden oder des ÖIF ist ausgeschlossen. Der Inhalt dieses Berichts gibt die Meinungen der Autor\*innen wieder, welche die alleinige Verantwortung dafür tragen.

© 2021 Universität Wien, Österreichisches Institut für Familienforschung (ÖIF)  
Medieninhaber: Universität Wien, Österreichisches Institut für Familienforschung (ÖIF)  
Herausgeber: Univ.-Prof. Dr. Wolfgang Mazal  
Tel +43 1 4277 48901 | [info@oif.ac.at](mailto:info@oif.ac.at) | [www.oif.ac.at](http://www.oif.ac.at) | Wien

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Executive Summary .....</b>	<b>5</b>
<b>2 Einleitung .....</b>	<b>7</b>
<b>3 Hintergrund.....</b>	<b>8</b>
3.1 Entwicklung der Personenbetreuung in Österreich.....	8
3.2 Quantitative Einordnung und Soziodemografie.....	9
3.2.1 Betreuungskräfte.....	9
3.2.2 Betreute .....	9
3.3 Rechtliche Rahmenbedingungen und Praxis .....	10
3.3.1 Personenbetreuung als selbstständiges Gewerbe .....	10
3.3.2 Die Rolle der Vermittlungsagenturen.....	11
3.3.3 Kosten und Förderung .....	12
3.3.4 Qualifikation und Aufgabenbereiche.....	13
3.3.5 Sonderregelungen zur Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 .....	14
<b>4 Empirische Erhebung.....</b>	<b>16</b>
4.1 Methode und Forschungsinteresse .....	16
4.2 Rekrutierung und Stichprobe.....	17
4.3 Kurzbiografien .....	18
<b>5 Ergebnisse .....</b>	<b>25</b>
5.1 Entscheidung und Anfangszeit.....	25
5.1.1 Gründe für die Wahl dieses Arrangements.....	25
5.1.1.1 "Möglichst so weiterleben wie davor".....	26
5.1.1.2 Bewusste Abkehr von anderen Optionen .....	27
5.1.1.3 Vertrauen in Bekannte und Bekanntes .....	28
5.1.1.4 Voraussetzung: "Man muss es sich leisten können" .....	29
5.1.2 Akzeptanz seitens der betreuten Person.....	31
5.1.2.1 Positiv: "Der fand das eigentlich lustig".....	31
5.1.2.2 Schwierig: "Am Anfang war er natürlich strikt dagegen" .....	32
5.1.2.3 Pragmatisch: "Sie hat nicht rebelliert" .....	33
5.2 Was macht eine gute Betreuungsperson aus? .....	35
5.2.1 Eigenschaften .....	35
5.2.2 Präsenz und Kommunikation .....	37
5.2.3 Gute Konstitution .....	39
5.2.4 Betreuung, Pflege, Haushalt .....	40
5.3 Schwieriges und Konfliktfelder.....	41
5.3.1 Belastbarkeit: "Die war komplett überfordert" .....	41
5.3.2 Konkurrenz unter den Betreuungskräften.....	43
5.3.3 Paarhaushalte: "Zwischen denen und mir war immer Knirsch" .....	47
5.3.4 Sprachprobleme: "Das kleine Häuschen hat gebrannt" .....	49
5.3.5 Schwierigkeiten im Miteinander.....	51
5.4 Eine spezielle Herausforderung: Corona-Lockdown im Frühjahr 2020 .....	53

5.5 Familien- und Betreuungssystem .....	56
5.5.1 Zur Rolle der Betreuungskraft .....	56
5.5.1.1 Dienstleister/in im Haushalt .....	56
5.5.1.2 Wichtige Person im Familiengefüge: "Sie gehören jetzt einfach dazu" .....	59
5.5.2 Zur Rolle der Angehörigen .....	63
5.5.2.1 Eingebundensein .....	63
5.5.2.2 Kontrolle .....	65
5.5.2.3 Privaten Kontakt herstellen.....	68
5.6 Analyse: Versuch einer Grounded Theory .....	70
5.6.1 Gegenseitige Vermittlung von Sicherheit.....	72
5.6.1.1 Sicherheit für die betreute Familie .....	73
5.6.1.2 Sicherheit für die Betreuungsperson.....	74
5.6.2 Handlungsstrategien .....	75
5.6.2.1 Vorsicht mit Kritik und Wünschen .....	76
5.6.2.2 Einzelne Machtbereiche überlassen .....	77
5.6.2.3 Nähe herstellen .....	79
5.6.3 Stabilität des Dienstverhältnisses.....	81
<b>6 Zusammenfassung .....</b>	<b>84</b>
<b>7 Literatur.....</b>	<b>90</b>
<b>8 Kurzbiografie der Autorin .....</b>	<b>91</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Personenbetreuer/innen nach Herkunftsland und Alter .....	9
Abbildung 2: Betreute nach Pflegegeldstufen (2015).....	10
Abbildung 3: Überblick über die Erzählpersonen .....	18
Abbildung 4: Schema eines Codierparadigmas im Rahmen der GTM .....	71
Abbildung 5: Grounded Theory-Modell für die Personenbetreuung .....	72

# 1 Executive Summary

Die demografischen Entwicklungen und der damit verbundene stetig steigende Betreuungs- und Pflegebedarf bringen neue Fragen und Herausforderungen mit sich. Auf strukturell-politischer Ebene müssen Weichen gestellt werden, und auch für jeden Einzelnen kann irgendwann die Überlegung anstehen, welches Betreuungsarrangement man für sich selbst oder für seine Angehörigen am geeignetsten hält. Dabei ist die Personenbetreuung, umgangssprachlich auch 24-Stunden-Betreuung, ein Arrangement, das in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen hat. Für die Betreuten und deren Familie liegt die Attraktivität dieses Settings darin, dass es den Verbleib in den eigenen vier Wänden ermöglicht ("lieber daheim statt im Heim").

Österreich ist mit der Regularisierung dieser Betreuungsform im Jahr 2007 einen in Europa einzigartigen Schritt gegangen. Seither hat die Personenbetreuung nochmals an Attraktivität gewonnen, was auch in der Statistik ablesbar ist: Aktuell nehmen 25.300 Personen in Österreich (das sind 5,2 % der Pflegegeldbeziehenden) eine Personenbetreuung in Anspruch (Hilfswerk Österreich 2018). Über 60.000 Personenbetreuer/innen sind in Österreich gemeldet, und es gibt 826 bei der Wirtschaftskammer registrierte Organisationen, die Personenbetreuer/innen vermitteln (WKO 2020:11). Großteils sind es Frauen, die als Arbeitsmigrantinnen zwischen den osteuropäischen Nachbarländern und ihrem Arbeitsort in Österreich pendeln, um wiederum ihre eigene Familie finanziell abzusichern ("Care Chain").

Die vorliegende empirische Studie wurde durchgeführt, um das Erleben der Personenbetreuung aus der subjektiven Perspektive der Betreuten und ihrer Angehörigen darzustellen und analytisch herauszuarbeiten, welche Faktoren das Setting stabilisieren oder gefährden. Dafür wurde ein qualitatives Studiendesign gewählt. Insgesamt elf Personen wurden österreichweit mittels teil-strukturierten Leitfadeninterviews interviewt, davon drei Betreute und acht Familienangehörige. Die Analyse erfolgte im Sinne der Grounded Theory-Methodologie mit dem Ziel, im Rahmen eines Modells Hypothesen zu formulieren, welche die Zusammenhänge im Betreuungssetting aus der Perspektive von Betreuten und Angehörigen offenlegen.

In der Entwicklung einer Grounded Theory geht es vor allem darum, eine so genannte Kernkategorie zu entdecken und zu benennen, welche die Zusammenhänge im Feld besonders gut abbilden kann. Sie ist der "rote Faden", der sich durch die Geschichten zieht. In der vorliegenden Studie kristallisierte sich die **"gegenseitig vermittelte Sicherheit"** als Kernkategorie heraus. Die **Hauptergebnisse** der Studie entlang dieses entwickelten Grounded Theory-Modells und der dazugehörigen Hypothesen können schließlich wie folgt zusammengefasst werden:

- Die Beziehung zwischen Betreuten, Angehörigen und Betreuungspersonen ist gekennzeichnet durch **gegenseitige Abhängigkeiten**. Die Betreuten brauchen in erster Linie Hilfe in körperlicher Hinsicht, und die Betreuungsperson ist aufgrund der oftmals prekären Situation im Heimatland in finanzieller Hinsicht abhängig von einem stabilen Arbeitsplatz.
- Die **Stabilität des Betreuungsarrangements** ist davon beeinflusst, inwieweit den Beteiligten daran gelegen ist und es ihnen gelingt, sich gegenseitig **"Sicherheit"** zu

vermitteln. Sicherheit ist die so genannte Kernkategorie dieses Grounded Theory-Modells.

- Für die **Angehörigen** bedeutet Sicherheit, dass die betreute Person adäquat versorgt und weder emotional noch medizinisch vernachlässigt wird.
  - Für die **Betreuungskräfte** sind finanzielle Aspekte (Gehalt je nach Höhe der Pflegestufe) und die Arbeitsbedingungen von Bedeutung.
- Voraussetzung dafür, dass die Betreuten bzw. ihre Angehörigen sich wünschen, dass die Betreuungsperson bleibt, ist, dass sie die Betreuungsperson als **"gute Betreuungsperson"** wahrnehmen. Dies wird vor allem an ihren persönlichen Eigenschaften (und seltener an ihrer betreuerisch-pflegerischer Kompetenz) festgemacht. Genannt wurden (wortwörtlich und in der Reihenfolge der Häufigkeit): **Empathie, Hausverstand, Geduld, Humor, eine positive Grundstimmung, Ruhe, Gelassenheit, Distanzgefühl und Zuwendung**. Probleme, welche die Stabilität der Betreuungsbeziehung gefährden können, entstehen aufgrund von wahrgenommener mangelnder Belastbarkeit der Betreuungsperson (physisch oder psychisch), Sprachbarrieren und im Zusammenhang mit mangelnder Präsenz bzw. Kommunikation der Betreuungsperson. Auch wahrgenommene "Konkurrenzkämpfe" zwischen den beiden alternierenden Betreuungspersonen können zur Beendigung der Arbeitsbeziehung führen.
  - Wenn den Angehörigen und Betreuten daran gelegen ist, dass eine bestimmte Betreuungskraft wiederkommt, wenden sie – bewusst oder unbewusst – die folgenden **Handlungsstrategien** im Umgang mit ihr an:
    - **Vorsicht mit Kritik und Wünschen**
    - **Einzelne Machtbereiche überlassen** (oft mit Essen konnotiert, z.B. Entscheidungen über den Speiseplan, Zeitpunkt von Mahlzeiten; "die Küche ist ihr Reich")
    - **Nähe herstellen: Privaten Kontakt intensivieren** (gegenseitiges Zeigen von Familienfotos, Familie der Betreuungskraft einladen, Familie im Heimatland besuchen) und **Geschenke** (z.B. Geburtstags- und Weihnachtsgeschenke, auch für die Familie im Heimatland der Betreuungskraft, finanzielle Zulagen)

Dass die Erhebung der vorliegenden Studie in die Zeit des ersten Ausbruchs der Covid19-Pandemie fiel, hat zwar den Zugang zum Feld erschwert, aber inhaltlich nochmals den Blick geschärft. Es wurde deutlich, wie sehr sowohl die Betreuten als auch ihre Angehörigen auf die Personenbetreuer/innen angewiesen sind und welche Ängste die Grenzschießungen provozierten, weil der Verlust der vertrauten Betreuungsperson im Raum stand. Umgekehrt waren auch die Betreuungspersonen darauf bedacht, ihren gewohnten Arbeitsplatz zu behalten und zeigten sich sehr großzügig, indem sie ihren Turnus teils auf mehrere Monate ausdehnten. Sowohl von politischer Seite als auch im Betreuungssetting wurde ihre Treue, das "Bleiben" mit Geld belohnt, was einmal mehr ihre finanzielle Abhängigkeit betont. Der Begriff des "Bleib-da-Bonus" (einmalige Förderung auf Landesebene) drückt aus, worum es im Kern geht: emotionale Sicherheit gegen finanzielle Sicherheit.

## 2 Einleitung

Für Menschen, die aufgrund ihres Alters oder eingeschränkter Mobilität auf Unterstützung in ihrem Alltag angewiesen sind, hat die Personenbetreuung als Alternative in der häuslichen Sorgearbeit an Bedeutung gewonnen. Die im selben Haushalt lebenden Betreuungspersonen erledigen haushaltsbezogene Aufgaben, geben Hilfestellungen im Alltag und in der Lebensführung und übernehmen gegebenenfalls kleinere pflegerische oder ärztliche Tätigkeiten, wie etwa Verbandswechsel oder Medikamentengabe.

Mit dem zunehmenden Pflege- und Betreuungsbedarf und der Legalisierung dieser Form der häuslichen Betreuung als Personenbetreuung im Jahr 2007 gewann dieses Arrangement in Österreich nochmals an Bedeutung. Aktuell nehmen 25.300 Personen in Österreich (das sind 5,2 % der Pflegegeldbeziehenden) eine Personenbetreuung in Anspruch (Hilfswerk Österreich 2018). Über 60.000 Personenbetreuer/innen sind in Österreich gemeldet, und über 800 Agenturen vermitteln österreichweit ihre Dienste (WKO 2020: 11). Vor allem Frauen aus Mittelosteuropa arbeiten als Personenbetreuer/innen und pendeln zwischen ihrem Herkunftsland und ihrem Arbeitsort in Österreich, zwischen ihrer eigenen Familie und der betreuten Person hin und her. In der vorliegenden Studie liegt der Fokus auf Arrangements mit selbstständigen Personenbetreuerinnen aus dem Ausland, die per Agentur vermittelt werden. Denn fast alle Personen werden von einer selbstständigen Betreuungskraft betreut, nämlich 99,8 % derjenigen, die eine Förderung erhalten (Famira-Mühlberger 2017: 27). Wie wichtig gerade diese ausländischen Betreuungskräfte für Familien in Österreich sind, machte nicht zuletzt die Corona-Krise 2020 sichtbar, während derer die vorliegende Studie entstanden ist.

Die Personenbetreuung wird oft als "gute Ergänzung zur Familie" beschrieben. Doch was heißt das genau? Welche Position nehmen die Betreuungskräfte gegenüber der betreuten Person und auch im weiteren Familiengefüge ein? Wo gibt es Konflikte? Und was macht eine gute Betreuungskraft aus? Anknüpfungspunkt der vorliegenden empirischen Arbeit war die Studie "Demenz und Familie" (Bucheberner-Ferstl & Geserick 2019), die bereits Einblicke in die Ausgestaltung der sozialen Beziehungen zwischen den Betreuungskräften, der betreuten Person und den Familienangehörigen erlaubte. Waren damals ausschließlich pflegende Angehörige zu verschiedenen Betreuungsarrangements befragt worden, sollten nun die Betreuten selbst zu Wort kommen und erläutern, wie sie dieses Setting der 24-Stunden-Betreuung erleben. Aufgrund der während der Feldphase einsetzenden Corona-Pandemie im Frühjahr 2020 wurde das Studiendesign jedoch so adaptiert, dass wiederum auch Angehörige als Interviewpartner/innen mit in die Studie einbezogen wurden. Da die meisten betreuungs- und pflegebedürftigen Personen der COVID-19-Risikogruppe angehören, wurden ab April 2020 nur mehr Angehörige interviewt.

Insgesamt wurden elf Personen in qualitativen themenzentrierten Leitfadenterviews befragt, davon drei Betreute (face-to-face) und acht Angehörige (per Telefon), die von ihren Eltern bzw. ihrem Partner in Betreuung erzählt haben. Die Interviews wurden im Sinne der Grounded Theory-Methodologie analysiert, so dass am Ende ein (einfaches) Modell vorgestellt wird, das Hypothesen zu Zusammenhängen formuliert.

## 3 Hintergrund

Die folgenden Abschnitte beschreiben zunächst die Entwicklung, Praxis und rechtlichen Rahmenbedingungen der Personenbetreuung in Österreich, so dass die Ergebnisse des empirischen Teils besser einzuordnen sind.

### 3.1 Entwicklung der Personenbetreuung in Österreich

Die Betreuung und Pflege durch ausländische Betreuungskräfte ist in Österreich kein neues Phänomen. Besonders seit der Grenzöffnung gen Osten ab 1989 kamen Frauen (und Männer) aus Ostmitteleuropa nach Österreich, um innerhäusliche Sorgearbeit anzubieten. Begünstigt durch ein starkes West-Ost-Gefälle der Lebensstandards bei gleichzeitiger geografischer und kultureller Nähe etablierte sich ein effektiver und effizienter Markt zwischen Österreich und den östlichen Nachbarländern (Schmid 2010: 173). Auch in anderen europäischen Ländern wie Spanien, Italien, Deutschland, Irland und Großbritannien entwickelte sich ab den 1990er-Jahren ein reges Geschehen auf dem Betreuungsmarkt, jedoch übten die osteuropäischen Betreuungskräfte ihre Arbeit irregulär aus, das heißt abseits von arbeits- oder sozialrechtlichen Bestimmungen (Bauer & Österle 2013: 71).

Österreich jedoch ging einen anderen Weg. Als im Sommer 2006 mehrere strafrechtliche Anzeigen an österreichische Familien ergingen, darunter auch politisch prominente, mündete die ausführliche mediale Debatte schließlich in dem politischen Entschluss, die 24-Stunden-Betreuung auf rechtlich sichere Beine zu stellen und damit den "Legalitätsnotstand" zu beseitigen (Mazal 2007). Die Beschäftigungspraxis wurde zum 1. Juli 2007 legalisiert, so dass die Betreuten bzw. ihre Angehörigen nun nicht mehr "Schwarzarbeitgeber" waren und als solche nicht rechtlich belangt werden konnten, ebenso wenig die Betreuungskräfte selbst (Schmid 2010: 184; Bauer & Österle 2013). Im Vergleich zu anderen Ländern Europas, wo die 24-Stunden-Betreuung weiterhin irregulär stattfindet, beschreibt die österreichische Lösung mitsamt der arbeits- und berufsrechtlichen Bestimmungen nun eine einzigartige Regelung (Bauer & Österle 2013: 71). Aber auch in den anderen europäischen Ländern ist der transnationale Markt von Sorgearbeit seit der EU-Osterweiterung im Jahr 2004 nochmals kräftig in Schwung gekommen und bedeutet eine "tiefgreifende Neuorganisation" von Pflege (Steiner et al. 2019: 2). Jedoch hat es in keinem anderen Land eine mit Österreich vergleichbare Regularisierung dieser Care-Tätigkeit gegeben.

Für die Betreuten und deren Familie liegt die Attraktivität dieser Betreuungsform darin, dass sie den Verbleib in den eigenen vier Wänden ermöglicht ("Lieber Daheim statt im Heim"), während der finanzielle Aufwand vergleichsweise moderat ist. Die professionelle Betreuungskraft lebt im selben Haushalt, übernachtet auch dort und steht damit fast immer zur Seite. So erklärt sich der Begriff der "24-Stunden-Betreuung", der meist benutzt wird, wenn Personenbetreuung gemeint ist. Er ist allerdings umstritten, weil er die pausenlose Verfügbarkeit der Betreuungskräfte suggeriert – die wiederum in der Praxis durchaus notwendig sein kann, wenn die gepflegte Person wegen einer demenziellen Erkrankung nicht allein gelassen werden kann oder auch nachts versorgt werden muss. Somit ist der Begriff der 24-Stunden-Betreuung in vielen Fällen passend, illustriert er doch die zeitintensive Arbeit der Personenbetreuer/innen. Deren alltägliche Arbeitssituation hat sich seit der Verrechtlichung der 24-Stunden-Betreuung nicht unbedingt verbessert, wie Kretschmann (2010) in einer qualitativen Studie zeigte. Vor allem die "Unkontrollierbarkeit" des durch familiale Normen



geprägten Arbeitsplatzes schränke mitunter die Anspruchsrechte der ausländischen Betreuungskräfte ein (ebd.: 201). Dass der Arbeitsplatz in Österreich dennoch für sie attraktiv ist, begründet sich vor allem in der Möglichkeit eines höheren Verdienstes, den der Arbeitsmarkt im osteuropäischen Heimatland meist nicht bieten kann (Bauer & Österle 2013).

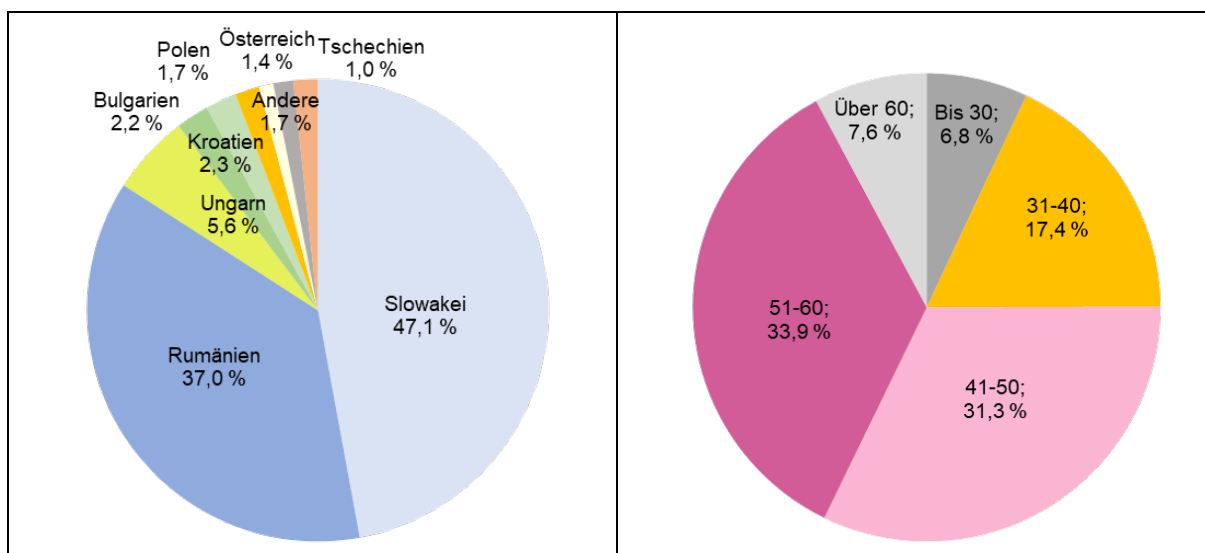
### 3.2 Quantitative Einordnung und Soziodemografie

Die Attraktivität des Betreuungsmodells für beide "Seiten" zeigt sich in der Entwicklung der Angebots- und Nachfragestatistik für Betreuende und Betreute sowie auch in der steigenden Zahl an Vermittlungsagenturen: Mittlerweile gibt es 826 bei der Wirtschaftskammer registrierte Organisationen, die Personenbetreuer/innen vermitteln (WKO 2020: 11).

#### 3.2.1 Betreuungskräfte

Auch auf Angebotsseite sind die Zahlen gestiegen: Wurde die Zahl der (damals irregulär beschäftigten) Betreuungskräfte im Jahr 2007 auf etwa 28.000 bis 30.000 geschätzt (Schmid 2010: 179), waren im Jahr 2016 bereits 59.734 und 2019 dann 61.989 selbstständige Personenbetreuer/innen in Österreich gemeldet (Famira-Mühlberger 2017: 28; WKO 2020:11). Fast immer sind es Frauen, ihr Anteil betrug im Jahr 2015 und 2018 jeweils 95 % (Famira-Mühlberger 2017: 29; Steiner et al. 2019: 6). Wie schon erwähnt, kommen die meisten aus den osteuropäischen Nachbarländern, dabei vor allem aus der Slowakei (47,1 %) und aus Rumänien (37 %). Nur 1,4 % sind inländische Arbeitskräfte (Famira-Mühlberger 2017: 29). Was das Alter angeht, gibt es eine Häufung in den Alterskohorten der 41- bis 60-Jährigen, knapp zwei Drittel der Betreuungskräfte sind in diesem Alter (65,2 %) (vgl. ebd.). Typischerweise haben die meisten Frauen in diesem Alter eigene Kinder und arbeiten wochenweise im Ausland, um die Familie im Heimatland finanziell zu unterstützen.

Abbildung 1: Personenbetreuer/innen nach Herkunftsland und Alter



Quelle: Daten der SVA (Stand: 31.12.2015), übernommen von Famira-Mühlberger 2017: 29; Darstellung öif

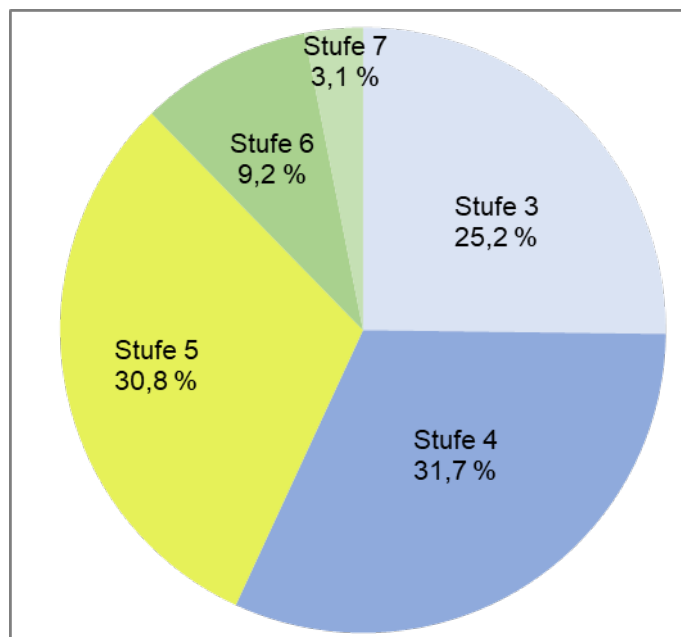
#### 3.2.2 Betreute

Betreut wurden in diesem Setting im Jahr 2018 insgesamt 25.300 Personen in Österreich, das entspricht einem Anteil von 5,2 Prozent der Pflegegeldbezieher/innen (Hilfswerk Österreich 2018). Auch unter den Betreuten gibt es einen deutlichen Gender-Bias: Etwa zwei Drittel sind

Frauen. Ihr Durchschnittsalter liegt bei rund 83 Jahren (Daten für 2015, vgl. Famira-Mühlberger 2017: 26).<sup>1</sup>

Was den Pflegebedarf angeht, so nehmen vor allem diejenigen, die Pflegegeld der Stufen 4 oder 5 beziehen, eine Personenbetreuung in Anspruch: Unter all jenen, die diese Betreuungsart in Anspruch nehmen (und dafür eine Förderung beziehen), handelt es sich um jeweils knapp ein Drittel (Stufe 4: 31,7 %; Stufe 5: 30,8 %; vgl. ebd.: 27).<sup>2</sup>

**Abbildung 2: Betreute nach Pflegegeldstufen (2015)**



Quelle: Famira-Mühlberger 2017: 27, Übersicht 17; N=25.322; Daten aus 2015; nur Förderfälle; Darstellung öf

### 3.3 Rechtliche Rahmenbedingungen und Praxis

Die Personenbetreuung ist in erster Linie im Hausbetreuungsgesetz (HBeG) geregelt, das zum 1. Juli 2007 in Kraft trat. Es gilt "für die Betreuung von Personen in deren Privathaushalten, wobei die Betreuung im Rahmen einer selbstständigen oder unselbstständigen Erwerbstätigkeit erfolgen kann" (HBeG, Art. 1, §1). Was das bedeutet und welche Praxis sich in den letzten Jahren etabliert hat, wird in den folgenden Abschnitten erläutert. Dabei wird vor allem auf die selbstständige Tätigkeit von Personenbetreuer/innen aus dem Ausland fokussiert, da sie, wie gezeigt, österreichweit die größte Verbreitung hat. Auch in den Familien der hier vorgestellten empirischen Erhebung handelte es sich immer um ausländische Personenbetreuer/innen.

#### 3.3.1 Personenbetreuung als selbstständiges Gewerbe

Prinzipiell gibt es zwei Varianten: Die Betreuungskraft kann angestellt werden (direkt vom Haushalt oder bei einem Dienstgeber) oder die Betreuungsdienstleistung als selbstständige

<sup>1</sup> Die Daten gelten genaugenommen nur für diejenigen, die eine Förderung in Anspruch nehmen (können); das entspricht im Jahr 2015 einem Anteil von 81,1 % der Gesamtzahl der Personen in 24-Stunden-Betreuung (errechnet nach Famira-Mühlberger 2017: 26, Fußnote 14).

<sup>2</sup> Insgesamt gibt es in Österreich sieben Pflegegeldstufen. Die Förderung (welche Kriterium für die Datenbasis war) erhalten nur Betreute, die mindestens Anspruch auf Pflegegeldstufe 3 haben.

Unternehmerin anbieten. Das Selbstständigenmodell dominiert den Markt, nur ein äußerst kleiner Teil der Personenbetreuer/innen ist angestellt (Steiner et al. 2019: 6; Kretschmann 2010: 200). Konkrete Daten liegen nur für diejenigen Betreuten vor, die eine Förderung des Sozialministeriums in Anspruch nehmen können: Von ihnen werden immerhin 99,8 % von einer selbstständig erwerbstätigen Betreuungskraft versorgt (Famira-Mühlberger 2017: 27).

Um diese Dienstleistung selbstständig anzubieten, muss die Person ihr Gewerbe als Personenbetreuer/in bei der Gewerbebehörde anmelden und wird Mitglied der Österreichischen Wirtschaftskammer, die als ihre Interessenvertretung fungiert. Für den betreuten Haushalt ist diese Selbstständigen-Variante finanziell von Vorteil, weil so keine Arbeitgeberbeiträge zu zahlen sind und es keinen Mindestlohntarif gibt. Famira-Mühlberger hat in Kostenvergleichsrechnungen gezeigt, dass das Selbstständigenmodell deutlich kostengünstiger ist als das Angestelltenmodell (ebd. 2017: 32ff.). Im Selbstständigenmodell hat die Betreuungskraft über die Pflichtversicherung für Gewerbetreibende trotzdem Zugang zum österreichischen Sozialversicherungssystem. So ist sie kranken- und unfallversichert und erwirbt Pensionsansprüche (Schmidt & Leichsenring 2016; WKO 2016; WKO Ratgeber Personenbetreuung<sup>3</sup>). Jedoch gibt es Widersprüche zu den Kriterien einer selbstständigen Tätigkeit, und der Begriff der "Scheinselbstständigkeit" steht im Raum (Mazal 2007; Gendra 2011:93). Während nämlich für selbstständig Erwerbstätige prinzipiell gilt, dass sie ihre Arbeitszeiten und den Umfang der Arbeit selbst festlegen können, werden im spezifischen Arbeitssetting trotzdem die Bedürfnisse der betreuten Personen den Takt vorgeben. Denn wann Hilfe gebraucht wird, ist naturgemäß nicht (immer) planbar, und die Rund-um-die-Uhr-Betreuung wird nicht ohne Grund in Anspruch genommen. So stellt Mazal (2007) die Frage, ob die freie Zeiteinteilung für eine Personenbetreuerin überhaupt vorstellbar sei: "Wird sich ihre Tätigkeit nicht letztlich doch nach den Wünschen des Auftraggebers und unter der Kontrolle des Dienstgebers oder seiner Verwandten vollziehen?" (ebd.: 583). Auch der Hauptverband der Sozialversicherungsträger meldete in einer Stellungnahme zum damaligen Gesetzesentwurf Bedenken an, ob nicht eher von einem abhängigen Beschäftigungsverhältnis auszugehen sei, da eine "Bindung an Arbeitsort, Arbeitszeit und arbeitsbezogene Weisungen" vorhanden ist, die im Sinne des Vertragsrechts als ein "Dienstverhältnis in persönlicher und wirtschaftlicher Abhängigkeit" und somit als Beschäftigungsverhältnis, nicht als selbstständige Tätigkeit zu bewerten sei (VwGH 24.1.2006, 2004/08/0101, zit. n. Mazal 2007: 583).

Trotz dieser Kritik aus rechtlicher Perspektive und einer oft hohen Arbeitsbelastung der Betreuungskräfte wird das Konstrukt seither vom Markt getragen: Die Betreuung durch selbstständige Personenbetreuer/innen wird von den (meist) ausländischen Arbeitskräften ebenso angeboten wie sie von den österreichischen Haushalten nachgefragt wird.

### 3.3.2 Die Rolle der Vermittlungsagenturen

Da die meisten Personenbetreuer/innen vom Ausland nach Österreich pendeln, gibt es einen Markt für Geschäftstreibende, die Betreuer/innen aus Mittelosteuropa nach Österreich vermitteln. Sie stellen nach der verpflichtenden "Bedarfsprüfung" (was braucht die/der Betreute?) nicht nur den ersten Kontakt zwischen dem österreichischen Haushalt und der Betreuungskraft her, sondern sie wirken qualitätssichernd und unterstützen beide Seiten organisatorisch. Dazu schließen sie mit dem betreuten Haushalt einen *Vermittlungsvertrag* ab

<sup>3</sup> <https://www.wkoratgeber.at>

und mit der Betreuungskraft einen *Organisationsvertrag*. Ein weiterer Vertrag wird zwischen der Betreuungskraft und der betreuten Person geschlossen: der sogenannte *Betreuungsvertrag*. Dieser regelt vor allem die Arbeitsinhalte, finanzielle Abgeltung, Handlungsleitlinien im Notfall, Vertretung im Krankheitsfall (vgl. BMSK 2016: 10f.).

Die organisatorische Unterstützung der Betreuungsperson durch die Agentur betrifft zum Beispiel die Abwicklung ihrer Beitragszahlungen in die Sozialversicherung, die Versteuerung oder auch die Organisation der An- und Abreise. Es ist beispielsweise üblich, dass die Betreuer/innen mit agentureigenen Fahrdiensten (Minibussen) von ihrem Heimatland nach Österreich gebracht werden. Die Organisation durch die Agentur ermöglicht eine reibungslose Übergabe zwischen den beiden Betreuer/innen pro Haushalt, die sich meist im 2-, 3- oder 4-Wochen-Turnus abwechseln. Wie umfangreich die Leistungen durch die Agentur sind, ob etwa die Vermittlung von Ersatzkräften oder Qualitätsvisiten enthalten sind, variiert je nach Anbieter (BMSK 2016).

Bereits vor der Legalisierung der Personenbetreuung 2007 hatten vermittelnde Stellen ihre Dienste angeboten, jedoch agierten sie im rechtlichen Graubereich und waren als Stiftungen oder Vereine konstituiert (Bauer & Österle 2013: 72). Seit 2015 ist die Vermittlung von Personenbetreuer/innen ein eigenes, freies, Gewerbe. Generell wird diese Entwicklung positiv bewertet, auch, weil nun große Wohlfahrtsorganisationen in die Vermittlung von Personenbetreuer/innen eingestiegen sind (Bauer & Österle 2013: 75). Jedoch wird mit Blick auf die zahlreichen privaten Vermittlungsagenturen immer wieder kritisiert, dass die Gründung und Ausübung dieses Gewerbes keinerlei Kenntnisse im Pflegebereich voraussetzt (Steiner et al. 2019: 7). So werde ein recht unüberschaubarer Markt an Vermittlungsagenturen generiert, auf dem auch immer wieder "schwarze Schafe" ihre Dienste anbieten, die durch "Knebelverträge" oder überhöhte Gebühren auffallen (ebd.).

### 3.3.3 Kosten und Förderung

Die Kosten für die Inanspruchnahme einer selbstständigen 24-Stunden-Betreuungskraft über eine Agentur setzen sich üblicherweise aus den folgenden Posten zusammen:

- Vermittlungsgebühr (einmalig oder Jahrespauschale)
- Honorar für die Betreuungsperson(en) (monatlich) – Tagessätze variieren zwischen ca. 55 und 95 Euro, je nach Agentur und Betreuungsaufwand
- Serviceentgelt an die Vermittlungsorganisation (monatlich)
- Fahrtkostenpauschale für die Betreuer/innen (bei Turnusende)

Ein dichter Markt mit über 800 Vermittlungsagenturen führt dazu, dass diese Leistungen zu Höchst- oder Niedrigpreisen angeboten werden, so dass der preisliche Unterschied zwischen den Angeboten beträchtlich sein kann.

Wie hoch die Nettokosten für die Betreuung schließlich sind, hängt aber auch davon ab, (1) wie viel Pflegegeld der betreuten Person zusteht und ob (2) die staatliche Unterstützung in Anspruch genommen werden kann, also in welcher Höhe die entstehenden Kosten von anderer Stelle erstattet werden.

(1) Die Höhe des **Pflegegeldes** richtet sich nach der Pflegegeldstufe und beträgt für die Stufen 3 bis 5, welche die meisten Personen beziehen, die die Personenbetreuung nutzen, 459,90 Euro (PGS 3), 689,80 Euro (PGS 4) und 936,90 Euro (PGS 5).<sup>4</sup>

(2) Das **staatliche Fördermodell des Sozialministeriums** unterstützt jene, die einen Rechtsanspruch auf Pflegegeldbezug mindestens der Stufe 3 haben. Der Zuschuss ist vermögensunabhängig, jedoch nicht einkommensunabhängig<sup>5</sup> und beträgt maximal 550 Euro pro Monat, wenn es sich um eine selbstständig erbrachte Betreuungsleistung von *zwei* Personenbetreuer/innen handelt bzw. 275 Euro für eine Betreuungskraft.<sup>6</sup> Die Inanspruchnahme dieser finanziellen Förderung ist an eine nachgewiesene fachliche Qualifikation der Betreuungskraft geknüpft, die jedoch vergleichsweise leicht zu erbringen ist (vgl. Steiner et al. 2019: 6; siehe auch nächster Abschnitt). Einzelne Bundesländer gewähren weitere Zuschüsse bzw. zahlen diese bereits ab Pflegestufe 1, wenn eine demenzielle Erkrankung vorliegt.

Vergleicht man einige Internet-Angebote von NGO-Anbietern und als seriös bekannten Agenturen ergibt sich beispielsweise für die Betreuung einer Person, welche der Pflegestufe 4 zugeordnet wurde und die von zwei selbstständigen Personenbetreuer/innen versorgt wird, ein Monatsbetrag zwischen 2.500 und knapp 3.000 Euro. Bei Abzug der Förderungen (550 Euro + Pflegegeld der Stufe 4) bleibt ein monatlicher Nettobetrag in der Höhe von ca. 1.800 bis 2.300 Euro. Zu diesen monatlichen Kosten kommen dann noch jene für Kost und Logis der Betreuungskraft hinzu.

### 3.3.4 Qualifikation und Aufgabenbereiche

Prinzipiell ist die Personenbetreuung ein freies Gewerbe und fordert deshalb keinerlei Nachweise von der Betreuungskraft, dass sie die Betreuungstätigkeit fachlich korrekt ausüben kann. Die Fachgruppe der Wirtschaftskammer empfiehlt jedoch ihren Mitgliedern die Absolvierung einer theoretischen Ausbildung im Ausmaß von mindestens 200 Stunden, welche im Wesentlichen die der Heimhilfe entspricht. Dieser Qualifikationsnachweis diene der Qualitätssicherung und sei gleichzeitig ein "Wettbewerbsvorteil", weil er, wie oben erwähnt, den Betreuten den Zugang zu einer staatlichen Förderung verschafft (WKO 2016: 4). Alternativ genügt als Qualifikationsnachweis aber bereits schon der Beleg, dass die Betreuungskraft "seit mindestens sechs Monaten die Betreuung der pflegebedürftigen Person sachgerecht durchgeführt (hat)".<sup>7</sup>

Das Hausbetreuungsgesetz nennt als Aufgabenbereiche für Betreuungskräfte im Privathaushalt "Hilfestellung insbesondere bei der Haushaltsführung und Lebensführung" und "Anwesenheit" der Betreuungsperson, welche die Betreuungsbedürftigkeit mit sich bringt (HBeG, Art. 1, §1, Absatz 3), wobei die einzelnen Tätigkeiten in der Gewerbeordnung (GewO 1994/2015) genauer ausgeführt sind. Das Gesundheits- und Krankenpflegegesetz wiederum regelt die Übernahme kleinerer pflegerischer und ärztlicher Tätigkeiten (GuKG 2018).

---

<sup>4</sup> Stand: 18.06.2020

<sup>5</sup> Es gilt eine Einkommensgrenze von 2.500 Euro (monatliches Netto-Gesamteinkommen ohne Pflegegeld) der zu betreuenden Person.

<sup>6</sup> vgl. <https://www.sozialministerium.at/Themen/Pflege/24-Stunden-Betreuung.html> (Stand: 15.06.2020)

<sup>7</sup> wie Fußnote 6

Die Aufgabenbereiche der Personenbetreuer/innen umfassen demnach:

- **Dienstleistungen im Haushalt**, wie Zubereitung von Mahlzeiten, Wäsche waschen, Erledigung von Besorgungen, Reinigungstätigkeiten, Botengänge, Betreuung von Pflanzen und Tieren
- **Unterstützung bei der Lebensführung**, z.B. Gestaltung des Tagesablaufs, Hilfestellung bei alltäglichen Verrichtungen
- Hilfestellungen im Alltag und Unterstützung bei der Lebensführung hinsichtlich
- **Gesellschaft leisten** und mit der Person reden, sie ggf. zu Aktivitäten begleiten und soziale Kontakte aufrechterhalten ("Gesellschafterfunktion")
- ggf. Unterstützung bei der Körperpflege, An- und Ausziehen, Mobilität, Toilettengang o.Ä.
- ggf. Kleinere pflegerische und medizinische Anwendungen, wenn diese von Pflegefachkräften bzw. ärztlichem Personal vermittelt wurden. Dazu zählen z.B. Medikamentengabe, Anlegen und Wechseln von Verbänden oder subkutane Injektionen für Diabetiker/innen oder Herz-Kreislauf-Patient/innen (vgl. § 159 GewO 1994 Personenbetreuung, § 3b GuKG Personenbetreuung).

Dabei sind die Personenbetreuer/innen verpflichtet, diese Tätigkeiten "ausreichend und regelmäßig zu dokumentieren" (§ 3b GuKG Personenbetreuung, Absatz 6). Weitere arbeitsrelevante Vereinbarungen werden im Betreuungsvertrag schriftlich fixiert.

### 3.3.5 Sonderregelungen zur Corona-Pandemie im Frühjahr 2020

Als der grenzüberschreitende Reiseverkehr aufgrund der Corona-Pandemie Mitte März 2020 eingestellt wurde, konnte der sonst übliche Turnus mit zwei sich abwechselnden Betreuungskräften (normalerweise alle 14-28 Tage) nicht aufrechterhalten werden. In den ersten vier Wochen war weder eine Einreise nach Österreich, noch eine Rückreise in das Heimatland ohne eine 14-tägige staatlich angeordnete Quarantäne möglich bzw. erforderte den medizinischen Nachweis eines negativen Testergebnisses auf COVID-19.<sup>8</sup> Viele der gerade in Österreich arbeitenden Betreuungskräfte erklärten sich deshalb bereit, länger zu bleiben, um die Betreuung fortzusetzen. Als Anerkennung gewährten sukzessive alle Bundesländer einen einmaligen Bonus über 500 Euro, der all jenen ausländischen Personenbetreuer/innen ausgezahlt wurde, die ihren sonst üblichen Turnus um zumindest vier Wochen verlängerten. Dieser sogenannte Betreuungsbonus (zu Beginn manchmal auch "Bleib-da!-Prämie") sei – so liest man als Hinweis der burgenländischen Richtlinien – "als Trennungsgeld für jene zu verstehen, die ihre Familien in den Herkunftsländern für eine längere Zeit zurücklassen".<sup>9</sup> Auch für die Betreuten bzw. für die verantwortlichen Angehörigen gab es ab März 2020 einen finanziellen Bonus vom Bund: Diejenigen, die von nur einer selbstständigen Betreuungskraft (statt zwei) betreut wurden, erhielten "für die Dauer der Pandemie" statt dem monatlichen Zuschuss von 275 Euro nun 550 Euro (BMSGPK 2020: 5).

---

<sup>8</sup> Zu dieser Zeit gab es noch keine Antigen-Tests (Schnelltests), sondern nur PCR-Tests, auf deren Ergebnis man länger warten musste.

<sup>9</sup> vgl. <https://pflegefux.at/blog/2020/04/20/24-stunden-pflege-corona-bonus-formulare-oesterreich-2020/>

Aufgrund der besonderen Notwendigkeit, dass die ausländischen Personenbetreuer/innen auch weiterhin ein- und ausreisen und damit ihrer Tätigkeit nachkommen konnten, gab es auf Initiative der WKO bereits ab Mitte April die ersten Lockerungen für Personenbetreuer/innen aus der Slowakei und aus Ungarn, was verpflichtende Quarantäne- und Antigen-Testungen anging bzw. es wurden sogenannte "Drive-In"-Testungen in Wiener Hotels angeboten (WKO Rundbrief vom 17.04.2020; OTS Pressemeldung vom 21.04.2020).<sup>10</sup> Im Mai 2020 wurden die Reisebeschränkungen für Personenbetreuer/innen weiter gelockert, am 11. Mai fuhr der erste Korridorzug mit Pflegekräften von Rumänien nach Österreich. Seit Anfang bzw. Mitte Juni gab es für die Länder, aus denen die meisten Personenbetreuer/innen nach Österreich einpendeln, keine Einreisebeschränkungen mehr. Zu diesem Zeitpunkt war die Interviewphase der vorliegenden Studie abgeschlossen, so dass die weiteren Entwicklungen im Zusammenhang mit dem erneuten, starken Ansteigen der Virus-Infizierten im Herbst 2020 ("Zweite Welle") hier nicht erfasst sind.

---

<sup>10</sup> <https://www.wko.at/branchen/w/gewerbe-handwerk/personenberatung-betreuung/personenbetreuung/Brief-betreffend-Einreise-PersonenbetreuerInnen-Nachbarstaat.pdf>;  
[https://www.ots.at/presseaussendung/OTS\\_20200421\\_OT0029/personenbetreuung-wien-und-noe-starten-initiative-um-betreuerinnen-schneller-zu-familien-zu-bringen](https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20200421_OT0029/personenbetreuung-wien-und-noe-starten-initiative-um-betreuerinnen-schneller-zu-familien-zu-bringen) (zuletzt geprüft am 22.06.2020)



## 4 Empirische Erhebung

Um die subjektive Ebene des Erlebens und der Sichtweise der Betreuten und ihrer Angehörigen möglichst umfassend zu verstehen und analysieren zu können, wurde ein qualitatives Forschungsdesign verwendet, das den Grundprinzipien der Grounded Theory-Methodologie (GTM) folgt (Glaser & Strauss 1967) und ein (kleines) Modell entwickelt, das die Zusammenhänge der entwickelten Kategorien in Form von Hypothesen zueinander in Beziehung setzt.

### 4.1 Methode und Forschungsinteresse

Als Erhebungsmethode wurde das Themenzentrierte Interview verwendet (vgl. Schorn 2000). Die forschungsleitenden Fragestellungen werden in einen Leitfaden übersetzt, der die wichtigsten Stichworte enthält und das Gespräch strukturiert. Jedoch ist – im Sinne der offenen Herangehensweise der GTM – auch "Platz für Neues". Idealerweise kommen Themen auf, die für die Interviewpartner/innen relevant sind, die aber noch nicht im Leitfaden enthalten sind. Sie werden von der Interviewerin/Forscherin notiert, so dass sie auch im folgenden Interview danach fragen kann. So ist der Leitfaden als flexibles Erhebungsinstrument zu betrachten, das sich sukzessive weiterentwickelt, weil es sich dem Relevanzsystem des Feldes unterordnet.

Vor Eintritt ins Feld standen die folgenden forschungsleitenden Fragestellungen im Zentrum:

- Was macht aus der Sicht der Betreuten und Angehörigen eine **"gute" Betreuungsperson** aus?
- Wo gibt es **Konfliktpotenzial**?
- Wie geht es der **betreuten Person** mit der Betreuungskraft?
- Welche **Position** nimmt die **Betreuungskraft** gegenüber der betreuten Person und im weiteren Familiengefüge ein? ("Familienmitglied vs. Dienstleister")
- Welche Rolle nehmen die **Angehörigen** ein?
- Wie und wo etablieren sich **Machtstrukturen im Alltag**?

Diese Fragestellungen begleiteten den Prozess der Leitfadenerstellung, die Interviews und später auch den Auswertungsprozess. Dieser orientierte sich sowohl an manifesten wie auch latenten Sinngehalten, das heißt, es wurde im Sinne der tiefenhermeneutischen Textinterpretation auch jenen Inhalten nachgegangen, die verdeckt sind, weil sie z.B. den Erzählpersonen selbst nicht bewusst sind.

Die Datengrundlage dieser Textanalyse bildeten die aufgezeichneten Interviews, die wörtlich transkribiert wurden, Feldnotizen ergänzen das Material. Die Auswertung beinhaltete sowohl eine Analyse der einzelnen Interviews (vertikale Analyse), das im Sinne der GTM mit dem so genannten Offenen Codieren beginnt als auch den (permanenten) Vergleich der Fälle untereinander, um Gemeinsamkeiten, aber auch Unterschiede in den Lebenswirklichkeiten und Narrationen zu entdecken (horizontale Analyse bzw. axiales und selektives Codieren im Sinne der GTM). Zur Unterstützung des Auswertungsprozesses wurde die Software MAXQDA 2020 verwendet.



## 4.2 Rekrutierung und Stichprobe

Zunächst war die Studie so angelegt, dass ausschließlich die Betreuten selbst interviewt werden sollten, um ihre Sicht der Dinge zu berichten. Im Jänner 2020 wurde mit der Rekrutierung dieser Personen begonnen. Verschiedene Agenturen und Sozialdienste wurden kontaktiert mit der Bitte, ein Infoblatt an Betreute weiterzuleiten, sodass diese sich bei Interesse an einem Interview melden konnten. Nachdem die ersten drei Face-to-Face-Interviews noch im Februar stattgefunden hatten, wurde die Interviewserie ab März wegen der beginnenden Corona-Pandemie ausgesetzt, um die betreuten Personen nicht unnötig zu gefährden.

Um den Zeitplan der Studie möglichst aufrechtzuerhalten, wurde entschieden, auch Familienangehörige von Personen in 24-Stunden-Betreuung zu befragen, weil sie im Unterschied zu den körperlich meist eingeschränkten Betreuten per Telefon interviewt werden konnten. So wurde der Fokus der Studie um die Perspektive der Familienangehörigen erweitert, denn auch sie sind wertvolle Gesprächspartner/innen, wenn es um die Wahrnehmung der Rolle der Betreuungsperson im Familiengefüge geht. Auch konnten so einzigartige Daten gewonnen werden, die nämlich als unwiederbringliche Momentaufnahme Einblick in das damals aktuelle Erleben und den Umgang mit dem sogenannten "Ersten" Lockdown in der Corona-Krise erlauben. Diese Interviews mit den Angehörigen wurden zwischen Anfang April und Ende Juni 2020 geführt. Alle Interviews dauerten zwischen 53 Minuten und etwas über zwei Stunden, im Mittel 77 Minuten.

Schließlich haben elf Personen an der Studie teilgenommen: drei Männer, die aktuell eine Personenbetreuung in Anspruch nehmen und acht Familienangehörige, die aus der Perspektive der Tochter (n=5), des Sohnes (n=2) oder der Partnerin (n=1) erzählten. Die Betreuten, die befragt wurden, sind 69, 85 und 96 Jahre alt. Die Familienangehörigen sind selbst zwischen 44 und 73 Jahre alt, deren betreute Angehörige zwischen 72 und 102 Jahren. Die Betreuten leben in Wien, Oberösterreich, im Burgenland, in Tirol und Niederösterreich, größtenteils in städtischer Umgebung.

**Abbildung 3: Überblick über die Erzählpersonen**

Nr.	INTERVIEWPARTNER/IN			WER WIRD BETREUT?		
	Pseudonym	Alter	Betreute Person	Alter	Betreuungsgrund	Wer betreut?
01	Wilhelm	69	Er selbst	69	Schlaganfall	2 Slowaken
02	Karl	96	Er selbst	96	Altersschwäche	Wechselnd (Rumänien)
03	Rocky	85	Er selbst	85	Schlaganfall	1 Slowakin
04	Robert	72	Mutter	97	Schlaganfall, Nervenerkrankung	2 Slowakinnen
05	Marlene	44	Mutter	72	Schlaganfall	2 Ungarinnen
06	Barbara	49	Vater	95	Demenz	2 Kroatinnen
07	Marie	49	Mutter	79	Bettlägerig nach Sturz, leichte Demenz	2 Rumäninnen
08	Sebastian	60	Mutter	90	Demenz	2 Slowakinnen
09	Aglaya	73	Partner	82	Demenz	Wechselnd (Slowakei)
10	Ute	50	Vater	82	Demenz	Wechselnd (Rumänien)
11	Elisabeth	67	Mutter	102	Nach Sturz orientierungslos	2 Ungarinnen

Quelle: ÖIF 2020

Die betreuten Personen sind unterschiedlich eingeschränkt und beziehen Pflegegeld der Stufen drei bis sechs.

Neun Betreute leben – abgesehen von der Präsenz der Betreuungsperson – allein im Haushalt, wobei bei dreien die Angehörigen im selben Haus oder in unmittelbarer Nachbarschaft leben und damit schnell erreichbar sind. Ein Betreuer lebt mit seiner Partnerin im gemeinsamen Haushalt, ein weiterer in einem Kloster.

### 4.3 Kurzbiografien

Die Kurzbiografien erlauben einen ersten, verdichteten Einblick in die aktuelle Lebenssituation der befragten Betreuten und Angehörigen. Sie sind als erster Auswertungsschritt der vertikalen Analyse zu verstehen, weil sie bereits auf Besonderheiten der Beziehungen im jeweiligen Betreuungssetting hinweisen.

Um die Anonymität der Teilnehmenden zu wahren, handelt es sich bei den Namen der Erzählpersonen jeweils um selbst gewählte Pseudonyme. Andere Klarnamen, die öfter vorkommen, wie z.B. die der Betreuungsperson, wurden von der Autorin mit einem selbst gewählten Pseudonym versehen. Eindeutige Berufsbezeichnungen und Ortsnamen wurden weggelassen.

#### 01 Wilhelm

Wilhelm ist 69 Jahre alt und lebt als Geistlicher in einem Kloster. Nachdem er vor eineinhalb Jahren einen Schlaganfall erlitt, ist er halbseitig gelähmt und bewohnt eine krankengerechte Stiftswohnung. Er wird von zwei diplomierten Krankenpflegern aus der Slowakei versorgt, die sich im 2-Wochen-Turnus abwechseln und das Zimmer neben Wilhelm bewohnen. Das Stift hat die beiden Männer als Personenbetreuer angestellt, der Kontakt ist vor ein paar Jahren

über private Treffen auf christlichen Veranstaltungen entstanden. Wilhelm ist zurzeit auf den Rollstuhl angewiesen und wird von den Pflegern zu den gemeinschaftlichen Aktivitäten im Kloster begleitet. Für ihn bedeutet die 24-Stunden-Betreuung, dass er weiter im Kreis seiner Mitbrüder leben kann. Auch sind die beiden Pfleger aufgrund ihres christlichen Hintergrunds offen für den religiös strukturierten Klosteralltag. Sie beten mit ihm und lesen ihm aus der Bibel vor. Als pflegerische Begleitung von Wilhelm haben sie eine besondere Nähe zur religiösen Gemeinschaft erworben und tragen das Ehrenkreuz des Stifts. Wilhelm ist "sehr dankbar für ihre Einfühlsamkeit", er kommt mit beiden gut zurecht und redet sehr liebevoll und respektvoll von ihnen. Jedoch muss er sich noch daran gewöhnen, dass er ihre Hilfe benötigt. Es ist ihm unangenehm, wenn er die Pfleger nachts wecken muss ("ich fasse das als Belästigung auf, wenn ich die bei der Nacht herläuten muss mir der Glocke"), und er muss sich erst daran gewöhnen, dass "(er) das einfach verlangen darf". Er ist optimistisch, dass sich seine gesundheitliche Situation bessern wird und er wieder selbstständig gehen und musizieren kann.

## **02 Karl**

Karl ist 96 Jahre alt und hatte ehemals eine hohe Position im Militär inne. Er ist seit 17 Jahren Witwer. Zwei seiner drei Kinder sind ebenfalls schon verstorben, er und sein Sohn seien noch "übriggeblieben", sagt er. Seit über einem Jahr nimmt er eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch, die sein Sohn nach Karls Spitalsaufenthalt für ihn organisiert hat. Er hat ein paar Erkrankungen und kann nicht mehr gut gehen, er hat Pflegestufe 5. Der Sohn lebt mit seiner Partnerin im oberen Geschoss des Einfamilienhauses, unterstützt ihn und übernimmt die Kommunikation mit der Agentur, falls es Probleme gibt. Karl hat mittlerweile 14 verschiedene Betreuerinnen gehabt, die alle über eine Agentur kommen, die ausschließlich Rumäninnen vermittelt. Nur eine Betreuerin hielt sich relativ konstant, mit ihr ist er zufrieden, "die kennt sich aus mit allem". Sie wird aus eigener Entscheidung nun aber nicht mehr kommen. Die bisherigen Betreuerinnen sprachen überhaupt kein Deutsch, er unterhält sich mit ihnen auf Italienisch. Er erwartet von ihnen hauptsächlich akkurate Pflege und Verfügbarkeit und sagt: "Die müssen einen pflegen, die müssen einen waschen, die müssen die Sachen sauber halten. Wenn sie das machen, ist eigentlich das Wichtigste erledigt". Sie sollten 24 Stunden für ihn erreichbar sein, "ansonsten haben sie bei mir kein schlechtes Leben, diese Damen", sagt er. Karl ist insgesamt mit der Betreuungssituation zufrieden, aber doch auch etwas verzagt, wie sein Statement zeigt: "Im Prinzip kann man damit leben, soweit Leben überhaupt noch ein Wort dafür ist, wenn man im Karzer sitzt mit vergitterten Fenstern (lacht). Aber ich will mich nicht beklagen, es geht halbwegs".

## **03 Rocky**

Rocky ist 84 Jahre alt, verwitwet und lebt in einem Einfamilienhaus in einer Großstadt. Die 60-jährige Slowakin Jana, die ihn jetzt versorgt, ist auch diejenige, die seine Frau bis zu deren Tod im jetzigen Wohnhaus von Rocky gepflegt hat. Nachdem sie wieder in ihr Heimatland zurückgekehrt war, meldet sich Rocky im Folgejahr bei ihr, um zu fragen, ob sie nun *ihn* versorgen kann. Nach einem Schlaganfall ist er in seiner Beweglichkeit eingeschränkt, kommt prinzipiell aber auch noch allein zurecht. Das muss er auch alle zwei Wochen, denn dann ist Jana in ihrem Heimatland bei ihren Kindern. In dieser Zeit wird er von seinen erwachsenen Kindern unterstützt, die in unmittelbarer Nähe wohnen. Er schätzt an Jana ihre "menschliche Wärme" und ihre "perfekte Betreuung". Die Beziehung der beiden ist vertraut. Jana war dabei, als Rockys Frau gestorben ist. Sie sei wie eine "Nabelschnur in die Vergangenheit". Ihm ist

wichtig, dass sie ihn begleitet, wenn er bei seinen Kindern zum Sonntagsessen eingeladen ist, und sie fährt mit ihm auch in den Urlaub und darf mit aussuchen, wo es hingehen soll. Er betont, dass es trotz dieser Nähe "dieses letzte Distanzgefühl" gibt. Sein Umfeld hingegen kann die Beziehung der beiden nicht richtig deuten, auch seine Kinder nicht ("die sind sich nicht ganz sicher, wie unser Verhältnis ist. Da kann ich reden, was ich will"). Doch insgesamt seien seine Kinder Jana wohlgesonnen und man versteht sich gut untereinander. Darüber ist Rocky froh und sagt in diesem Zusammenhang: "Es gibt im täglichen Leben derartig viele Kleinigkeiten, die sich dann entweder zu einer schönen Perlenkette oder zu einem hässlichen oder weniger hässlichen Puzzle entwickeln. Ich hab' zum Glück nur schöne Puzzles gehabt und Perlenketten."

#### **04 Robert – Mutter in Betreuung**

Robert ist ein verheirateter, 72-jähriger Unternehmer, dessen 97-jährige Mutter nach zwei Schlaganfällen pflegebedürftig ist. Sie ist bettlägerig und wird über eine Sonde ernährt, hätte aber einen "sehr starken Lebenswillen", sagt Robert. Die 24-Stunden-Betreuung gibt es seit sieben Monaten, vorher wurde die Mutter von einer Heimhilfe und 12h-Betreuung unterstützt. Die Pflegerinnen kommen über eine Agentur, die slowakische Personenbetreuer/innen vermittelt und wechseln im Zwei-Wochen-Takt. Die Frau von Robert hat ebenfalls eine demenzielle Erkrankung und wird seit mehreren Jahren von einer Heimhilfe betreut. Sie alle wohnen in einem sehr großen Anwesen, in baulich nachträglich abgetrennten Haushalten, was eine angespannte Beziehung zwischen Schwiegermutter und Schwiegertochter widerspiegelt ("meine willensstarke Mutter hätte sonst meine Ehe ruiniert"). Robert kümmert sich darum, dass die Pflege und Betreuung für beide Frauen gewährleistet ist, delegiert jedoch die Kommunikation und Kontrolle der 24-Stunden-Betreuung an die Heimbetreuerin seiner Frau. Sie sei eine "Vertraute der Familie" und deshalb "Mittelsperson". Er selbst möchte den Personenbetreuerinnen "keine Anordnungen" geben, denn das sei schwieriges Terrain. Er beschreibt das Zusammenleben mit den Pflegerinnen als eine "enge Beziehung, aus der es kein Ausbrechen gibt" und hat beobachtet, dass "zu viele Forderungen" Probleme hervorrufen können ("aus unerfindlichen Gründen werden aus den Reibereien dann Antipathien"). Nachdem es mit den ersten beiden Pflegerinnen nicht funktioniert hat, ist er mit den beiden jetzigen zufrieden und möchte, dass sie bleiben. Er zieht Parallelen zu seinem Beruf als Unternehmer und meint, dass er wisse, dass es "ohne Anreiz nicht geht". Er zahlt den Pflegerinnen Boni, achtet ihre Privatsphäre und hat ein offenes Ohr, wenn sie mit ihm über Probleme reden wollen. Er ist zuversichtlich, dass sie bleiben werden.

#### **05 Marlene – Mutter in Betreuung**

Marlene ist 44 Jahre alt, ihre Mutter 72 Jahre, beide leben in derselben Großstadt. Seit einem Schlaganfall vor vier Jahren nimmt ihre Mutter eine Personenbetreuung in Anspruch. Sie ist größtenteils bettlägerig, kann nicht mehr sprechen und wird teilweise über eine Sonde ernährt. Sie hat Wesensänderungen und kognitive Lücken, kann aber doch ihre Gefühle kommunizieren. Sie war immer eine wichtige Gesprächspartnerin für Marlene und "Lieblingsoma" ihrer Kinder, die plötzliche Umstellung war für sie alle sehr schwer. Die Mutter wohnt in einer großzügigen Stadt-Wohnung. Es gab bisher vier Pflegerinnen, geblieben sind zwei Ungarinnen, die alle Familienmitglieder gern mögen. Marlene ist sehr darum bemüht, dass sich die beiden Pflegerinnen wohlfühlen, denn ein erneuter Wechsel wäre ein "Albtraum", wie sie sagt. Nur langsam konnte sie Vertrauen aufbauen, dass ihre Mutter gut versorgt ist, denn die erste Pflegerin hatte der Mutter zu viele Schlaftabletten gegeben, um sie

ruhigzustellen. Jeden Morgen und Abend hat Marlene nun per Whatsapp Kontakt zur jeweils anwesenden Betreuerin ("das ist nur einfach: Ich will wissen, ob's der Mama gut geht"). Zu Zeiten des Corona-Lockdowns mit Reisebeschränkungen (April 2020) ist sie besorgt, dass die zweite Pflegerin, die nun nicht nach Österreich einreisen kann, wegen der finanzielle Einbuße einen neuen Job annimmt und dann nicht mehr zur Verfügung steht. Um dem vorzubeugen, zahlt sie weiterhin das Gehalt und möchte ihr damit zeigen, dass sie in der Krisensituation zu ihr hält ("damit binde ich sie auch indirekt wieder ein bisschen noch mehr an mich und an meine Mama"). Sie freut sich, dass die beiden Pflegerinnen sich ihrer Mutter verbunden fühlen ("deine Mama ist schon wie meine Mama"), und sie ist dankbar, dass ihre Mutter trotz des schweren Schlaganfalls und der anfangs aussichtslosen Prognose Fortschritte macht und zufrieden zu sein scheint.

### **06 Barbara – Vater in Betreuung**

Barbara ist 48 Jahre alt und lebt in einer österreichischen Großstadt, zwei Stunden von ihrem 95-jährigen Vater entfernt, der weiterhin in ihrem Heimatort und Elternhaus lebt und seit eineinhalb Jahren von zwei kroatischen Personenbetreuerinnen versorgt wird. Barbaras Bruder lebt in der Stadt seines Vaters, wohnt aber nicht im selben Haus. Er und Barbara "managen die ganze 24-Stunden-Betreuung", wie Barbara es nennt, erledigen die Einkäufe und kommunizieren mit der Agentur. Es seien also "quasi vier Leute involviert in die Pflege" (sie, ihr Bruder und die beiden Pflegerinnen). Der Vater ist meist bettlägerig und leicht dement. Als er mehr körperliche Pflege brauchte, haben die beiden bisherigen Pflegerinnen "das Handtuch" geworfen, ihnen war der Pflegeaufwand zu hoch. Es begann eine "Odyssee von acht Wechseln", bis die beiden aktuellen Pflegerinnen gefunden waren. Mit diesen ist sie zufrieden und vertraut ihnen, lässt ihnen "freie Hand", was Entscheidungen angeht, "Hauptsache, er ist glücklich", sagt Barbara. Sie hat großen Respekt vor der Arbeit der Pflegerinnen und spricht auch strukturelle Bedingungen an, über die sie sich Gedanken macht: Sie kritisiert die Minivan-Fahrdienste ("wie Vieh werden die da transportiert") und hat sich dafür eingesetzt, dass ihre Pflegerin anders anreisen kann. Auch in der Familie ist ihr wichtig, dass die Pflegerinnen integriert werden und man respektvoll mit ihnen umgeht – nicht zuletzt, weil sie das Wohlergehen der Pflegerinnen nicht losgelöst von deren Pflegeleistung sieht ("wenn ich die schlecht behandle, dann behandeln sie meinen Vater schlecht").

### **07 Marie – Mutter in Betreuung**

Marie ist die 49-jährige Tochter ihrer 79-jährigen Mutter. Seit neun Jahren ist diese verwitwet und lebt in ländlicher Gegend, etwa 1,5 Stunden von Marie entfernt. Nach einem Sturz vor zwei Jahren ist die ehemalige Geschäftsfrau bettlägerig und braucht volle Unterstützung, sie sei sonst "hilflos", könne "nichts mehr tun außer eigenständig essen", ist aber mental fit. Nach dem Krankenhausaufenthalt organisierte Marie gemeinsam mit ihrem Bruder und ihrem Mann eine 24-Stunden-Betreuung, was die Mutter anfangs stark ablehnte. Sie konnte sich nicht mit der Situation arrangieren, dass "plötzlich eine fremde Person in der Wohnung (war), von der sie ja sehr stark abhängig ist". Das erste halbe Jahr sei "extrem schwierig" gewesen, auch, weil es mit den beiden ersten Betreuungskräften Probleme gab. Während die erste zu "zurückhaltend" und "unselbstständig" war und die Medikamenteneinnahme nicht klappte, veruntreute die zweite Bargeld und Konsumprodukte aus den Einkäufen (Windeln, Lebensmittel), die sie mit nach Rumänien nahm. Mittlerweile wird Maries Mutter von zwei Rumäninnen betreut, selbst Mutter und Tochter (46 und 21 Jahre alt), die im vierwöchigen Turnus wechseln. Mit dem Mutter-Tochter-Team laufe es "fantastisch", auch ihre Mutter fühlt

sich in Gegenwart der beiden wohl, findet es "spannend", über deren Heimatland etwas zu erfahren, weil sie geschichtlich sehr interessiert ist. Marie beschreibt das Verhältnis als "sehr freundschaftlichen Kontakt" und sagt, sie seien "zusätzliche Familienmitglieder geworden", was sie als "Bereicherung" empfindet. Sie kennt auch ihre Familie (Mann und Tochter) in Rumänien und man schenkt sich gegenseitig etwas zum Geburtstag und zu Weihnachten. Während des Ersten Corona-Lockdowns (Interviewzeitpunkt: April 2020) ist die ältere der beiden Betreuerinnen jetzt schon den zweiten Monat in Österreich und wird einen dritten bleiben. Marie hat fast täglichen Whatsapp-Kontakt zu ihr und hofft, dass sich die Situation wieder normalisiert.

### **08 Sebastian – Mutter in Betreuung**

Sebastian ist 60 Jahre alt, verheiratet und hat zwei Kinder. Seine Mutter ist Witwe, 90 Jahre alt und ist aufgrund einer demenziellen Erkrankung betreuungsbedürftig, aber sonst "ziemlich gesund". Vor fünf Jahren wurde offensichtlich, dass sie nicht mehr alleine in ihrem Haus leben konnte, Sebastian arrangierte eine Personenbetreuung über eine ihm empfohlene Agentur. Er erfüllte damit seiner Mutter den Wunsch, "im eigenen Haus alt zu werden", und sie ist zufrieden mit den beiden Pflegerinnen aus der Slowakei. Beide sind ausgebildete Krankenschwestern, 59 und 60 Jahre alt. Sie betreuen die Mutter seit fünf bzw. drei Jahren. Es gab zwei Wechsel, einmal aus gesundheitlichen Gründen, einmal, weil zwei Betreuerinnen zu sehr konkurrierten und es wiederholt Streit bei der Übergabe gab ("die haben dann übereinander geschimpft, gegenseitig. Und irgendwann haben wir gesagt, nein, okay, eine muss weg"). Sebastian wohnt mit seiner Familie in derselben Straße und besucht seine Mutter regelmäßig. In die Arbeit der Pflegerinnen "mischt er sich nicht ein", wie er sagt, er sei "nicht so kritisch ihnen gegenüber" und freut sich, dass alles gut läuft und sie offenbar gern bei seiner Mutter sind. Eine der beiden sagt sogar, dass sie sich hier von zu Hause "erholen" kann, da sie dort "so viel Arbeit hat die ganze Zeit". Etwas besorgt ist Sebastian nur wegen der Coronakrise, da der nächste Wechsel nicht wie geplant stattfinden kann und er nicht genau weiß, wie lange die jetzt anwesende Pflegerin bleiben kann. Er wird jedoch regelmäßig von der Agentur mit Informationen versorgt und ist zuversichtlich, dass sich eine Lösung finden wird.

### **09 Aglaya - Partner**

Aglaya ist 73 Jahre alt, immer noch selbstständig erwerbstätig und lebt mit ihrem 82-jährigen Mann in einer großzügigen Wohnung. Vor sieben Jahren wurde bei ihm eine Demenzerkrankung diagnostiziert. Für sie war klar, dass sie ihn nicht ausschließlich selbst betreuen wollte ("das ist für mich ein krasses Unding, wenn du von der Ehefrau zur Pflegerin wirst"), und so engagierte sie ab 2018 eine Personenbetreuung. Über eine Zeitspanne von 15 Monaten lebten insgesamt 13 verschiedene Betreuer/innen mit ihnen im Haushalt, es gab Unstimmigkeiten und Wechsel. Aglaya hat hauptsächlich negative Erinnerungen an diese "Dreieckskonstellationen". Nach einem Streit mit der letzten Betreuerin nimmt sie nun keine Personenbetreuung mehr in Anspruch ("das kann ich mir psychisch nicht zumuten"). Sie versorgt ihren Mann größtenteils selbst, viermal pro Woche ist er in einem Tageszentrum. Aktuell beantragt sie einen Heimplatz, denn der Corona-Lockdown hat ihr gezeigt, dass die jetzige Situation, die sie ja vermeiden wollte, für sie tatsächlich nicht tragbar ist. Im Rückblick analysiert sie die Situation und sagt, es gebe verschiedene Gründe, warum es mit der 24-Stunden-Betreuung nicht geklappt habe und 11 von 13 Betreuer/innen die Arbeit in ihrem Haushalt bereits nach dem ersten Turnus beendet hätten. So sei die Situation "zu dritt in einem Haushalt" mit einem pflegebedürftigen Mann, seiner Partnerin und einer Pflegerin sehr



schwierig, vor allem für die beiden Frauen ("Zwischen denen und mir war immer Knirsch"). Unmittelbar verknüpft sei die finanzielle Komponente: Da ihr Mann damals eine geringe Pflegestufe hatte, sei das Gehalt der Personenbetreuerinnen vergleichsweise gering ausgefallen und sie hätten bei nächster Gelegenheit die Familie gewechselt, "wo sie mehr Geld rauskriegen und sich nicht mit so einer dominanten Hausfrau auseinandersetzen mussten". Nachdem die Agentur nach einigen Wechseln keine neue Betreuungskraft mehr bieten kann, wechselt Aglaya zu einer anderen Agentur, doch es läuft auch hier nicht besser. Trotzdem ist sie dem Arrangement der Personenbetreuung nicht grundsätzlich abgeneigt. Aus ihrem Freundeskreis kennt sie Beispiele, wo es gut funktioniert, jedoch gebe es dort kein schwieriges Dreier-Setting.

### **10 Ute – Vater in Betreuung**

Ute ist 50 Jahre alt und das einzige Kind ihres 82-jährigen Vaters. Sie lebt im Ausland, ihr Vater weit entfernt in einem Einfamilienhaus in ländlicher Gegend im Westen Österreichs. Ihre Mutter ist vor ein paar Jahren verstorben. Der Vater entwickelte eine Demenzerkrankung, konnte nicht mehr alleine leben und wird seit 2018 von verschiedenen Betreuungskräften versorgt. Bislang gab es etwa "sechs oder sieben" verschiedene Betreuerinnen. Ihr Vater war anfangs gegen eine 24-Stunden-Betreuung, hat sich aber mittlerweile damit arrangiert. Er sei "nicht anspruchsvoll", "freu(e) sich aber total, wenn eine gut kochen kann". Für eine Betreuerin, die er besonders gern mochte, hat er sogar mit dem Rauchen aufgehört. Momentan (April 2020), während des Corona-Lockdowns, betreut ihn eine rumänische Betreuerin, die kaum Deutsch spricht. Ute und sie verständigen sich mit Google Translate per Whatsapp, es kommt jedoch zu Missverständnissen. Für Familien, die – wie in ihrem Fall – weit voneinander entfernt wohnen, findet sie es wichtig, dass man eine "Vertrauensperson" vor Ort hat, "die das mal checken kann, hingehen kann, helfen kann, wenn's notwendig ist". Auch war Ute in der Anfangszeit selbst länger vor Ort, um zu schauen, wie ihr Vater mit dem Betreuungsarrangement zurechtkommt. "Generell ist es ein tolles Modell", sagt Ute. Aber sie meint, dass ihre Agentur zu wenig Geld in die Ausbildung der Betreuerinnen steckt, was etwa den speziellen Umgang mit Demenzpatient/innen angeht. Auch mangle es den Betreuungskräften an deutschen Sprachkenntnissen, obwohl sie einen Zuschlag dafür zahlt, wenn sie Deutsch sprechen ("man zahlt pro Tag zehn Euro mehr; de facto tun sie's ja dann nicht").

### **11 Elisabeth – Mutter in Betreuung**

Elisabeth ist 67 Jahre alt, selbstständig erwerbstätig und lebt etwa zwei Stunden von ihrer Mutter entfernt. Diese ist 102 Jahre alt. Nach dem Tod ihres Mannes vor 40 Jahren hat sie bislang allein in ihrer Wohnung gewohnt, ist aber nun betreuungsbedürftig. Nach einem Sturz kann sie nicht mehr allein leben, vor allem, weil die Medikamente sie kognitiv etwas angegriffen haben, sie sei "nicht mehr voll orientiert". Es sei "auf der Hand gelegen", dass nur diese Betreuungsform in Frage käme, weil ihre Mutter gern allein leben wollte und auch so schnell kein Heimplatz zur Verfügung gestanden hätte. Seit zwei Jahren kommen "immer dieselben zwei Betreuerinnen", beide sind aus Ungarn. Ihre Mutter ist mit den beiden "von Anfang an gut ausgekommen" und freut sich, dass sie "eh so lieb" seien zu ihr. Elisabeth findet es gut, dass die beiden Betreuungskräfte recht selbstständig agieren, sich untereinander gut verstehen und sie sie "nicht sehr viel irgendwie einmischen muss". Sie bekommt einen Anruf oder eine SMS, wenn es Fragen gibt. Elisabeth hat sich bewusst für einen gemeinnützigen Verein entschieden, der Betreuungskräfte vermittelt, weil sie davon ausgeht, dass man dort besser mit den

pflegenden Frauen umgeht, deren Arbeit sie bewundert ("ich hielte das nicht eine Woche aus"). Dieses Thema beschäftigt sie. Denn obwohl sie einerseits sagt, dass es ein Modell ist, das sie "wirklich empfehlen" kann, empfindet sie es andererseits als "kein menschenwürdiges Modell", weil die Frauen "beschämend wenig" verdienen würden. Sie versucht dies, wie sie sagt, "symbolisch" etwas auszugleichen, indem sie den beiden zum Geburtstag und zu Weihnachten etwas schenkt und hier und da etwas mehr bezahlt.



## 5 Ergebnisse

Welche Erfahrungen die Studienteilnehmer/innen mit der Personenbetreuung gemacht haben und wie diese vor dem Hintergrund der forschungsleitenden Fragestellungen interpretiert werden können, wird nun im empirischen Teil dargestellt.

Dort, wo zur Illustration und zum wissenschaftlichen Beleg Interviewzitate verwendet werden, geschieht dies selbstverständlich unter Wahrung der Anonymität der Studienteilnehmer/innen. Sie werden jeweils mit ihrem selbst gewählten Pseudonym zitiert. Die Fundstelle wird mit Laufnummer des Interviews und Absatznummer angegeben. Die Quellenangabe (Int. 04, Pos. 33) bedeutet, dass hier die Interviewpartnerin Nr. 4 zitiert wurde, Fundstelle ist der Absatz Nr. 33 im Transkript.

### 5.1 Entscheidung und Anfangszeit

Die medizinischen Gründe für eine Betreuungs- oder Pflegebedürftigkeit der in der Studie vorgestellten Personen wurden in der obigen Darstellung (vgl. Abbildung 3) schon in Kurzform dargestellt: Bei acht der elf Personen markiert ein **Krankenhausaufenthalt** den Übergang zu einer Situation, in der das Alltagsleben ohne Betreuung bzw. Pflege nicht möglich ist. Gründe für die Einlieferung ins Spital sind Sturz mit Fraktur oder ein Schlaganfall, der Lähmungen, Bewegungseinschränkungen, Sprachverlust oder auch kognitive Einschränkungen mit sich bringt. Bei zwei Betreuten spielt auch das hohe Alter (96 und 102 Jahre) eine Rolle, so dass sich die Kinder dazu entscheiden, aus Gründen der Sicherheit eine Betreuungsperson zu engagieren. So erklärt zum Beispiel Elisabeth, deren 102-jährige Mutter zwei Stunden von ihr entfernt lebt:

*Elisabeth: "Meine Mutter lebt in (Stadt), ist inzwischen im 102. Lebensjahr. Hat bis vor drei Jahren im Wesentlichen allein gelebt, mit Unterstützung von mobilen Diensten. Und nach einem Sturz, wo sie sich den Oberschenkelhals gebrochen hat, ist sie jetzt betreuungsbedürftig. Sie hat sich zwar körperlich sehr gut erholt, aber die Schmerzmedikamente nach der Operation, die haben sie natürlich geistig angegriffen, und sie ist nicht mehr voll orientiert und kann allein nicht mehr leben. Okay, das ist die Situation." (Int. 11, Pos. 8)*

In drei Fällen führte **eine fortschreitende Demenzerkrankung** zur Entscheidung der Angehörigen, dass eine neue Lösung für den Alltag gefunden werden musste. Es erschien unmöglich, die Person selbst zu betreuen bzw. es schien zu gefährlich, den Vater oder die Mutter allein leben zu lassen. Sebastians Zitat ist dafür beispielhaft. Als er auf einer Familienfeier von seiner Cousine auf die fortschreitende Demenz seiner Mutter angesprochen wird, fühlt er sich in der Verantwortung und fasst den Entschluss zu handeln:

*Sebastian: "Ich hab' eigentlich lange gedacht, nein, das funktioniert schon, das geht schon noch. Und ich hab' ein bisschen Hemmung auch gehabt vielleicht, mich nicht selbst um die Mama zu kümmern. Oder das halt selber irgendwie so zu organisieren, intern, und jemand von außen zu nehmen, und hab' deswegen das, wie gesagt, immer hinausgeschoben und hab' gedacht, na, das funktioniert schon noch. Und irgendwann bei einer Familienfeier, wo wir sie mithatten auch, hat dann meine Cousine gesagt: 'Ich glaub', das könnt ihr jetzt so nicht mehr machen!' Und das war dann für mich auch der Punkt, wo ich mir gedacht hab', ja, jetzt muss man wirklich was machen." (Int. 08, Pos. 16)*

#### 5.1.1 Gründe für die Wahl dieses Arrangements

Wenn die Familienangehörigen zu dem Schluss gekommen sind, dass eine durchgehende Betreuung oder Pflege notwendig ist, stellt sich die Frage, ob ein Heimplatz oder eben eine

Personenbetreuung in den eigenen vier Wänden arrangiert wird. In den Interviews zeigen sich drei Motive, die zum Entschluss für die Personenbetreuung führten: Man wollte der Person ermöglichen "möglichst weiterzuleben wie davor", man wollte bewusst auf eine institutionelle Unterbringung verzichten und/oder hatte schon gute Erfahrungen mit dieser Betreuungsform gemacht bzw. davon gehört.

#### 5.1.1.1 "Möglichst so weiterleben wie davor"

Das stärkste Motiv, das in den Interviews erkennbar wurde, ist, dass die Betreuten **so weiterleben wollten wie zuvor** und dass auch die Angehörigen diesem Wunsch nachkommen möchten – so lange es aus organisatorischer und medizinischer Sicht machbar ist. Marie zum Beispiel formuliert, dass sie ihre Mutter nicht aus ihrer Wohnung "rausreißen" will, denn es wäre "sehr schlimm für sie (...) wenn sie da ihr gewohntes Umfeld verlassen müsste". So sei es "ihr innigster Wunsch", in ihrer Wohnung zu bleiben. Auch Elisabeth spricht von einer "herben Umstellung", die sich für die Mutter ergeben hätte, hätte sie ihre Wohnung verlassen müssen, in der sie schon seit 70 Jahren lebt. Auch Robert möchte seiner Mutter mit der Anstellung einer Personenbetreuung ermöglichen, dass sie in ihrem großen Haus wohnen bleiben kann. Ihren Wunsch sicherte sie sogar rechtlich ab:

*Robert: "Und das war eigentlich auch mit einer der Gründe. Meine Mutter wollte immer in diesem Haus bleiben, solange es möglich ist. Wie man sieht, ist es noch immer möglich. Genauso wurde auch vor etlichen 15 Jahren die, wie nennt sich das, Vorsorgevollmacht vorbereitet, falls ihr je etwas passieren sollte, dass sie einfach mir alles oder das Recht auf Grundstück und Haus übergibt, unter Maßgabe, dass sie dort leben kann, solange es medizinisch vertretbar ist." (Int. 04, Pos. 22)*

Wilhelm, der als Geistlicher in einem Stift lebt und kürzlich einen Schlaganfall erlitten hat, kann mit der Hilfe seines Pflegers seinen seit Jahrzehnten gewohnten Klosteralltag fortsetzen. Für ihn hat das eine **besondere soziale Bedeutung**: Denn anders als viele ältere und alte Menschen, die zu zweit oder oft auch allein leben, ist sein Alltag von Gemeinschaft geprägt, und so ist er dankbar, dass er zu seinen Mitbrüdern zurückkehren konnte:

*Wilhelm: "Und so bin ich froh, dass ich nach dem Schlaganfall und nach zwei Reha-Aufenthalten wieder zurückkommen konnte in die Schar der Mitbrüder." (Int. 01, Pos. 7)*

Marlene führt zudem einen **räumlich-emotionalen Aspekt an, der sie als Angehörige betrifft**, nämlich, dass es für ihre Kinder und für sie selbst positiv sei, dass ihre Mutter in der Wohnung wohnen bleiben kann, denn es sei "ja auch ein Stück (ihr) Heim", das nun für sie erst einmal bestehen bleibt. Der Ort ihrer persönlichen Erinnerungen ist weiterhin zugänglich. Doch für das Festhalten am Gewohnten ist auch ein Preis zu zahlen: Bereits im Krankenhaus weist man sie darauf hin, dass dieses Arrangement "anstrengend" wird, weil es für sie als Angehörige einiges zu organisieren gibt, bis das bisherige Zuhause betreuungsgerecht eingerichtet ist und der Alltag mit der Personenbetreuung läuft. Doch obwohl sie eingesteht, dass die Ärzte damit recht gehabt hätten, ist sie froh, es so gewählt zu haben:

*Marlene: "Weil's auch für die Kinder was Gutes (war), (dass) die Mama in der gewohnten Umgebung war, auch weil wir das Wohnzimmer umgestellt haben komplett. Auch für uns. Dieses, die Mama wieder zuhause zu wissen in ihrer Umgebung, auch wenn das am Anfang schwer war. Es ist ja doch, -Ich hab' dort ja früher gewohnt selbst, meine Schwester nicht mehr, die war vorher schon ausgezogen. Aber das war ja auch ein Stück mein Heim. Und meine Mutter zu sehen, dass die dort alles haben kann und dass das so individuell ist. Es hat niemand gesagt, außer dem einen Arzt, oder zwei Ärzte waren's eigentlich: 'Wollen Sie sich das wirklich antun?' Also, so negativ behaftet. Er hätte ja sagen können: 'Überlegen Sie sich dies ja wirklich, das ist harte Arbeit, ja.' Der eine hat uns eh vorgewarnt, der erste, den hab'*

*ich dann leider nie wieder gesehen, der hat gesagt, ich muss jetzt Kraft haben, weil das wird anstrengend. Dann glaubt man ja noch nicht so dran, aber er hat recht gehabt." (Int. 05, Pos. 127)*

### 5.1.1.2 Bewusste Abkehr von anderen Optionen

Das obige Zitat von Marlene geht so weiter, dass sie noch einen weiteren Grund anführt, der auch in anderen Interviews genannt wird, nämlich die **bewusste Abkehr von der Option der Heimunterbringung, die emotional oft negativ konnotiert ist**. Sie sagt, es hätte ihr "Herz geblutet", als sie im Krankenhaus, in dem auch ihre Mutter lag, eine Szene miterlebte, die genau komplementär zu der ihrer Mutter war: Die Tochter konnte keine 24-Stunden-Betreuung ermöglichen und die Mutter weinte, "weil sie ins Heim musste":

*Marlene: "Aber die Ärzte witzigerweise, manche haben uns echt (...), die haben uns dann angeschaut: 'Okay, wollen Sie das wirklich?' Sag ich: 'Ja, und wie!' Das war nie eine Diskussion, meine Mutter in ein Heim zu geben! Um Gottes willen, nein! Und die eine Frau daneben, die hat geweint, weil sie ins Heim musste, die hat mir so leidgetan, da hat mir das Herz geblutet. Weil, da war keine Diskussion, ich weiß ja nicht, in welchem Umfeld, ja, ob's vom Geld her nicht gegangen ist oder die Tochter das nicht wollte. Aber es hat für uns von Anfang nur Positives gehabt, auch wenn's anstrengend war." (Int. 05, Pos. 127)*

Auch Marie weiß, dass es "die größte Angst" ihrer Mutter ist, "dass sie in ein Heim kommt". So hat sie ihr versprochen, dass das erst mal nicht passieren wird:

*Marie: "Die größte Angst, die sie hat, ist, dass sie in ein Heim muss. Das will sie GAR nicht. Und das will ich auch nicht. Also mein Bruder wäre da nicht ganz so abgeneigt wie ich. Aber das habe ich ihr versprochen, dass das nicht passieren wird. Also so lange man sie zu Hause pflegen kann." (Int. 07, Pos. 30)*

Das "ins Heim müssen" ist eine Formulierung, die mehrere Angehörige verwenden und die ausdrückt, dass sie sich in der Verantwortung sehen, die betreuungs- oder pflegebedürftige Person (meist Mutter oder Vater) eben möglichst nicht in eine institutionelle Einrichtung "abzuschieben", wie Sebastian es formuliert. Er nimmt genau auf dieses Thema Bezug und spricht vom anhaltend negativen Image der Heimunterbringung, das sowohl in seiner Familie als auch gesellschaftlich lange Zeit bestand: "Altersheim – das wollte man nicht", sagt er, und meint, dass das "ein bisserl eine historische Geschichte" sei. Obwohl er selbst das "jetzt nicht mehr so (sieht)", führt er dieses negative Image doch an, um zu erklären, warum er für seine Mutter die innerhäusliche Betreuungsform gewählt hat:

*Int.: "Und hatten Sie auch mal Gedanken, sie vielleicht,- dass sie in ein betreutes Wohnen oder so geht? Oder war das gleich klar, dass das die Form wird?"*

*Sebastian: Nein, das war eigentlich nicht. Also das ist vielleicht jetzt noch ein bisserl eine historische Geschichte, aber das war bei uns eigentlich immer so. Also Altersheim war irgendwie,- das wollte man nicht. Vielleicht auch meine Eltern nicht, und deshalb war das für mich irgendwie so ein bisserl Abschieben. Obwohl ich es jetzt nicht mehr so sehe, aber es war vielleicht früher ein bisserl so, dass man das so (...) Es war für sie eigentlich schon auch immer der Wunsch, im eigenen Haus halt alt zu werden und nicht irgendwo hinzukommen. Deswegen war das für uns eigentlich auch nie wirklich ein Thema. Ja." (Int. 08, Pos. 17-18)*

Aglaya ist die einzige Studienteilnehmerin, die aus der Perspektive einer Partnerin berichten kann. Ihr Mann ist an Demenz erkrankt und erfordert nun eine intensivere Betreuung. Ihre Entscheidung für eine Personenbetreuung hat verschiedene Gründe. Dazu gehört zum einen, dass sie ihren Mann nicht institutionell betreuen lassen möchte. Zum anderen will sie selbst nicht diejenige sein, die die innerhäusliche Betreuung und Pflege übernimmt. Das sei in Paarbeziehungen etwas Anderes als in Eltern-Kind-Beziehungen, da bestünde ein "anderer

Vertrag". So möchte sie nicht "die Pflegerin (ihres) Mannes werden", das sei "ein krasses Unding" und würde die "Liebe kaputt machen":

*Aglaya: "Und (ich) war natürlich noch nie besonders ambitioniert darin, eine Pflegerin meines Mannes zu werden. Also das ist für mich ein krasses Unding, wenn du von der Ehefrau zur Pflegerin wirst. Nicht mein Job. Und ich weiß nicht, wie das andere bewältigen. Also meiner nicht. (...)*

*Ja. Das ist natürlich auch nochmal eine spezielle Geschichte zwischen Partnern. Hingegen diese Tochter-Vater-Geschichten. (...) Also Väter haben auch ihre Töchter oder Söhne schon,- wie soll man sagen? Das ist wie Zurückgeben von etwas, was man mal gekriegt hat. Zwischen Partnern besteht ja ein anderer Grundvertrag. (...) Da heißt's schon, bis dass der Tod und so, durch gute und schlechte,- aber an sowas denkt ja keiner (lacht kurz). Und ja. Also ich hab' so das Gefühl, so mit dem Lebenspartner, dieser Umstieg in die Pflegewelle. Also ich kann das nicht. Das macht die Liebe kaputt. So. Wenn man nicht aufpasst. (Int. 09, Pos. 8; 205-207)*

### 5.1.1.3 Vertrauen in Bekannte und Bekanntes

Eine weitere Entscheidungshilfe in Richtung Personenbetreuung sind gute Erfahrungen, die man bereits selbst gemacht oder mitbekommen hat. Die eben zitierte Aglaya, die eine Betreuung für ihren Mann in Anspruch nimmt, ist inspiriert von ihrer Freundin, die sich in einer ähnlichen Situation befindet. Ihr Mann ist nach einem Unfall seit mehreren Jahren stark pflegebedürftig und wird von einer Personenbetreuung versorgt:

*Aglaya: "Also, ich hab' das dann bei einer Freundin gesehen, dass das so gut funktioniert und hab' mir gedacht: 'Ah ja, da kann ich,- die fährt da drei Wochen nach Kanada oder wohin. Dann hab' ich mal mehr Luft und dann kann ich mehr raus und kann auf meine (Themen)-Workshops gehen oder sowas.'" (Int. 09, Pos. 186)*

Für Aglaya wird dieses Arrangement nicht gut funktionieren, wie noch gezeigt werden wird. Es gibt aber auch Angehörige, die bereits eigene Erfahrungen mit der 24-Stunden-Betreuung haben, etwa weil der andere Elternteil schon so versorgt wurde. Das war der Fall bei Ute, deren Mutter eine 24-Stunden-Betreuung hatte. Sie ist mittlerweile verstorben. Ihr Vater hat nun auch eine Personenbetreuerin, alle wussten schon, was auf sie zukommt, mit allen "Vor- und Nachteilen, die es mit sich bringt", wie Ute sagt. Das Vertrauen in die Bekanntheit des Arrangements ist hier wohl eher ein sekundärer Grund, sich dafür zu entscheiden. In der Fallgeschichte von Rocky aber sieht das ganz anders aus. Der 85-Jährige leidet unter den Folgen eines Schlaganfalls, ist aber größtenteils mobil und käme prinzipiell auch ohne 24-Stunden-Betreuung zurecht. Dies zeigt schon die Organisation der Betreuung, denn er wird nicht durchgängig betreut, sondern jeweils im Turnus von zwei Wochen, und zwar von einer einzigen Betreuerin, die mal da ist, und mal nicht. Diese Betreuerin kennt Rocky schon seit einigen Jahren, und es ist jene, die seine Frau bis zu deren Tod gepflegt hat. Rocky kennt sie also schon seit jener Zeit, als er der Angehörige seiner pflegebedürftigen Frau war und die Betreuungskraft mit im Haushalt lebte. Danach gefragt, wie es sich ergeben hat, dass er nun selbst eine 24-Stunden-Betreuung in Anspruch nimmt, erzählt er:

*Rocky: "Ich lebe seit zehn Jahren mit Betreuung. Vorher aber, das waren fünf Jahre, nein, eigentlich ist es länger. Mit Betreuung,- ich hatte zuerst die Betreuung für meine Frau. Die ist mittlerweile verstorben, 2013, und da hatte ich (Anm.: genaugenommen seine Frau) in fünf Jahren 18 Betreuerinnen. (...) Und nachdem das Begräbnis meiner Frau dann erledigt war, hab' ich mich ans Telefon geklemmt und hab' die Frau R. angerufen, ob sie bereit wäre, bei mir weiterzumachen. Sie hat dann gefragt: 'Wieso kommen Sie auf mich?' Und ich habe gesagt: 'Weil ich Vertrauen habe!' Und, ja, so ist es bis jetzt geblieben." (Int. 03, Pos. 8-9)*

Diese Schilderung ist interessant, weil sie nicht die betreuende Notwendigkeit in den Vordergrund stellt, sondern das "Vertrauen", das Rocky in die ihm bereits bekannte Frau hat.

Hier geht es – so die Vermutung – eher um die ganz konkrete Person der Betreuerin als um die Betreuung. Er hat sich an sie gewöhnt, schätzt ihre Gesellschaft und sieht in ihr, wie er es an anderer Stelle formuliert, eine "Nabelschnur in die Vergangenheit", nämlich zurück zu der Zeit, als seine Frau noch lebte, mit der er 57 Jahre lang verheiratet war und der er sich nach wie vor sehr verbunden fühlt.

#### 5.1.1.4 Voraussetzung: "Man muss es sich leisten können"

Bei all den Vorteilen, die dieses Betreuungsarrangement bietet, ist es eines der teureren. Und so ist bei der Entscheidung für eine 24-Stunden-Betreuung natürlich relevant, ob man sich diese überhaupt "leisten" kann, ein Begriff, der von einigen Interviewpartner/innen gebraucht wurde ("ich brauche praktisch diesen Pfleger, und kann mir das auch leisten"), der aber nicht nur den **finanziellen Aspekt** umfasst. Wie gesehen sind auch die **räumlichen Gegebenheiten** entscheidend, denn der Betreuungsperson muss im Haushalt ein eigenes Zimmer zur Verfügung gestellt werden.

Für die Studienteilnehmer/innen sind diese Voraussetzungen offensichtlich gegeben, sonst wäre dieses Arrangement nicht aufrecht. Aber die finanzielle Leistbarkeit ist dennoch Thema in den Interviews, und sei es auch nur im Sinne einer kurz erwähnten Dankbarkeit, wie bei Elisabeth, die sagt: "Gottseidank ist es sowohl von den räumlichen Gegebenheiten her als auch von der finanziellen Situation her möglich, das auch zu finanzieren". Auch der Blick auf andere, die finanziell schlechter gestellt sind, ist in den Interviews enthalten und zeigt das Bewusstsein, selbst privilegiert zu sein. Marie etwa fragt sich, "wie das Menschen mit einer wesentlich kleineren Pension machen", und auch Karl nimmt Bezug auf die Pensionshöhe: "Bei meiner Pension geht das. Bei anderen Leuten wird es vielleicht schlechter sein". Er schließt jedoch gleich an, dass er einen Freund hat, dessen 24-Stunden-Betreuung wiederum "wesentlich teurer" war. Denn wie schon vorher dargestellt, variieren die monatlich zu zahlenden Kosten für eine Betreuungskraft – je nach Agentur, manchmal zum Beispiel auch nach Sprachkenntnissen der Betreuer/innen. Das folgende Beispiel von Marie soll einen Einblick vermitteln, wie sich die Kosten konkret zusammensetzen können. Betreut wird ihre 79-jährige Mutter, die nach einem Sturz vor zwei Jahren bettlägerig ist und Pflegegeld der Stufe 6 erhält:

*Marie: "Es ist sehr kostenintensiv, ja? Also, puh! Ich muss schon sagen, das hat mich am Anfang auch etwas erstaunt, ja?"*

*Int.: Können Sie sagen, was Sie da zahlen pro Monat?*

*Marie: Ja, ich kann Ihnen das sagen, das ist mir egal. Also für die Agentur zahlen wir 2.300 Euro. Dazu kommen 140 Euro Fahrtgeld für die Pflegerinnen. Also wir sind fast auf 2.500 Euro für die Agentur. Und das, was meine Mutter ungefähr im Monat braucht, mit allem Pipapo, sind 3.500 Euro. Also 3.500 Euro ist der Bedarf, den sie monatlich ungefähr monatlich hat. Ich habe das alles ausgerechnet. Ich bin da die Finanzministerin (lacht). (...) Aber der Bedarf, man kann sagen für eine Person, sind 3.500 Euro im Monat. Und das ist eine Menge Geld." (Int. 07, Pos. 113-115)*

Ein Faktor, der für die Leistbarkeit ebenfalls eine Rolle spielt, ist die **Pflegegeldstufe**, der die Betreuten zugeteilt werden. Denn ein höheres monatliches Pflegegeld kann die entstehenden Kosten für die 24-Stunden-Betreuung besser auffangen, der Aufwand finanzieller Eigenmittel sinkt entsprechend. So nehmen drei Erzählpersonen darauf Bezug, dass die Personenbetreuung erst dann für sie finanziell leistbar war (bzw. wäre), wenn die Betreuten mindestens der Stufe 3 oder höher zugeordnet werden. Für Sebastian haben sich die Dinge



gut gefügt. Seit seine Mutter die Pflegegeldstufe 5 statt 2 hat, sei es "finanziell eigentlich kein Problem":

*Int.: "Wie ist das mit der finanziellen Geschichte? Können Sie sich das gut leisten?"*

*Sebastian: Ja. Also, ja, finanziell ist es so, die Mama hat zwar keine große Pension, sie hat vom Papa einen Teil noch, natürlich und selber wenig. Durch die Pflegestufe 5 zahl' ich aber wenig dazu, bzw. ist es sowieso so, dass noch immer Ersparnisse da sind. (...). Am Anfang war natürlich,- am Anfang hat sie Pflegestufe 2 gehabt, da war es natürlich ein bisserl teurer für mich. Aber jetzt ist das eigentlich,- funktioniert das,-also finanziell ist es eigentlich kein Problem." (Int. 08, Pos. 87-88)*

Die bereits zitierte Marie allerdings konnte erst vor Gericht einklagen, dass ihrer Mutter einen höheren Pflegebedarf hat als den der Stufe eins. Sie hatte Erfolg, die Mutter hat jetzt die Stufe 6, aber zwischenzeitlich hat Marie gemeinsam mit ihrem Bruder viel Geld dazugezahlt:

*Marie: "Also am Anfang hatte meine Mutter Pflegestufe eins, so skurril das klingt. Wir haben uns durchgekämpft. Sie hatte dann Pflegestufe 3. Wir sind vor Gericht gegangen. Und jetzt, also ein Jahr lang war es wirklich schlimm, da haben mein Bruder und ich meine Mutter finanziell unterstützt,- also wir haben jedes Monat 1.000 Euro ungefähr zugeschossen. Und es hat ungefähr ein Jahr gedauert, bis dann alles am Laufen war. Also sie bekommt jetzt vom Sozialministerium diesen Zuschuss. Sie ist jetzt Pflegestufe 6. Also sie ist jetzt richtig eingestuft." (07 Marie, Pos. 31-32)*

Aglaya wiederum hatte gerichtlich keinen Erfolg:

*Aglaya: "Na, ich bin sogar vors Sozialgericht gegangen, um endlich die Pflegestufe 3 zu kriegen und wurde abgewiesen. Ja." (Int. 09, Pos. 27)*

Zwar hat Aglaya für ihren demenzkranken Partner nun doch die Pflegestufe 3 zugesprochen bekommen, aber es sei doch finanziell ein zu hoher Aufwand, den sie nicht bewältigen kann. "Das kann ich auf die Dauer nicht", sagt sie. Sie hat – auch aus anderen, nicht nur finanziellen Gründen – beschlossen, keine Personenbetreuung für ihren Mann mehr in Anspruch zu nehmen und sucht nun einen Heimplatz. Sie geht davon aus, dass es finanziell gesehen "eher leichter als die 24-Stunden-Betreuung" sei und nimmt wohl auch Bezug auf die österreichweite Abschaffung des Pflegeregresses, der ihr die Sicherheit verschafft, dass nicht auf ihr Privatvermögen zurückgegriffen wird, sollte die Heimunterbringung ihres Mannes teurer sein als Pension und Pflegegeld dies finanzieren können:

*Aglaya: "Mein Mann hat schon dann Pflegegeld 3, das ist schon mehr. Aber es waren einfach 3.000 Euro, die ich hingelegt habe monatlich. Und das kann ich auf die Dauer nicht. Das ist nur vom Eingemachten weggegangen."*

*Int.: Das würde mich auch interessieren, das Finanzielle. Ist das jetzt leichter zu stemmen mit dem Heimplatz? Oder ist das ungefähr gleich? Oder wie ist das?*

*Aglaya: Das weiß ich noch nicht genau. Ich glaub' fast eher leichter als 24-Stunden-Betreuung, weil die ja sozusagen,- Die behalten einen Großteil der Rente ein, also bis auf Taschengeld. Und das Pflegegeld von meinem Mann. Und eventuell nehmen sie von mir ein bisschen was. Und mehr dürften sie eigentlich nicht. Also dieses Restgeld, das wir vom dem Hausverkauf noch haben, weil wir lang in Deutschland gearbeitet haben, das glaub' ich, weiß ich aber nicht genau, ob sie da Zugriff haben oder nicht. Ich muss ja für mich auch sorgen, also (lacht ein bisschen). Nur, die Renten sind eher klein bei uns. Also unter 1.000 Euro. Ja, weiß ich noch nicht. Aber ich glaub', dass es vielleicht fast leichter ist." (Int. 09, Pos. 127-129)*

Wenn es um die Frage der Leistbarkeit geht, wird gerade durch die Interviews der Angehörigen erkennbar, dass es immer auch darum geht, **inwieweit sich die Angehörigen einbringen (können)**; und zwar eben **nicht nur finanziell, sondern durchaus auch organisatorisch**, im "Erstreiten" der Pflegestufe, um so ihren Angehörigen den Wunsch zu erfüllen, dass sie in

den eigenen vier Wänden betreut werden. Damit zeigt sich ein Motiv, das auch in weiteren Themenbereichen der Studie sichtbar wurde und später genauer spezifiziert wird: die Abhängigkeit, in dem Fall die der Betreuten von ihren Familienangehörigen. Dass aus Angehörigenperspektive diese Abhängigkeit erkannt wird und dabei auch belastend sein kann, wurde weiter oben deutlich: Die zitierte "Angst der Mutter, ins Heim zu müssen", kann schwer auf den erwachsenen Kindern lasten und zeigt, dass die Entscheidung für die Betreuungsart immer auch eine emotionale Komponente hat.

## 5.1.2 Akzeptanz seitens der betreuten Person

Wenn betreuungsbedürftigen Angehörigen der Wunsch nach einer innerhäuslichen Betreuung erfüllt wird, heißt das noch nicht, dass sie quasi "automatisch" damit einverstanden sind, dass jemand bei ihnen einzieht – nämlich eine zunächst noch fremde Betreuungsperson, die Tag und Nacht im selben Haushalt verbringt und damit eben doch wieder die Vertrautheit der häuslichen Umgebung bedrohen könnte. Solche Vorbehalte seitens der betreuten Personen zeigten sich in den Interviews durchaus, doch gibt es auch Kontrastbeispiele, in denen eine positive oder zumindest pragmatische Grundstimmung im Vordergrund steht.

### 5.1.2.1 Positiv: "Der fand das eigentlich lustig"

Für zwei männliche Betreute stellt die Gewöhnung an die neue Person im Haushalt offenbar keine größere Belastung dar, so berichtet von ihm selbst (Rocky) bzw. der Partnerin (Aglaya). Die Fallgeschichten unterscheiden sich im Setting sehr: der eine leidet an einer Demenzerkrankung und lebt mit seiner Partnerin zusammen (Interviewpartnerin Aglaya), der andere (Rocky) wohnt allein und kann eigentlich noch recht selbstständig leben. Und doch eint sie die selbst- bzw. fremdberichtete Wahrnehmung, dass die Betreuerin eine gerngesehene zusätzliche Person im Haushalt ist. "Der fand das eigentlich ganz lustig", antwortet Aglaya auf die Frage der Interviewerin, wie ihr Mann die Ankunft der ersten Personenbetreuerin wahrgenommen hat. Sie ergänzt, dass ihr Mann immer ein geselliger, den Menschen zugewandter Typ gewesen sei, es hätte ihm auch schon vor seiner Demenzerkrankung "immer Spaß gemacht, wenn Menschen gekommen sind":

*Int.: "Wie war das damals für Ihren Mann?"*

*Aglaya: Der fand das eigentlich lustig. (...) Ja, ich glaub', er hat eigentlich fast mit allen,- das ist so ein Typ, der kann mit allen irgendwie,- seine Begegnungsfähigkeit oder Kontaktfähigkeit ist bis jetzt so aufs Erste noch sehr gut entwickelt insgesamt schon, und das kommt auch immer sehr gut. Und das mögen die Leute auch an ihm. Er ist sehr freundlich und entgegenkommend. Und ihm hat das immer Spaß gemacht, wenn Menschen gekommen sind." (Int. 09, Pos. 41-46)*

Als Aglaya nach mehreren ernüchternden Erfahrungen mit unterschiedlichen Personenbetreuerinnen beschließt, dass es keine neue mehr geben wird, nimmt sie eine gewisse Enttäuschung bei ihm wahr. Für ihn sei es doch "bequem" gewesen und er hätte es "bedauert", als das Arrangement beendet war:

*Int.: "Hat Ihr Mann sich dazu geäußert, als ihm bewusst war, dass keine 24-Stunden-Betreuerin mehr kommt?"*

*Aglaya: Nein. Nein. Er hat einmal aber zu einer Freundin, die ihn gefragt hat: 'Wie ist denn das jetzt ohne diese 24-Stunden-Betreuung?' Da sagt er: 'Na, bequemer war's mit denen.' Ja, die haben ihm da die Socken angezogen. Oder die Schuhe angezogen. Und da bin ich natürlich schon dazwischen gegangen und hab' ihm gesagt, der soll sich selber bewegen, solange er es kann (lachend) Ja, das hat er bedauert." (Int. 09, Pos. 173-176)*

In Rockys Geschichte sind die Dinge wiederum ganz anders gelagert. Zwar ist er nach einem Schlaganfall etwas auf Hilfe angewiesen, kann aber prinzipiell alleine leben und macht das auch in den Phasen, wenn seine (einzige) Betreuerin Turnus-Pause hat. Wie an anderer Stelle ausführlicher erläutert, engagiert Rocky die slowakische Betreuerin eigeninitiativ. Sie ist ihm als Person bereits bekannt, er findet für sie die Bezeichnung der "Nabelschnur in die Vergangenheit", weil sie bereits seine Frau gepflegt hat und mit den beiden zusammenwohnte, bis seine Frau starb. Mit ihrer Ankunft zieht also etwas "Vertrautes" ein, nicht etwas "Fremdes", an das er sich erst gewöhnen müsste. Er ist in der aktiven Rolle, er ist Initiator dieses Settings.

### 5.1.2.2 Schwierig: "Am Anfang war er natürlich strikt dagegen"

In drei Fallbeispielen der insgesamt elf berichtet jeweils die Tochter, dass es zu Spannungen kam, weil der Vater bzw. die Mutter das neue Setting nicht akzeptieren wollte. Es gab **"Widerstand", "Ablehnung" oder auch "Vorwürfe"** gegen die Tochter, die als Verantwortliche die 24-Stunden-Betreuung arrangiert hatte. "Am Anfang war er natürlich strikt dagegen", beschreibt Barbara die Situation mit ihrem 95-jährigen, dementen Vater. Erst nachdem sie ihm erklärt hat, "was die Alternativen" sind, und das in aller Deutlichkeit, fast drohend ("gut, dann musst du ins Heim"), ist er einverstanden:

*Int.: "Was glauben Sie so, wie findet Ihr Vater das generell, dass er jetzt dieses Arrangement hat, 24-Stunden-Betreuung?"*

*Barbara: Naja, am Anfang war er natürlich strikt dagegen. Also ganz am,- also vor eineinhalb Jahren hat er es zuerst abgelehnt und dann haben wir mit ihm erörtert, was die Alternativen sind. Und dann haben wir gesagt, das klingt jetzt hart: 'Gut, dann musst du ins Heim!' Und das war für ihn ganz,- also, das war dann für ihn sofort klar (lacht), dass das nicht in Frage kommt." (Int. 06, Pos. 50-51)*

Sie schließt hier noch einen Punkt an, den sie für sehr wichtig hält: nämlich, dass sie ihm **bei der Eingewöhnung hilft, indem sie vor Ort ist**, als die Betreuerin bei ihm einzieht. Sie reist zwei Stunden an und wohnt die ersten Tage dort, als die erste und dann auch die zweite Betreuerin eintrifft, so dass sie ihm einen "fließenden Übergang" ermöglicht:

*Barbara: (...) "Und ich bin sehr viel bei ihm gewesen, die ersten,- immer wenn ein Wechsel ist, war ich immer tageweise, wochenweise in (Stadt), also hab' bei ihm gewohnt und hab' das quasi im fließenden Übergang gemacht. Und ich glaub', das hat ihm sehr geholfen. Weil sonst hätt' er die neuen Pflegerinnen,- das geht nicht, finde ich, dass der Wechsel ist und es kommt eine Neue, und die kennen sich nicht und die betreut ihn, ohne dass jemand einen fließenden Übergang macht. Das geht nicht." (Int. 06, Pos. 50-52)*

Mit dieser Art der Unterstützung kann sie erreichen, dass ihr Vater die Situation besser verkraften und wohl auch akzeptieren kann. Große Parallelen gibt es hier zur Geschichte und zum Vorgehen von Ute, die gleich alt ist und ebenfalls ihren Vater davon überzeugen will, dass eine Betreuerin bei ihm einzieht. Sie wählt ebenfalls den rational-explizierenden Zugang ("habe Tage damit verbracht, ihm das eben zu erklären") verwendet aber auch, ebenso wie Barbara, eine humorvoll verpackte Drohung, um darauf hinzuweisen, dass es keine Alternative gibt: "Papa, wenn es nicht mehr geht, dann muss ich so eine Olga holen", sagt sie mit Verweis auf eine ihnen beiden gut bekannte Betreuerin, die nämlich Utes Mutter gepflegt hat, und die sie nicht ohne Witz als "sehr strenge Dame aus der Ukraine" beschreibt. Und genauso wie Barbara fährt auch Ute zu ihrem Vater und verbringt "die ersten zwei Wochen oder so" mit ihm und der neuen Betreuerin, "um eben sicherzustellen, dass das funktioniert":

*Ute: "Er war jetzt nicht begeistert, weil die, die wir hatten, das war eine sehr strenge Dame aus der Ukraine (Anm.: Bezug zu damals, 2013: Seine Frau wurde drei Monate im gemeinsamen Haushalt von dieser Betreuerin betreut). Und es war ein bisschen so auch ein*



*bisschen halb im Scherz, wo ich gesagt habe: 'Papa, wenn es nicht mehr geht, dann muss ich so eine Olga holen.' Da war er nicht begeistert. Aber als es dann so weit war, war er auch nicht begeistert. Und da hab' ich einige Tage damit verbracht, ihm das eben zu erklären dann auch. Und war dann eben auch,- die ersten zwei Wochen oder so war ich da auch vor Ort, um eben sicherzustellen, dass das funktioniert." (10 Ute, Pos. 21)*

Marie, die eine Betreuerin für ihre 80-jährige Mutter organisierte, nachdem diese nach einem Sturz nicht mehr mobil war, erlebte "das erste halbe Jahr" als "extrem schwierig", weil die Mutter "Abwehr" und "Widerstand" zeigte und der Tochter sogar Vorwürfe machte. Marie hatte als Strategie die Information gewählt, um die Mutter vom Arrangement zu überzeugen, hatte ihr Broschüren der Agentur mitgebracht und sie "immer wieder versucht zu informieren". Doch es brauchte eben das halbe Jahr bis die Mutter sich an die neue Situation gewöhnen konnte. Jetzt sei man aber "über den Berg", formuliert Marie:

*Marie: "Und dann haben wir ihr schon gesagt: 'Du, wir organisieren jetzt eine 24 Stunden-Betreuung'. Sie ist, obwohl sie im Bett gelegen ist mit Gipsbein, gewickelt wurde, gewusst hat, dass sie sehr wenig,- also sie hat das natürlich abgelehnt, ja? Und ich habe dann versucht, das zu organisieren mit Hilfe dieser Dame von Entlassungsmanagement. Ich habe dann von dieser Agentur immer wieder Infobroschüren mitgebracht ins Krankenhaus. Ich habe ihr erklärt, wie das ablaufen wird. Aber die Abwehr war,- also am Anfang war es ganz schwierig. Also am Anfang war das eine GANZ schwierige Sache für sie. Was ich auch verstehen kann, weil, sie war gewohnt, alleine zu leben. Und sie ist ja eine fremde Person. Und es war dann plötzlich eine fremde Person in der Wohnung, von der sie ja sehr stark abhängig ist, ja? Und das war am Anfang ein ganz schwieriger Prozess, ich würde sagen, so das erste halbe Jahr war wirklich extrem schwierig. Und ich habe dann versucht,- also organisiert habe das alles ich. Mein Bruder natürlich auch. Ich habe sie immer versucht, darüber zu informieren und so weiter. Bin auch immer wieder auf Widerstand gestoßen. Ja. Musste mir natürlich auch Vorwürfe anhören. Aber es war ja nichts anderes möglich, ja? Also es war nur,- es hat keine andere Möglichkeit gegeben. Und in der Zwischenzeit, wie gesagt, läuft das wirklich gut. Von der Seite meiner Mutter, von der Seite der Pflegerin. Also das ist jetzt alles,- wir sind sozusagen über den Berg. Aber der Anfang war schwierig." (07 Marie, Pos. 15)*

Interessant ist, dass auch Marie, wie zuvor schon Barbara, das Wort "natürlich" verwendet, um die erste Abwehr ihrer Mutter zu beschreiben: "Also sie hat das natürlich abgelehnt" sagt sie, Barbara hatte formuliert, dass ihr Vater "natürlich strikt dagegen" war. Das Wort deutet – so die Interpretation – weniger auf einen besonders störrischen Charakter der Eltern hin, sondern eher darauf, dass die beiden Töchter die Ablehnung durchaus verstehen können; Marie kann klar benennen, was die Situation wohl schwierig machte für ihre Mutter: Sie war "gewohnt, alleine zu leben", die "fremde Person" war neu. So stehen sie dazwischen, wollen vermitteln, müssen aber mitunter Vorwürfe hinnehmen und werden leicht zur Angriffsfläche für ihre Eltern mit ihren Ängsten.

### 5.1.2.3 Pragmatisch: "Sie hat nicht rebelliert"

Fünf der hier vorgestellten Betreuten wurden der Gruppe der "Pragmatischen" zugeordnet. Sie sind dadurch beschrieben, dass sie das Zusammenleben mit der Betreuungsperson akzeptieren können, sich aus Sicht ihrer Angehörigen mit der neuen Situation "**abfinden**", sie "**nicht dramatisch**", sondern eben "**pragmatisch**" sehen oder auch, wie ein Interviewpartner es formuliert "**nicht rebellieren, wie manche**". Ein anderer wiederum sagt, dass seine demente Mutter die Betreuerinnen "**positiv zur Kenntnis nimmt**" – mehr hat sie zu diesem Thema nicht zu sagen. Das sind allesamt Beschreibungen, die eine **gewisse Passivität** darlegen. Und so überrascht es nicht, dass die Betreuten, um die es hier geht, einen höheren Pflegebedarf haben und außerdem zu den ältesten der Stichprobe gehören. Sie sind 90, 96, 97 und 102 Jahre alt.

Der jüngste von ihnen ist mit 69 Jahren der Geistliche Wilhelm, der sich kaum dazu äußert, wie er die Ankunft seiner beiden Betreuer wahrnimmt, aber insgesamt zufrieden ist, dass sie ihn im Alltag unterstützen. Er wurde der Gruppe der Pragmatischen (und nicht der Positiven) zugeordnet, weil er mit der Gesamtsituation doch etwas hadert, wenn er beschreibt, dass er nach seinem Schlaganfall nun nicht mehr autonom handeln kann und sich in einer Abhängigen-Situation befindet – wo er doch bis vor kurzem noch selbst eine Helferrolle innehatte:

*Wilhelm: "Speziell möchte ich das lernen, das Gehen wieder selbständig mit dem Stock, auch nur mit Hilfe halt des Pflegers. Oder mit einer Therapeutin oder so, dass ich dadurch meine natürlichen Bedürfnisse selber erledigen kann. (Pause)*

*Int.: Ja, das ist angenehmer für Sie.*

*Wilhelm: Für mich ist das ein bisserl, ich will nicht sagen, peinlich, aber,- (stockt) (Pause)*

*Int.: Man ist es nicht gewöhnt, nicht?*

*Wilhelm: Ich bin es nicht gewöhnt. Früher hat man den anderen,- Ich hab' ja sehr viel Krankenhausdienst gemacht, Seelsorge in Krankenhaus-Palliativzentren, Krankenhausmessen, Kommunionen gespendet." (Int. 01, Pos. 88-92)*

Derjenige, der den Typ der "Pragmatischen" am pointiertesten und gleichzeitig ausführlichsten beschreibt, ist Sebastian. Seine Mutter ist 90 Jahre alt und wird abwechselnd von zwei slowakischen Personenbetreuerinnen versorgt. Seine Mutter hat eine Demenzerkrankung, kann sich aber noch klar in ihren Empfindungen äußern. Auf die Frage, wie sie es empfunden hätte, als eine Betreuerin bei ihr eingezogen ist, meint er, dass es keine Reflexion auf der emotionalen Ebene mit ihr gegeben habe, sondern eine "Argumentation" seinerseits, warum die 24-Stunden-Betreuung notwendig wurde. Sie habe die neue Situation wohl "relativ gut akzeptiert" und "nicht rebelliert":

*Sebastian: "Also wir haben da eigentlich nie so mit ihr darüber gesprochen, wie sie das empfindet. Hmmm,- Ich mein', wir haben ihr gesagt, wir brauchen jemanden, der auf sie schaut, der ihr beim Haushalt hilft und so. Das war also das, was wir ihr,- wie wir das argumentiert haben. Und wie gesagt, sie hat das eigentlich relativ gut akzeptiert gehabt, hat nicht rebelliert, wie manche." (Int. 08, Pos. 26)*

Zwar scheint er sich im Interview plötzlich selbst zu wundern, dass es gleich seit Beginn gut funktioniert hat ("also, das ist eh vielleicht erstaunlich, so im Rückblick. Aber da haben wir eigentlich nie ein Problem gehabt damit."), findet dann aber auch eine Erklärung, warum das so war: Seine Mutter hätte sich schon immer mit unveränderlichen Tatsachen gut arrangieren können ("es ist, wie es ist"), eine Charaktereigenschaft, die er von ihr geerbt habe:

*Sebastian: "Dazu muss man sagen, meine Mama ist grundsätzlich,- also Zeit ihres Lebens war sie eigentlich,- sie konnte sich mit Sachen sehr gut abfinden, wie sie sind. Es ist, wie es ist. Das hab' ich vielleicht ein bisserl geerbt von ihr (lacht). Aber sie hat,- also da hat sie eigentlich nie ein Problem gehabt. Und es war halt jedes Mal jede da, und es hat gepasst. (Int. 08, Pos. 35)*

Schließlich fällt Sebastian doch noch ein, dass es bei seiner Mutter ein kleines Anzeichen von Missbehagen gab, und zwar in Bezug auf ihr soziales Umfeld: Sie habe sich etwas "geniert", dass sie nun eine Betreuerin bei sich zu Hause wohnen hat. Deshalb habe sie die Betreuungskräfte als "Besuch" deklariert:

*Sebastian: "Es war am Anfang schon ein bisserl so,- es war witzig, sie hat ihren Bekannten erzählt, sie hat jetzt Besuch. Sie wollte also nicht sagen, sie hat eine Pflegerin jetzt (lacht ein bisschen). Damals war sie ja noch,- schon noch nicht so dement, da hat man also schon noch mit ihr noch reden können. Und sie hat erzählt, nein, sie hat Besuch. Also sie hat sich schon*

*ein bisschen geniert dafür. Aber trotzdem hat sie's eigentlich ganz gut angenommen, ja." (Int. 08, Pos. 21)*

Im letzten Zitat von Elisabeth, die ebenfalls eine pragmatische Umgangsweise ihrer 102-jährigen Mutter impliziert (hier wurde der Begriff "pragmatisch" sogar explizit verwendet), wird noch einmal deutlich, wie die Angehörigen in einer Kombination aus Behutsamkeit, Engagement und Entschlossenheit sich dafür einsetzen, dass die betreuungsbedürftige Person gut versorgt ist und die neue Situation möglichst akzeptieren kann:

*Int.: "Wie war das so am Anfang für Ihre Mutter?"*

*Elisabeth: Es war nicht,- Es war nicht dramatisch. Ich hab' ihr gesagt,- Also sie ist eher pragmatisch. Ich hab' ihr gesagt, es gibt keine andere Möglichkeit, hab' zuerst einmal sozusagen pro forma eine Kurzzeitpflege beantragt, damit sie sich gewöhnen kann. Und hab' ihr gesagt: 'Du, das ist jetzt auf jeden Fall notwendig, und dann werden wir ja sehen.' Und es war für mich von vorneherein klar, dass das so sein muss." (Int. 11, Pos. 16-17)*

Für Elisabeth und ihre Mutter ging es so weiter, dass auch nach Ankunft der Betreuerinnen keine Probleme auftraten. Das neue Setting hat sich "glücklicherweise" gut angelassen:

*Elisabeth: "Und glücklicherweise sind die zwei Pflegerinnen so, dass sie mit denen von Anfang an gut ausgekommen ist. Und ich mit ihnen auch. Also insofern hat es,- Es hat eigentlich überhaupt kein Problem gemacht." (Int. 11, Pos. 18)*

In Elisabeths Zitat deutet sich schon an, dass das Erleben der neuen Betreuungssituation und der weitere Verlauf von vielfältigen Faktoren abhängt, die bestimmen, wie die Akteur/innen (Betreute, Betreuer/innen, Angehörige) miteinander auskommen. Darauf wird in den nun folgenden Kapiteln eingegangen. In diesem Kapitel sollte es zunächst einmal nur darum gehen, inwieweit eine generelle Akzeptanz des neuen Alltags mit Betreuung vorhanden ist.

## 5.2 Was macht eine gute Betreuungsperson aus?

Für das Gelingen eines Arrangements, bei dem die Beteiligten so viel Zeit miteinander verbringen, im selben Haushalt, eben buchstäblich 24 Stunden, ist natürlich von großer Bedeutung, wie man sich gegenseitig wahrnimmt und wie man miteinander auskommt. In dieser Studie steht nun die Perspektive der Betreuten und der Angehörigen im Vordergrund. Sie haben wir gefragt, was für sie eine "gute" Betreuungskraft ausmacht und haben außerdem alle Interviewsegmente berücksichtigt, die darüber in irgendeiner Hinsicht Aufschluss geben.

### 5.2.1 Eigenschaften

Kennzeichnend für das Feld ist, dass von den Betreuten und Angehörigen **am häufigsten und auch oft an erster Stelle persönliche Eigenschaften** genannt wurden, die eine Betreuungsperson zur "guten" Betreuungsperson machen. Oft gab es in den Äußerungen mehrere Aspekte, die nacheinander genannt werden und die sowohl soziale als betreuerisch-pflegerische Kompetenzen betreffen.

Einleitend soll Rockys Zitat stehen, da hier die Vielschichtigkeit der Erwartungen deutlich wird. Rocky hat aktuell selbst eine 24-Stunden-Betreuung, berichtet hier aber aus der Vergangenheit, als er nämlich für seine Frau eine Personenbetreuerin gesucht hat. Zu Beginn des Interviews hatte der ehemalige Geschäftsführer eines Unternehmens erzählt, dass er "Personalakten" zu den Bewerberinnen geführt hatte, also fragt die Interviewerin später genauer nach, auf welche Kriterien er bei der Auswahl einer Bewerberin geachtet hat:

*Int.: "Sie haben gesagt, Sie haben eine Personalakte angelegt für die Betreuerinnen, die so da waren und die Sie in der Mehrzahl glaub' ich nicht so gut fanden. Was stand da drin? Was ist wichtig? Was haben Sie sich da notiert?"*

*Rocky: Das Auftreten, schon mal beim Hereinkommen, das Eine. Und dann als zweites der Umgang mit der Patientin. Manche haben gefragt: 'Und, wo ist mein Zimmer?' Andere haben wieder gefragt: 'Wo ist die Patientin? Ich will mich vorstellen!' (...) Ja: Erstes Auftreten, erstes Kennenlernen, zweitens Umgang mit der Patientin. Einmal der äußere Umgang, als zweites der Pflegeumgang. Und als drittes dann 'Bewegen im Haushalt'." (Int. 03, Pos. 155-156)*

Mehrere Aspekte klingen hier schon an. Was nun die persönlichen Eigenschaften angeht, sind die Begriffe der nachfolgenden Liste zentral. Begriffe in Anführungszeichen wurden wortwörtlich von den Erzählpersonen gebraucht, manchmal als einzelne Begriffe in einer Aufzählung oder mit einer Erläuterung. Diese werden hier wiedergegeben.

- **"Empathie"** ("menschliche Wärme", "Herzlichkeit", "ein großes Herz", "eine große Seele")

*Marlene: "Empathie. Wenn die nicht empathisch sind, dann können's den pflegen, was sie wollen, das ist,- Das Wichtigste für mich ist die Empathie und der Hausverstand. Alles andere,- Da können Sie eine Krankenschwester hinsetzen, wenn die nicht empathisch ist, das ist der Horror! Dem, der gepflegt wird und auch den Angehörigen gegenüber." (Int. 05, Pos. 113)*

- **"Hausverstand"** ("jemand, der mitdenkt")

*Marlene: "Hausverstand ist einfach, sich in einer Situation,- dass sie mal bei Google hergehen und schauen, was könnt das für Ursachen haben? Eben, wir haben alle gegoogelt, was das mit diesem Durchfall auf sich gehabt hat. Aber die haben das dann von sich aus gemacht und haben gesagt: 'Ah, Doktor fragen, vielleicht das und das!'" (Int. 05, Pos. 98-100)*

*Wilhelm: Ich brauch' kein Mitleid, ich brauch' nur, dass jemand einem manchmal sogar die Wünsche von den Augen abliest, mitdenkt. Mitdenkt, ja. (Int. 01, Pos. 170)*

- **"Geduld"**

*Barbara: "Einmal war mal das Problem, wo er nicht mehr selber gegessen hat, ja. Da sind die,- Oder sagen wir so: Gewisse sind zu ungeduldig. Mein Vater kann noch alles, theoretisch, und dann manchmal kann er's nicht, manchmal. Aber die eine hat ihn zum Beispiel alleine essen lassen und hat ihm halt eine Stunde dabei zugeschaut. Und die andere hat das nicht gemacht und hat ihn gefüttert. Und er war aber geistig, also war so perplex, dass er das gar nicht abgelehnt hat, sondern mit sich machen hat lassen manche Sachen sozusagen. Das war sicher für ihn ein Drama. Das waren auch,- also letztes Jahr war das. Aber die jetzigen stellen sich einfach darauf ein." (Int. 06, Pos. 35)*

- **"Humor"**

*Wilhelm: Mit dem Alter kommt das, mit dem Alter kommen so Sachen. Man bildet sich was ein, und stimmt oft gar nicht. Man bildet sich manches Mal was ein, dass hinten schon wieder was losgegangen ist, dabei ist gar nichts drinnen. Aber da kommen beide, da kommt der Pfleger und sagt: 'Da schauen wir nach, ob der Osterhase schon was eingelegt hat.' Sehr humorvoll. Ja, das liebe ich auch sehr. (Int. 01, Pos. 141)*

- **Positive Grundstimmung ("dieses Positive", "Lebensfreude")**

*Barbara: "Dieses Positive. Also wenn eine,- Wir hatten die eine davor, die war immer depr,- die war selber glaub' ich depressiv. Und das ist natürlich eine Katastrophe. Ich mein', die hat ihre Sache gut gemacht, die Sache an sich. Aber wenn man dann sieht, was ein positiver Mensch eigentlich dann noch leisten kann im Zusammenhang mit der Lebensfreude des Patienten sozusagen, dann ist das schon auch einer der wesentlichen Punkte. Oder die eine hat immer gesagt: 'Ah, so Kopfweh!' Und immer, wenn ich gekommen bin, war quasi ich ihre*

*Pflegerin. Das war extrem anstrengend. Also die hat immer nur negativ gesprochen." (Int. 06, Pos. 22-23)*

- **"Ruhe, Gelassenheit"**

*Ute: Ruhe, Gelassenheit, die Liebe zu Menschen. Die Liebe eben, sich um so jemanden zu kümmern, wo nichts zurückkommt. Das ist ganz wichtig. (Int. 10, Pos. 120)*

- **"Distanzgefühl"**

*Int.: Was hat sie, was gut ist an Eigenschaften?*

*Rocky: Ach (seufzt). Menschliches Verständnis, menschliche Wärme. Distanzgefühl (Int. 03, Pos. 69-70)*

- **"Zuwendung"**

*Robert: Zuwendung. Ja, das seh' ich selbst an meiner Mutter, die eben in so einem Status von einem halbjährigen oder einjährigen Kind ist. Das Wichtigste ist, neben der medizinischen Pflege bitte, ist einfach Zuwendung." (Int. 04, Pos. 179)*

Dieses letzte Zitat beschreibt die Eigenschaft, dass eine Betreuerin fähig sein sollte, sich der betreuten Person zuzuwenden zu können, bereit zu sein, sich mit ihr zu beschäftigen, emotional oder anderweitig. Dies ist auch schon die Überleitung zur nächsten Kategorie, wo die konkrete Ausgestaltung dieser Kompetenz auf der Interaktionsebene im Mittelpunkt steht.

## 5.2.2 Präsenz und Kommunikation

Es geht nun von der Persönlichkeits- auf die Beziehungsebene. Die Kategorie "Präsenz und Kommunikation" sammelt Aussagen, die damit zu tun haben, dass die Betreuungsperson für die betreute Person verfügbar ist, im weitesten Sinne: indem sie Kontakt aufnimmt, verbal und nonverbal, sich mit ihr beschäftigt, je nach Verfassung der/des Betreuten in Gesprächen, kleinen Ausflügen, mit einer helfenden Hand oder als stille, aber aufmerksame Anwesende.

Dass die Zuwendung und Kommunikation schon in kleinen körperlichen Gesten erkennbar ist, zeigt das Beispiel von Robert und seiner pflegebedürftigen Mutter. Sie ist 97 Jahre alt, bettlägerig und wird über eine Sonde ernährt. "Die beschäftigt sich wirklich mit ihr", sagt er und meint damit, dass die die Hand seiner Mutter nimmt, sie streichelt oder ihr die Haare kämmt:

*Robert: "Und man fragt sie: 'Geht's dir gut?' Dann kann sie so ein Lächeln aufs Gesicht bekommen und Ja sagen. Ja, also das sind jetzt so die Grundempfindungen, die sind ganz eindeutig vorhanden. Und da bin ich eben jetzt wieder bei der Letzten, die gekommen ist und jetzt auch noch da ist. Die beschäftigt sich wirklich mit ihr. Ja, also nicht nur eben waschen, putzen und eincremen und versuchen, ihr möglichst viel Gutes zu tun, sondern einfach auch ihre Hand zu nehmen und zu streicheln oder sie zu kämmen. Das sind alles Dinge, die mag sie." (Int. 04, Pos. 32)*

Ute unterstreicht das, auch für ihren Vater sei es "sehr, sehr wichtig", dass die Betreuerinnen "einfach dann auch da sind und Zeit neben meinem Vater mit ihm verbringen". Sie erzählt auch von jenen, die das eben nicht tun, sich stattdessen zurückziehen und "die ganze Zeit whatsappen":

*Ute: "Da gibt's eben die, die machen nur das absolut Notwendigste und ziehen sich dann in ihr Zimmer zurück und sind die ganze Zeit am Whatsappen, Videochatten oder sonst wie mit Familie und Freunden zuhause. Und dann gibt's aber welche, die einfach dann auch da sind und Zeit neben meinem Vater mit ihm verbringen. Und da hab' ich herausgefunden, dass das eben dann sehr, sehr wichtig ist, für ihn auch, um sich wohlzufühlen." (Int. 10, Pos. 33)*

Ute konkretisiert an anderer Stelle, was ihr Vater an dem "gemeinsam Zeit verbringen" schätzt. Es ist nämlich nicht unbedingt ein aktives sich aufeinander Beziehen, sondern er mag es, wenn



man gemeinsam "rumsitzt", wenn die Betreuerin neben ihm Filme schaut oder Deutsch lernt; eine Szene, die an Familiennachmittage und Geborgenheit erinnert. Zwar hat diese Betreuerin ihre haushälterischen Aufgaben gar nicht so gut erfüllt, aber Ute versteht, dass der "Hauptfokus" des Vaters ist, dass er sich "gut gefühlt hat bei ihr":

*Ute: "Aber was bei der eigentlich angenehm war oder positiv war, die hatte eine gewisse Ruhe und ist am liebsten eben bei meinem Vater herumgesessen. Und das hat ihm eigentlich auch gut gefallen. Die hat sich mit dem Hund super verstanden und,- aber ist einfach so gesessen, hat neben ihm gelegen, Deutsch gelernt, Filme angesehen. Das hat er eigentlich sehr geschätzt. Die war jetzt vom Haushalt her, muss man sagen,- die hat jetzt nicht irgendwie besonders gut gekocht, die hat auch nicht besonders gut geputzt. Wie gesagt, das war eher nicht zufriedenstellend. Ich hab' die dann aber auch eben behalten, weil mein Vater sie mochte und sich gut gefühlt hat bei ihr. Und ich gesagt hab', okay, das ist der Hauptfokus." (Int. 10, Pos. 24)*

Ute und ihr Vater sind traurig, dass die Betreuerin aus familiären Gründen (sie lässt sich gerade scheiden) vorerst nicht mehr für ihn sorgen kann.

Natürlich ist auch **Sprache** zentral für Kommunikation. Dass manche Betreuungskräfte nicht oder gar kein Deutsch können, war immer wieder Thema in den Interviews. Für Barbara ist diese Voraussetzung "das Wichtigste" im Zusammenhang mit einer guten Betreuungsperson, denn die Verständigung mit den "älteren Herrschaften" sei ohnehin nicht immer leicht:

*Barbara: "Und, ah, ja, was gut läuft oder was,- Was mir jetzt als Erstes einfällt, was quasi das Schwierigste ist, ist die Kommunikation mit der Sprache. Also ich find', es ist ganz, ganz, ganz wichtig, dass die Deutsch können. Weil die älteren Herrschaften sind sowieso ein bisserl in der Auffassungsgabe nicht mehr so flott, nicht mehr so flexibel, und wenn sie nicht Deutsch können, ist das für den Zust,- also ist das für mich extrem unangenehm. Also das ist das Wichtigste." (Int. 06, Pos. 12)*

Die beiden Betreuerinnen von Barbaras Vater unterscheiden sich in ihren Deutschkenntnissen. Und so kann sie gut vergleichen, was das (Nicht-)Vorhandensein einer gemeinsamen Sprache mit ihrem Vater macht. Er sei noch "geistig sehr fit" und würde deshalb "verzweifeln", "wenn die beiden nicht kommunizieren können" – wie das eben mit der einen Betreuerin der Fall ist:

*Barbara: "Die eine ist,- die eine kann auch leider weniger Deutsch und das ist für meinen Vater wiederum schwierig, weil er ist,- wie soll man sagen, er ist nach wie vor geistig sehr fit, extrem langsam, aber halt fit und würde gerne,- also, er ist jetzt nicht das Red-Haus, aber wenn man ihn animiert zu sprechen, dann spricht er noch viel. Und wenn das Deutsch natürlich fehlt, dann ist es schwierig. Das schafft die eine supergut, also die bringt ihn immer wieder (dazu), dass er redet und kommuniziert und spricht und alles macht und lacht und sagt und tut. Und wenn das Deutsch,- wenn die zwei nicht kommunizieren können, dann verzweifelt er. Also dann wird er,- dann sagt er immer, es gibt Probleme in der Kommunikation, sagt er immer." (Int. 06, Pos. 21)*

Andere Erzählpersonen möchten gern eine Betreuungsperson mit guten Deutschkenntnissen haben, weil sie – unter anderem – mit externen Personen kommunizieren soll. Wilhelm zum Beispiel, der in einem Kloster lebt, findet das wichtig:

*Wilhelm: "Da kommt der (Name), der ist auch aus der Slowakei, der ist verheiratet und spricht auch sehr gut Deutsch. Der kann besser Deutsch. Das ist das, was Voraussetzung ist, auch in der Seelsorge. Man muss einmal mit den Leuten reden können. Er muss mit dem Arzt Kontakt haben und mir praktisch irgendwas,- wenn es mir schlecht geht, wenn ich Medikamente brauche und so weiter, er muss mit den Behörden reden können." (Int. 01, Pos. 7)*

Aber gerade bei Wilhelm wird nochmals deutlich, dass eine gute Kommunikationsfähigkeit nicht auf das Beherrschen der deutschen Sprache beschränkt ist, besonders im Betreuungssetting, wo viel nonverbal passiert. "Der liest mir von den Augen ab, was ich jetzt brauche", sagt er über einen der beiden Pfleger, den er (deshalb?) besonders mag. Er ist dankbar, dass er nicht extra einen Wunsch äußern muss, denn das fällt ihm manchmal schwer. Die Fähigkeit und Bereitschaft seines Pflegers, nonverbale Signale zu erkennen, ist für ihn sehr erleichternd.

*Wilhelm: "Ich möchte nur nochmal sagen, ich möchte das nur nochmal wiederholen, dass ich sehr dankbar bin für die Einfühlsamkeit der Pfleger oder einzelner Pflege, die das besonders lieb machen, besonders einfühlsam. Wie sagt man da? Ich brauch' kein Mitleid, ich brauch' nur, dass jemand einem manchmal sogar die Wünsche von den Augen abliest, mitdenkt. Mitdenkt, ja. Oder mir einen Brief vorliest, den ich nicht lesen kann, weil einer so eine Schnörkelschrift hat oder so klein gedruckt ist. In einem Buch wird mir manches Mal was vorgelesen auch. (...)" (Pause)*

*Int.: Machen sie das täglich dann?*

*Wilhelm: Zum Beispiel die Geschichte der Seele von der kleinen Theresia von Lisieux, die da ihre Erfahrungen in diesem Missionskloster gemacht hat. (...)*

*Int.: Liest er da täglich vor?*

*Wilhelm: Ja. (Pause)*

*Int.: Ist das so ein Ritual, oder?*

*Wilhelm: Jaja. Der (Name) macht das von sich aus, ihn (weist auf das Nebenzimmer) muss ich halt ein bisserl fragen und ein bisserl nachhelfen. Das macht mir aber nichts aus. Er macht es so auch. Ja." (01 Wilhelm, Pos. 170-178)*

### 5.2.3 Gute Konstitution

Der folgende Aspekt wurde mit dem Begriff "Konstitution" versehen. Hier geht es darum, dass die Betreuungskräfte sowohl psychisch als auch körperlich belastbar sein sollten. Meist wurde dieser Aspekt unter einem "außerdem" vermerkt oder als zusätzliche, gute Voraussetzung, die den Betreuungsalltag für alle Beteiligten erleichtert. Sebastian zum Beispiel beschreibt die beiden Pflegerinnen als "gut geeignet, weil sie beide eher kräftige Damen sind, die auch wirklich beim Umlegen (seiner Mutter) genügend Eigenkraft haben". Oder Marlene sieht die Betreuerin ihrer Mutter als eine, "die die Nerven behält", auch dann, als ihre Mutter einen Schwächeanfall erlitt. Auf einer anderen, alltagspraktischen, hebt Ute positiv hervor, dass eine ehemalige Betreuerin ihres Vaters keine Angst hatte, mit seinem Geländewagen zu fahren. Wo andere Betreuerinnen sich "gefürchtet" hätten, sei speziell diese Betreuerin "unkompliziert" gewesen, eben nicht ängstlich und damit belastbar.

Ein Interviewpartner, der die gute Konstitution einer Betreuerin besonders unterstreicht, ist der 96-jährige Karl. "Gesund müssen sie schon sein", sagt er, außerdem ist ihm wichtig, dass die Betreuungskräfte "eine gewisse Sicherheit ausstrahlen", denn das "braucht man ja als Behinderter":

*Karl: "Na ja, zum Beispiel kann man sich keine leisten, die krank ist. Das seh' ich,- Zum Beispiel, da haben wir eine gehabt, die hat so viel geraucht, dass sie ununterbrochen gehustet hat. Das ist natürlich belastend. Gesund müssen sie schon sein. Immerhin sind sie ja ein bisserl jünger. Auf jeden Fall jünger als ich (lacht). Und daher müssen sie wenigstens auch gesünder sein als ich, damit sie ihre Sachen machen können, nicht? Weil eine, die krank ist, darf eine Betreuerin nicht sein. Muss schon halbwegs,- Und vor allem muss sie auch appetitlich sein und gesund und eine gewisse Sicherheit ausstrahlen, weil die braucht man ja als Behinderter." (Int. 02, Pos. 108)*

Karl hat klare Vorstellungen und kann seine Forderungen nach einer gesunden Betreuerin auch deshalb so gut formulieren, weil er kurzzeitig eine Betreuerin hatte, die er als "ununterbrochen leidend" beschreibt. Recht mitleidsfrei erzählt er, dass er und sein Sohn, der im selben Haus lebt, dieser Betreuerin unmissverständlich klargemacht haben, dass sie "ihr Geschäft machen soll":

*Karl: "Eine haben wir gehabt, die ist einmal gekommen, die war ununterbrochen leidend. Zuerst hat sie Schnupfen gehabt, dann hat sie noch Rheumatismus gehabt und so weiter. Gut, wir haben gesagt, sie soll sich warm anziehen und soll ihr Geschäft machen (lacht). Das hat sie dann zum Schluss auch gemacht. Aber war halt anstrengend, nicht?" (Int. 02, Pos. 94)*

#### 5.2.4 Betreuung, Pflege, Haushalt

Jene Tätigkeiten, die per Vertrag die **Kerntätigkeiten der Betreuungskraft** umfassen, wurden von den Interviewpartner/innen **nicht besonders dominant platziert**. Sie werden zwar erwähnt, aber eher zweitrangig oder in anderen Zusammenhängen – vielleicht, weil diese Kompetenzen und Kenntnisse ohnehin als Kernkompetenzen erwartet werden, wie Sebastian das andeutet: "Also diese medizinische Ausbildung, die haben sie", sagt er, und ergänzt: "Die müssen sie auch haben, weil sie sonst ihre Funktionen nicht wahrnehmen können." Der eben zitierte 96-jährige Karl ist auch hier wieder eine Ausnahme, weil er die von den anderen als zweitrangig behandelten betreuerischen und haushaltsbezogenen Kompetenzen ins Zentrum stellt, als er danach gefragt wird, was eine "gute" Betreuerin für ihn sei. Für ihn geht es um saubere Wäsche, um Unterstützung seiner Körperpflege und die permanente Verfügbarkeit der Betreuerin. Nachdem er im Interview sagt, dass er hoffe, beim nächsten Wechsel (er hat schon einige hinter sich) komme jemand, der "einigermaßen geeignet" sei, fragt die Interviewerin nach:

*Int.: "Was heißt denn 'geeignet sein'? Was finden Sie denn gut?"*

*Karl: Wie meinen Sie?"*

*Int.: Wie ist jemand, der geeignet ist? Wie ist eine gute Betreuerin?"*

*Karl: Sie muss einmal eine äußere Sauberkeit, - die meiner Wäsche, die meines Raumes muss sie machen. Mich waschen, weil ich hab' ja im Badezimmer, falle um im Badezimmer, geht nicht, muss sie mich waschen. Muss auch meine sanitären Dinge erledigen mit Flasche, bzw. ich habe einen Leibstuhl auch. Den hat mir mein Sohn organisiert. Im Notfall kann ich auch aufs Klo gehen, also langsam. Ich kann nur mehr hatschen, ich kann nicht mehr gehen, mein Problem. Und diese Sachen muss sie halt machen. Sie muss Tee kochen, Kaffee kochen, was man braucht. Kochen brauchen sie nicht, weil ich diesen rumänischen Quargel nicht essen mag. (lacht). Ich habe lieber unsere eigene Pflege. Daher kann ich mit Hilfe einer Bekannten, die fallweise kommt, und meines Sohnes und meiner Schwiegertochter eh auch einigermaßen ein normales Leben führen, essensmäßig. Aber sie muss über Nacht erreichbar sein. Ich bin zwar sehr anspruchslos, also ich schlafe normalerweise durch. Aber heute Nacht hat mir zum Beispiel meine Schulter so weh getan, da hat sie sie müssen in der Nacht einreiben mit einem Voltaren. Weil das hab' ich einfach nicht mehr ausgehalten. Also sie muss erreichbar sein 24 Stunden. Das ist das Ganze." (Int. 02, Pos. 16-19)*

Ein anderer Betreuer, Rocky, der nach einem Schlaganfall betreut wird, antwortet auf die Frage nach einer "guten" Betreuungsperson ebenfalls mit Bezug zu den Kernaufgaben, er nennt nämlich konkret die "perfekten Betreuung", die er seiner Ansicht nach von seiner slowakischen Betreuerin erhält und gibt dafür Beispiele. Jana wüsste immer genau, wo seine Manschettenknöpfe zu finden sind und achte darauf, dass sie seine Brille so hinlegt, dass er ohne Probleme heranreicht:

*Rocky: "(...) Perfekte Betreuung. (...) Ich sage immer: 'Jana, bitte, holen Sie bitte Manschetten!' Und das funktioniert. Und wenn jetzt die Brille immer hier liegt, auch wenn sie*



*jetzt den Tisch abwischt, liegt die Brille da wieder. Also, ich würde sagen, das ist Präzisionsarbeit. Und ich schätze das sehr, noch aus meiner beruflichen Zeit." (Int. 03, Pos. 70)*

Auch wenn Rocky hier, wie Karl, auf technisch-betreuerische Kompetenzen verweist, unterscheidet sich seine Darstellung der "guten" Betreuungsperson doch sehr. Denn als erstes hatte er die "menschliche Wärme" genannt (siehe oben, Kategorie "Eigenschaften"), die für ihn besonders wichtig sei und die er auf jeden Fall erhalte von seiner Betreuerin. Und es wird in seiner Beschreibung – trotz aller eher technischen Bezüge – erkennbar, dass er Jana wertschätzend und dankbar begegnet. So sind diese beiden Beispiele in der Kontrastierung interessant, denn sie zeigen, wie unterschiedlich die beiden Männer eine gute Betreuung beschreiben, mit welcher unterschiedlichen Inhalten, und in welcher unterschiedlicher Sprache. Während Karl oft ein "muss" verwendet, eben ganz entsprechend einer Stellenbeschreibung, finden sich bei Rocky Worte wie "bitte" und "ich schätze sehr". Übrigens setzen sich diese Unterschiede auch beim Kochen fort – ebenfalls eine haushaltsbezogene Tätigkeit, die meist von den Personenbetreuer/innen übernommen wird; aber nicht bei Karl. Wie oben zu lesen, verzichtet er lieber auf den "rumänischen Quargel", stattdessen kocht eine Nachbarin für ihn. Rocky wiederum lässt sich gern von seiner Betreuerin bekochen und schätzt ihre Art zu kochen. Es wird später gezeigt werden, dass gerade der Bereich Küche ein interessanter ist, um – im Sinne der interpretativen Analyse – abzulesen ist, wie es um die Beziehungsstrukturen und die Stabilität des Betreuungsarrangements bestellt ist.

### 5.3 Schwieriges und Konfliktfelder

Naturgemäß wurde in den Interviews auch von kleineren oder größeren Unzufriedenheiten mit der Betreuungsperson und auch von Konflikten berichtet, die sich im Beziehungsgeflecht zwischen der betreuten Person, den Betreuungskräften und ggf. den Familienangehörigen ergeben haben. Die Tragweite der empfundenen Unzufriedenheiten ist unterschiedlich. Mal wird über sie hinweggesehen, mal werden sie zum Problem oder zum Konflikt, der darin münden kann, dass die Betreuungskraft im nächsten Turnus nicht wiederkommt, weil entweder sie oder die betreute Person/Familie das nicht wünscht. Manche hier genannten Themen zeigen sich spiegelbildlich zu den obigen: Probleme entstehen durch mangelnde Belastbarkeit der Betreuungsperson (vs. gute Konstitution), sprachliche Schwierigkeiten und im Zusammenhang mit mangelnder Präsenz (vs. Kommunikation und Präsenz).

#### 5.3.1 Belastbarkeit: "Die war komplett überfordert"

Von mangelnder Belastbarkeit wurde sowohl im physischen als auch psychischen Zusammenhang berichtet. **Körperliche Kraft** ist vor allem dann wichtig, wenn die betreute Person sich kaum mehr bewegen kann, im Bett "umgelegt" werden muss, bei einem Sturz wieder aufgehoben oder regelmäßig zwischen Bett und Rollstuhl transferiert werden muss. Hierzu gibt es einige Beispiele. Jenes von Robert soll exemplarisch zitiert werden, weil es ausdrückt, dass die körperliche Konstitution der Pflegerin offenbar der einzige Grund war, dass die Pflegerin nicht mehr wiederkam, um die bettlägerige Mutter weiterhin zu versorgen:

*Robert: "Und dann kam die Zweite, die war 65, sehr sympathisch, ganz interessant, weil sie sehr gebildet war. Also mit der konnte man sich wirklich gut unterhalten. Aber meines Erachtens,- die war physisch überfordert. Meine Mutter hat zwar nur 60 Kilo und ist 1,65 groß, aber dadurch, dass sie keine Muskeln bewegen kann oder damals schon nicht konnte, war halt Umlegen, entschuldigen Sie den Ausdruck, wie einen Sandsack auf die Seite legen. Ich meine, so habe ich mir auch, wie sie einmal umgefallen ist, einen Bandscheibenvorfall geholt, den ich heute noch habe und der mir wehtut. Da hab' ich mir nur gedacht: 'Die steht das nicht*

*durch.' Und das war auch so. Da hat dann sie drum gebeten, sie meinte, die Mutter wäre so was von entzückend und lieb, aber sie hält das physisch nicht aus." (Int. 04, Pos. 64)*

Auch eine als mangelhaft wahrgenommene **psychische Belastbarkeit** der Betreuungskraft wurde angesprochen. Sie wird vor allem dann zum Problem, wenn ein umsichtiges Handeln wichtig ist, um die medizinische Sicherheit der betreuten Person zu gewährleisten. Hier geht es zum Beispiel darum, dass eine Betreuerin nicht damit umgehen konnte, dass eine demente ältere Dame sich immer ihrer Kleidungsstücke entledigt hat. "Das war ein riesen Irrtum, die war komplett überfordert", kommentiert Marlene die Situation in Nachhinein, die "Pflegerin war komplett hysterisch" und hat ihrer Mutter schließlich Schlafmittel verabreicht, um sie ruhigzustellen. Damit seien ihre "schlimmsten Befürchtungen" wahrgeworden. Die Betreuungskraft durfte nicht weiter arbeiten. Was erkennbar wird, nämlich, dass es hier offensichtlich nicht nur an psychischer Belastbarkeit, sondern auch an pflegerischem Fachwissen fehlte, wie man in solchen Situationen mit einer Patientin umgeht, wird auch in einer anderen Episode zum Thema sichtbar. Hier berichtet wieder Robert, dessen Mutter über eine PEG-Sonde ernährt werden muss. Weil die Betreuerin, wie er sagt, "zur Panik" neigt, habe sie die Nahrung zu schnell verabreicht und damit provoziert, dass seine Mutter zunächst Durchfall bekam und infolgedessen stationär aufgenommen werden musste:

*Robert: "Was sich sehr schnell herausgestellt hat für mich, war, dass sie zu Panik neigt. (...) In der Anfangszeit hat sie (seine Mutter) die Nahrung zwar über PEG-Sonde, aber über Spritze (bekommen), das heißt, die Dame saß daneben und hat ihr halt ganz langsam die Nahrung verabreicht. Und die hat ihr das zu schnell hineingedrückt in die Sonde, worauf die Mutter Durchfall bekommen hat. Und deswegen ist sie ja dann auch nochmals ins Krankenhaus gekommen." (Int. 04, Pos. 63)*

Robert hat schließlich "darauf bestanden, dass die ausgewechselt" wird. Sie sei "fachlich und vor allem auch psychisch nicht tragbar" gewesen. Auch bei Marlene gab es – nach derjenigen, die Schlafmittel verabreicht hat – noch eine zweite Betreuerin, die ebenfalls ihrer Aufgabe nicht gewachsen schien. Das zeigt sich in einer Notsituation, als nämlich Marlenes Mutter auf offener Straße im Beisein der Betreuerin kollabiert. Marlene bekommt einen aufgeregten Anruf der Betreuerin, die nicht die Rettung anruft, sondern eben Marlene, aber ohne die genaue Adresse zu nennen, an der sie sich befindet. Nachdem sie aufgelegt hat, ist sie nicht mehr erreichbar und riskiert damit die medizinische Notversorgung der Mutter:

*Marlene: "Und dann war die (Betreuerin) da, und sie geht mit der Mama spazieren, und dann ist meine Mutter kollabiert. (...) Und (sie) hat nur geru-, ins Telefon gebrüllt: 'Notfall, bin bei Kindergarten!' und hat wieder aufgelegt und hat nicht mehr abgehoben. Ja. Und ich hab' dann aus den Wegen heraus geschaut, welcher Kindergarten das sein konnte. Und ich hab' zufällig gleich den ersten richtigen erwischt. (...) Dann ist die Rettung gekommen, (...) Und da hab' ich vorher mehr die (Betreuerin) beruhigen müssen, also ich hab' versucht, ruhig zu bleiben, weil meine Mutter hat ausgeschaut wie der leibhaftige Tod, ist nur mehr dagehängt, hat geröchelt, ja. Und die (Betreuerin) war komplett daneben, ja." (Int. 05, Pos. 49)*

Marlene als auch die Betreuerin merken immer mehr, dass eine Weiterbeschäftigung nicht möglich ist. Die Betreuerin hätte nicht nur in der oben geschilderten Episode "komplett versagt", sondern hätte auch in späteren Situationen nicht auf medizinische Notwendigkeiten geachtet und stattdessen ihren Fokus auf die Hausarbeit gerichtet:

*Marlene: "Und da hat die (Betreuerin) auch komplett versagt, die wollte,- Wir haben immer gesagt: 'Bitte fahr ins Spital!' Die hat aber die Wohnung lieber geputzt. Also da hat sie nicht mit umgehen können. Und die (Betreuerin) hat sich halt dann drei Monate später von uns getrennt, vielleicht war auch das der Grund." (Int. 05, Pos. 51)*

Eine ganz anders gelagerte fehlende Belastbarkeit in psychischer Hinsicht hat Marie beobachtet. Die erste Pflegerin sei **ihrer Mutter "nicht gewachsen"** gewesen. Es gab "Diskussionen ums Essen", und auch die Medikamente habe sie ihr nicht so verabreichen können, wie sie wollte. Marie hat zwar versucht, zu vermitteln, aber schließlich hat es zwischen den beiden nicht funktioniert:

*Int.: "Was lief dann nicht so gut?"*

*Marie: (...) Die Pflegerin war,- wie soll ich sagen? Die Pflegerin war menschlich wirklich sehr,- also ich habe sie sehr nett gefunden. Aber die war sehr zurückhaltend. Meine Mutter braucht auch manchmal ein Nein. (...) Und die erste Pflegerin war ihr, sage ich einmal (lachend) nicht gewachsen. Dann hat es auch mit der Medikamenteneinnahme nicht geklappt. Also das waren Diskussionen ums Essen. Meine Mutter ist sehr heikel beim Essen. Da hat es ewige Diskussionen gegeben. Die Pflegerin hat dann geweint. Dann hab' ICH wieder versucht, zu vermitteln. Das hat einfach, das, das,- das hat nicht funktioniert, ja?" (Int. 07, Pos. 20-21)*

Da die Betreuungskräfte in die verschiedensten Aufgaben involviert sind, die im Alltag der betreuten Person anfallen, kommt es auch in Kontexten, die nicht unbedingt den Kernbereich der Betreuung und Pflege anlangen, zu Situationen, in denen die Betreuungskräfte überfordert sind: zum Beispiel beim **Autofahren**. Aglaya erzählt, dass einige Betreuerinnen damit überfordert waren, ihren Mann mit dem Auto ins Tageszentrum zu fahren, wobei die Fahrzeit eine Stunde pro Strecke betragen hat. Es hätte ihnen "total Angst gemacht":

*Aglaya: "Durch die Stadt mit ihm fahren, das hat manchen total Angst gemacht. Großstadt. Die kommen von wirklich vom hinterm Berg quasi. Ja. Also, wenn sie,- an den Tageszentrum-Tagen waren die natürlich schon eine Stunde mit ihm hin, eine Stunde zurück, ungefähr so. Und am Nachmittag wieder holen. Also es war das Bringen und Holen schon, war für manche schwieriger." (Int. 09, Pos. 61)*

Ähnliche Erfahrungen hat Ute gemacht, für deren Vater es wichtig war, dass er mit seinen Freunden spazieren gehen kann. Die Betreuerin sollte ihn zu diesen Treffen fahren, jedoch machte ihr der Geländewagen Angst, sie hätte "einen Riesenstress" gekriegt und ist nach dem einmonatigen Turnus vermutlich deshalb nicht wiedergekommen:

*Ute: "Eine war eben, die nicht Autofahren konnte. Der war das Auto zu groß (Anm.: Es war ein Geländewagen). Das ist natürlich dann (... unverständlich), ja, weil wenn die ein paar Tage da ist und einen Riesenstress kriegt mit dem Autofahren. Und es war eben notwendig bei meinem Vater eben, mit dem Auto fahren zu können, weil er jeden Tag mit dem Hund mit einer kleinen Gruppe von anderen Leute spazieren geht und da muss man mit dem Auto hinfahren. Und auch beim Einkaufen ist es praktischer. Die konnte ich dann überreden, dass sie da ein Monat durchgehalten hat, aber eben, das hat eben von dem her nicht gepasst." (10 Ute, Pos. 31)*

### 5.3.2 Konkurrenz unter den Betreuungskräften

Ein Thema, das in den Interviews immer wieder vorkommt, sind Konflikte innerhalb des Betreuerinnenteams,<sup>11</sup> also der zwei Betreuerinnen, die normalerweise alternierend im Haushalt der/des Betreuten leben. Sechs der elf interviewten Personen nehmen darauf Bezug; übrigens immer Angehörige, die drei Betreuten hatten nichts Diesbezügliches zu berichten. Sie erzählen davon, dass sie Streitigkeiten und "Konkurrenzkämpfe" als beeinträchtigend für das Betreuungsverhältnis erlebt haben. In zwei Familien eskalierte die Situation derart, dass eine der beiden Betreuerinnen gehen musste. Das Aufkommen dieses Themas in den

<sup>11</sup> Da es sich in allen Fällen um ein Team von zwei Frauen handelte, wird in diesem Abschnitt durchgehend die weibliche Form verwendet.

Interviews war überraschend, denn die Betreuerinnen sehen sich kaum: Das Turnusmodell sieht vor, dass die beiden sich abwechseln. Zwar gibt es beim Wechsel eine "Übergabe", sie ist jedoch sehr kurz und dauert nach Aussage der Erzählpersonen oft nicht länger als eine Viertelstunde.

Doch genau in dieser Übergabezeit scheint es immer wieder zu Streitigkeiten zu kommen, die Beschreibungen ähneln sich. Zunächst geht es immer darum, dass die Angehörigen diese Streitigkeiten miterleben oder sich anhören müssen, wie die eine über die andere Betreuerin "schimpft":

*Barbara: "Ja, und dass damals, das hab' ich schon wieder verdrängt, dass die Pflegerinnen untereinander zum Streiten angefangen haben. Das war auch eine Katastrophe." (Int. 06, Pos. 24)*

*Sebastian: "Also es hat ein paar Mal Unstimmigkeiten gegeben beim Wechsel. Da sind sie ja immer so Viertelstunde, zwanzig Minuten, und da haben die also gestritten einige Male." (Int. 08, Pos. 37)*

*Ute: "Es ist leider Gottes so, dass immer die, die jetzt gerade da ist, schimpft über die andere. Ich hab' das noch nicht erlebt, dass eine mal positiv über die andere spricht." (Int. 10, Pos. 43)*

*Marlene: "Aber die zwei untereinander haben sich immer als Konkurrenten angesehen. Das war irrsinnig schwer." (Int. 05, Pos. 27)*

Die Inhalte des Streits oder der Beschwerden betreffen dabei immer die Arbeitsweise der anderen Betreuerin, sei es im Haushalt oder im Umgang mit der betreuten Person. Dabei geht es meist um Kleinigkeiten, um nicht geputzte Rasierapparate oder falsch platzierte Produkte im Kühlschrank:

*Barbara: "Ja, weil die eine den Rasierapparat nicht geputzt hat. Und die nächste ist gekommen und dann war die Übergabe und dann hat sich die aufgeregt. (...) Warum die eine nicht runter kann, dass das Milchpackerl in DEM Fach steht und die andere will aber das Milchpackerl in DEM Fach haben. Da denkt man sich, das gibt's gar nicht. Das ist nicht Sinn der Sache." (Int. 06, Pos. 54)*

*Ute: "Also es sind immer die: 'Die hat nicht geputzt!', 'Die hat die Übergabe nicht ordentlich gemacht!', 'Die hat nicht eingekauft!', 'Die hat die Wäsche nicht gewaschen!' Also das sind diese üblichen Klagen. (...) Und da sind halt dann irgendwo mal Spinnweben, naja, klar ärgert sie sich. Und, ja. Aber es sind eben, wie gesagt,- also es ist nicht nur das Putzen, es sind viele Sachen. Auto ist nicht getankt, ist nicht geputzt, ich weiß es nicht." (Int. 10, Pos. 45)*

*Marlene: "Aber zwischen den beiden herrscht auch eine gewisse Konkurrenz.*

*Int.: Und wie kriegen Sie das mit, woher wissen Sie,-?*

*Marlene: Na, das krieg ich aus ihren Bemerkungen mit. Eben (imitiert Stimme): 'Aha, aha, na die Frau (Vorname der Betreuerin), also die (Name) macht das so, mhm. Ja, ja, ich hab' gesagt, für mich nicht so gut und so besser', also man merkt das aus dem, wie sie mit mir reden." (Int. 05, Pos. 35)*

Nicht immer beziehen sich die Betreuerinnen auf konkrete Nachlässigkeiten, sondern verwenden Vorurteile zur Diskreditierung. Davon berichtet Aglaya, deren slowakische Betreuerinnen sie darauf hinweisen, dass Kolleginnen aus Rumänien stehlen würden:

*Aglaya: "Zwei waren also Zigeunerinnen, sag' ich jetzt, was mir ja völlig wurscht ist. Aber wie die anderen gesehen haben, dass das solche sind, haben die gleich gesagt, ich soll aufpassen, ich soll aufpassen, und ob mir noch nichts gestohlen worden wäre? Naaa, ungut. Also, das macht so ein schlechtes Klima.*

*Int.: Wen meinen Sie jetzt mit 'den anderen'?*

*Aglaya: Naja, die anderen Pflegerinnen, die das,- (stockt)*

*Int.: - die wechseln?*

*Aglaya: Ja." (Int. 09, Pos. 51-55)*

Die Angehörigen interpretieren ihre Beobachtungen so, dass "jede irgendwie die bessere sein will", sagt Sebastian, es fällt das Wort der "Konkurrenz", aber insgesamt bleibt man eher ratlos damit zurück, wieso die Betreuerinnen nicht miteinander auskommen.

*Marlene: "Und sie versuchen sich halt immer bestmöglich darzustellen, und ich weiß aber, dass sie beide gut sind, aber jeder auf seine Art. Und egal, wie oft ich das sag' oder mein Schwager ihnen auf Ungarisch erklärt, jeder macht es auf seine Art und Weise. Wichtig ist, die Mama ist zufrieden, es funktioniert gut, und es muss nicht jeder gleich machen. Aber das ist aus den Köpfen von den beiden nicht rauszukriegen. Warum auch immer, ich weiß es nicht. Meine Mutter stellt sich immer auf die Pflegerin ein, weil es ist ja gut, dass beide was verschieden machen." (Int. 05, Pos. 28-30)*

*Ute: "Aber das ist für mich ein Phänomen. Also das ist unglaublich. Also es ging auch mal um Geld, da war irgendwie ein Geld nicht da. Und da hatte ich zwei Betreuerinnen und hab' jede jeweils zig Stunden am Telefon gehabt. Und was die mir alles über die andere erzählt haben, das war erstaunlich. Das war wirklich erstaunlich." (Int. 10, Pos. 47)*

Ute fügt noch etwas an, das fast ein wenig wie eine Erklärung klingt. Sie kenne das gegenseitige Kritisieren aus ihrem beruflichen Umfeld, Stichwort Job Sharing:

*Ute: "Ich glaub', das hat gar nichts mit den Betreuerinnen zu tun. Ich kenn' das auch ein bisschen aus dem beruflichen Umfeld, (...). Wenn jemand den Job von jemand anderem übernimmt, dann ist es selten so, dass man sagt, der hat den Job su...Also man hört dann selten: 'Ja, der hat den Job super gemacht, das war eine Freude, das zu übernehmen.' Da kommt immer viel Kritik." (Int. 10, Pos. 44-45)*

Dort, wo es geht, versuchen die Angehörigen "sich rauszuhalten", man möchte den Betreuerinnen vermitteln, dass sie Uneinigkeiten untereinander klären sollen:

*Ute: "Und die kommen dann natürlich zu mir. Und ich hab' dann auch gelernt, auch aus meinem Beruf heraus, zu sagen: 'Okay, ich mein', ich sprech' nicht Rumänisch, dann klär' das mit der selber ab, dann sprich mit der! Sag ihr das nächste Mal, wenn ihr Wechsel habt, dann soll sie das und das machen!' Ich hab' für mich gelernt, mich da nicht einzumischen. Und wenn es dann größere Probleme gibt, dann mach' ich das über die Agentur." (Int. 10, Pos. 43)*

*Aglaya: "Sie hat sich auch ein oder zweimal ein bisschen beklagt bei mir über, wie die andere was macht. Aber, also ich geh auf das nicht weiter ein, sondern sage, ja, sie soll sich mit ihr das ausmachen, oder sonst was. Weil, das ist einfach zu aufwendig. Und sowieso nicht lösbar." (Int. 11, Pos. 31)*

*Sebastian: "Es ist natürlich immer so, dass die eine sagt: 'Ja, die andere macht das weniger.' Und die andere sagt: 'Ja, die macht DAS weniger.' Und ich sag' aber immer: 'Ihr müsst euch das selber ausmachen.' Also ich misch mich da wirklich nicht ein. Also ich bin da.- also es ist jetzt nicht so in dem Ausmaß, dass ich mir denke, ich müsste mich einmischen. Weil, wenn die eine sagt: 'Na, die andere macht nichts im Garten', und die andere sagt: 'Na, die andere macht im Haus zu wenig', dann sag' ich: 'Ja, okay, es ist nicht euer Job, unseren Garten zu machen. Wenn Ihr das macht, gerne, wenn nicht, dann nicht.'" (Int. 08, Pos. 45)*

Für Sebastian und die beiden anderen hier zitierten Frauen scheint das Thema mit dem "sich Raushalten" an dieser Stelle erst einmal gelöst. Doch ein Konkurrenzkampf unter Betreuerinnen ist eben nicht nur ein Thema zwischen diesen beiden, sondern strahlt negativ auf das Beziehungssetting aus oder kann sogar dessen Stabilität gefährden. "Das macht ein



schlechtes Klima", sagt Aglaya, oder "das war eine Katastrophe", sagt Barbara, die es immer "extrem mitbekommen" hat, wenn sich die Betreuerinnen bei der Übergabe "immer befetzt haben". Auch Sebastian, dessen aktuell beschäftigte Betreuerinnen zwar schlecht übereinander reden, aber insgesamt miteinander auskommen (siehe oben), kennt die Situation, dass eine Betreuerin gehen musste, weil der Konkurrenzkampf eskalierte und er selbst auf unangenehme Weise mit "reingezogen" wurde. Seine Geschichte zeigt, wie eine Betreuerin die andere degradieren wollte, um selbst "die Bessere und Beliebtere" zu sein:

*Sebastian: "Also das Ausschlaggebende war dann eigentlich so: Zu Weihnachten hat die eine dann,- Es haben beide von uns zu Weihnachten Geld bekommen, so als Geschenk halt. Und die eine hat zur anderen gesagt, sie hat mehr bekommen als sie wirklich bekam, und sie wollte ihr damit sagen, also sie,- es gibt Bessere und Beliebtere, und deswegen hat sie mehr bekommen als sie. Was aber nicht gestimmt hat. Und das war dann, wo wir auch gesagt haben irgendwie, das geht eigentlich nicht. Weil sie uns da mit reingezogen hat und so. Und dann haben wir gesagt, nein, wir müssen,- eine muss bleiben, und die andere müssen wir austauschen. Und das hat sich als gut erwiesen dann." (08 Sebastian, Pos. 37)*

Sebastian fühlt sich missbraucht und sagt: "Ich lass' dass nicht auf mir sitzen, dass eine sagt, sie bekommt mehr Geld von mir als sie wirklich kriegt, nur damit sie besser dasteht." Deshalb musste jene Betreuerin die Familie verlassen, die sich mit der Lüge als die Beliebtere darstellen wollte:

*Int.: "Und wer durfte bleiben mit der Geldgeschichte? Die da gelogen hat oder die andere?"*  
*Sebastian: Die, die gelogen hat, haben wir dann gesagt, soll nicht mehr kommen." (Int. 08, Pos. 38-39)*

In der zweiten Geschichte, die in einer Beendigung des Arbeitsverhältnisses mündete, musste umgekehrt nicht diejenige gehen, die sich gegenüber der zweiten Betreuerin als dominante, unangenehme Kollegin, verhielt. Stattdessen verließen die anderen Betreuerinnen immer wieder die Familie, weil sie die dominante Kollegin mit ihren Arbeitsanweisungen nicht "ausgehalten" haben, wie Barbara es formuliert. Die Agentur riet ihr, diese Betreuerin auszuwechseln, doch Barbara wollte sie behalten. Sie schätzt ihre Arbeit sehr und verwendet als Kurzbezeichnung für sie "die Gute", wenn sie von ihr erzählt. "Sicher nicht", sagt sie also zur Agentur, als die ihr nahelegt, die gute, aber dominante, Betreuerin nicht weiter zu beschäftigen, so dass das Arrangement insgesamt stabiler bleibt. Nun hat sich aber eine Kollegin gefunden, die in diesem Zweier-Team arbeiten kann; es ist eine Betreuerin aus demselben Heimatland, und das Arrangement funktioniert seit eineinhalb Jahren:

*Barbara: "Also das war mit der jetzigen, die wir haben, also diese Gute, da waren dazwischen drei andere Pflegerinnen, weil die quasi die nicht ausgehalten haben, sozusagen. Weil, die hat sehr dominant gesagt: 'Das mag er (der gepflegte Vater) so, das mag er so, das mag er so.' Sie macht das so und so und so und hat auch zu denen gesagt: 'Du musst das so und so und so machen!' Ja, da denk' ich mir, die soll sich das halt anhören, die andere Pflegerin am Anfang, und das spielt sich ja dann eh ein. Und dann sieht man ja eh, wie's weitergeht. Und dann hat schon (Name der Agentur) gesagt, quasi, wenn unsere Pflegerin die anderen immer verscheucht, dann muss die weg. Hab' ich gesagt: 'Na, sicher nicht, weil das ist die Einzige, die (unverständlich) wirklich super, super, super macht.' Und dann haben wir halt noch drei Wechsel gehabt oder so, bis eine gekommen ist,- bis wir gesagt haben, wir nehmen auch eine aus Kroatien (...) Aber dass die vom gleichen Land sind, ist schon einmal eine große Hilfe." (Int. 06, Pos. 56)*

Die Streitigkeiten oder "schlechtes Klima" zwischen den Betreuerinnen ist für die betreuten Familien unangenehm. Aus analytischer Sicht aber ist es interessant, weil es den Blick dafür öffnet, um was es hier im größeren Zusammenhang geht: Aspekte wie die **Verteidigung des Arbeitsplatzes, Anweisungen geben, sich im Betreuungssetting behaupten**, die Kollegin



als **Konkurrentin** sehen, "Angst" haben, nicht die Beliebtere zu sein, "Konkurrenzkämpfe" auszufechten, deuten auf den Begriff der **Macht** hin. Die einzige, die dieses Thema so benennt, ist Ute: "Vielleicht ist es auch Unsicherheit oder ein Machtspiel", sagt sie. Und so scheinen einige Betreuerinnen mit großem Einsatz darauf bedacht zu sein, dass sie ihren Machtbereich verteidigen, nämlich ihren Arbeitsplatz, der oftmals ihre Familie im Heimatland ernährt. Dieses Thema wird sich in der abschließenden Analyse des Berichts wiederfinden.

### 5.3.3 Paarhaushalte: "Zwischen denen und mir war immer Knirsch"

In der Stichprobe der von uns Befragten gab es nur einmal die Situation, dass im Haushalt der betreuten Person noch eine weitere lebte, nämlich die Ehefrau eines an Demenz erkrankten 82-Jährigen. Aglaya hat in ihrem Interview mit Nachdruck davon berichtet, wie schwierig es für sie war, dieses "systemische Dreiecksverhältnis" auszuhalten. "Zwischen denen und mit war immer Knirsch", sagt sie. Die Betreuungsverhältnisse scheitern immer wieder, in nur 15 Monaten gab es 13 verschiedene Betreuerinnen für ihren Mann, die bei ihnen im gemeinsamen Haushalt lebten. Sie hat einen "Riesenwechsel", wie sie selbst sagt und muss sogar die Agentur wechseln, weil die erste, eine kleinere Agentur, ihr keine neuen Betreuerinnen mehr vorstellen kann, die sie noch nicht kennt. Ihr Mann fühlt sich mit den Betreuerinnen wohl, sie aber leidet zunehmend ("das kann ich mir psychisch nicht mehr zumuten") und entscheidet sich nach einem Streit und Weggang der letzten Betreuerin, dass sie keine neue Personenbetreuung mehr zu sich holen wird.

*Aglaya: "Die Entscheidung ist gekommen einfach, das war dann klar bei der Letzten, die also,- in die ich,- Wenn die in der Nacht in der Wohnung herumgetigert ist und immer wieder raus hat müssen. Also, ich weiß nicht, was die für Telefonrechnungen hat. Und dann sind wir einmal zusammengekracht, und dann hat die gesagt, sie kommt eh nie nimmer. Und ich bin auch einverstanden, hab' ich zu ihr gesagt (lacht). Und damit ist das,- Ich halt' das nicht aus. Das kann ich mir psychisch nicht zumuten." (Int. 09, Pos. 99)*

Obwohl es sich (in der ohnehin kleinen Studie) um nur eine einzige Fallgeschichte handelt, legen Hinweise aus anderen Interviews nahe, dass das Setting im Paarhaushalt generell schwierig ist. Interviewpartnerin Elisabeth, die eigentlich über die Betreuung ihrer Mutter spricht, nimmt Bezug auf eine Freundin, die (wie Aglaya) als Partnerin eines Demenzkranken mit einer Personenbetreuerin zusammenlebt. Von ihr weiß sie, dass bereits die Aushandlungen im Alltag ("wie hoch muss die Raumtemperatur sein?") anstrengend sind. Sie selbst sei bei ihrer Mutter hingegen "nur ein Gast, das ist viel einfacher":

*Elisabeth: "Ich stell' mir das sehr viel schwieriger, wenn man in einem Haushalt wohnen muss, als wenn die mit den Pflegepersonen allein sind. (...) Ich hab' eine Freundin, die hat einen dementen Mann und hat auch eine Zeittang 24-Stunden-Betreuung für ihn gehabt, weil sie selber auch noch berufstätig ist und so. Und die haben in einem Haushalt gelebt. Die haben gewechselt im Rhythmus von zwei Monaten. Weil das,- Also immer wieder Neue, immer wieder Neue. Weil das einfach schwierig ist, in einem Haushalt zu wohnen. Also das fängt an bei: Wie hoch muss die Raumtemperatur sein? bis zu: Wann wird Mittag gegessen? Und: Wie wird gekocht? und lauter solche Sachen. Das sind lauter Probleme, die ich nicht hab'. Weil, wenn ich zu meiner Mutter komm' und merk', mir ist es viel zu heiß hier, dann halt' ich das halt ein paar Stunden aus und dann fahr' ich wieder. Aber ich brauch' nicht sagen: 'Drehen Sie die Heizung runter, mit ist das zu heiß!' Sondern ich denk' mir, die kann sich das so einrichten, wie das für die zwei in Ordnung ist. Und ich bin nur ein Gast. Das ist viel einfacher." (Int. 11, Pos. 53-55)*

Auch Rocky, der selbst betreut wird, kann im Rückblick von einer Paarsituation berichten, denn als seine Frau noch lebte, wurde sie im gemeinsamen Haushalt von einer 24-Stunden-Betreuerin gepflegt. Bis eine Betreuerin gefunden war, die zu ihnen passte, gab es einige

Wechsel und eben auch Konflikte. Von einem davon berichtet Rocky kurz: Es war nicht klar, wer über das "Wie" der pflegerischen Behandlung entscheiden durfte. Zwischen der Betreuerin und Rocky kam es zum Machtgerangel, das Rocky mit der Beendigung des Dienstverhältnisses für sich entschied:

*Rocky: "Da kam es sogar zu Diskussionen, weil ich gesagt habe: 'Bitte machen Sie das mit meiner Frau so und so!', worauf mir die Betreuerin gesagt hat: 'Das geht Sie gar nichts an, das ist meine Patientin, mischen Sie sich nicht drein!' Na, die hab' ich natürlich nach Haus schicken MÜSSEN. Das ist klar, nicht?" (Int. 03, Pos. 8)*

Das, was Rocky hier anspricht, nämlich den Kampf um Entscheidungsgewalt und damit letztlich das Thema "Macht", wurde bereits in den teils schwierigen Verhältnissen zwischen den Betreuerinnen sichtbar (obiges Kapitel: "Konkurrenz unter den Betreuungskräften"). Und so liegt die Vermutung nahe, dass eben auch zwischen weiteren Haushaltsmitgliedern (oft der Partner/die Partnerin) und der Betreuungskraft eine gewisse Konkurrenz entsteht, die das Zusammenleben erschwert. Als Aglaya im Interview erzählt, dass es immer wieder zu Konfrontationen zwischen ihr und den Betreuerinnen kam, die nicht aushalten konnten, dass eine zweite Frau im Haushalt das Sagen hat, fragt die Interviewerin genauer nach, was Aglayas Ansicht nach dahintersteckt:

*Aglaya: "Das ist dann so mehr das Systemische, dass ich erst mit der Zeit draufgekommen bin, dass es für diese Frauen total schwierig ist, mit einer zweiten Frau, die auch noch sozusagen was sagen will (...) in einem Haushalt zu leben, es ist ein wirklich total schwieriges Unterfangen. (...) Und zwischen mir und denen war also immer Knirsch. Oder nicht immer, aber immer wieder Knirsch.*

*Int.: Was war das Ding, waren das Machtgefechte, war das Konkurrenz? Was war das?*

*Aglaya: Ich hab's nicht einmal so als Konkurrenz empfunden, aber weil ich natürlich mich sowieso als Hirschkuh betrachte, wie immer man das nennen will (lacht), und die, wenn sie nicht das Sagen haben, dass sie bei Einzelpflegen,- also bei der Pflege von einzelnen Personen, wo die Familie halt ein-, zweimal in der Woche auftaucht und die unterstützt, sondern in der gleichen Wohnung wohnt und lebt, muss man sich die Sachen absprechen. Und das waren lauter slowakische Frauen ungarischer Zone, also so im Grenzgebiet zwischen Slowakei und Ungarn. Und ich hab' das Gefühl gehabt, auf Augenhöhe war vielleicht EINE! Ungefähr. Die konnten das nicht, also das Aushandeln oder so." (Int. 09, Pos. 9-13)*

Aglayas Antwort ist interpretatorisch gesehen komplex, birgt aber viel Interessantes: Zuerst weist sie die Idee der Interviewerin, dass es um "Konkurrenz" gehen könnte, zurück – nicht etwa, weil es in diesem Setting per se nicht möglich wäre, sondern weil die Machtfrage bereits entschieden ist, und zwar für sie, ohne Kampf. Sie betrachte sich "sowieso als Hirschkuh", sagt sie und meint damit, dass sie ihre Vorrangstellung im Haushalt erst gar nicht anzweifelt oder anzweifeln lässt. Für alle Beteiligten ist klar, dass Aglaya das Sagen hat. Das Ende ihres Zitats ist für die Interpretation besonders reichhaltig. Sie sagt, dass die Betreuerinnen nicht "auf Augenhöhe" waren, dass sie die Dinge nicht mit Aglaya ausgehandelt hätten ("die konnten das nicht, das Aushandeln"). Daraus ist (interpretatorisch) zu lesen, dass sich Aglaya durchaus gewünscht hätte, dass Diskussionen stattgefunden hätten. Um im Bild des Kampfes zu bleiben, könnte man sagen, Aglaya zeigt sich fast enttäuscht, dass niemand zu ihr in den Ring steigt – oder steigen kann. Denn gegen Unterlegene kämpft man nicht, die Liga muss dieselbe sein, sonst kann es keinen ausgewogenen und damit auch keinen erfüllenden Kampf geben. Ein Zitat, das diese Lesart bekräftigt ist das folgende, in dem Aglaya die Konfrontationen (im Bild: den Kampf) als inhaltsleer und "absurd" beschreibt:

*Aglaya: "Da gab's so Konfrontationen, ich kann ihnen gar nicht mehr den Inhalt sagen, aber es waren wirklich irgendwie,- absurd." (Int. 09, Pos 85)*

Für die vorliegende Arbeit ist diese Feinanalyse der Interviewausschnitte insoweit relevant, als sich hier Zusammenhänge andeuten, die zum Verständnis beitragen, welche Dispositionen und Beziehungsgeflechte das Arrangement stützen und welche es gefährden – bewusst oder unbewusst. An dieser Stelle könnte als vorläufige Hypothese festgehalten werden, dass Arrangements, in denen es der Betreuungsperson nicht gelingt, ihren eigenen Machtbereich abzustecken und zu verteidigen, aus welchen Gründen auch immer, eher scheitern als jene, in denen ihnen das gelingt.

### 5.3.4 Sprachprobleme: "Das kleine Häuschen hat gebrannt"

In einigen Interviews wird artikuliert, dass die deutschen Sprachkenntnisse der Betreuungskräfte mangelhaft oder teils gar nicht vorhanden sind. Aglaya schätzt, dass "von den 13 Frauen (...) acht überhaupt nicht Deutsch" konnten. Das sei "natürlich unheimlich schlecht, vor allen Dingen, wenn man einen Demenzkranken hat, der das nicht hinkriegt". Dass eine Verständigung in der Muttersprache zwischen Betreuten und Betreuer/in wichtig ist, wurde weiter oben schon deutlich. Nicht nur im Sinne der "Ansprache", also auf sozial-emotionaler Ebene, sondern auch in Hinblick auf einen friktionsfreien Informationsaustausch ist es wichtig, dass man sich versteht. Der 96-jährige Karl, der immer wieder wechselnde Betreuerinnen aus Rumänien hat und nur das Nötigste erledigt haben möchte ("ich bin nicht anspruchsvoll"), hat sich schon darauf eingestellt, dass er sich nur auf Italienisch mit ihnen verständigt, manches Mal auf Spanisch. Er hat Sprachen studiert, hat in verschiedenen Ländern gelebt und zeigt sich sehr tolerant ("Also das war ein bisserl schwierig. Da haben wir zum Teil mit der Zeichensprache kommuniziert. Aber, mein Gott, auch das geht, wenn der gute Wille da ist."). Als jedoch eine Betreuerin kommt, die ausschließlich Rumänisch spricht, ist seine Geduld am Ende:

*Karl: "Mit der Agentur haben wir Probleme gehabt, natürlich, weil die hat eine gebracht, die hat nicht einmal Italienisch können. Nur Rumänisch. Hab' ich gesagt: 'Also bitte schön, was soll das?!'" (Int. 02, Pos. 90)*

Besonders heikel kann es in kleineren oder größeren Notsituationen werden, wenn die Betreuungskraft mit Dritten kommunizieren muss (oder sollte), dies aber aufgrund der Sprache misslingt. Ein Beispiel dazu gibt es von Ute, von ihr ist auch die Kapitelüberschrift, "das kleine Häuschen hat gebrannt – aber ich soll mir keine Sorgen machen". Diesen Satz schickt die Betreuerin ihres demenzkranken Vaters per Whatsapp, erstellt mit einer Übersetzungs-App, denn sie kann kein Deutsch. Der Satz und die Geschichte regen ein wenig zum Schmunzeln an, und doch wird deutlich, dass Lustiges und Ängste nah beieinander liegen, wenn es keine gemeinsame Sprache gibt und die Kommunikation mit nur leidlich funktionierenden Hilfsmitteln bewerkstelligt wird:

*Int.: "Da muss ich nochmal nachfragen, die Sprache. Sie haben vorhin gesagt, dass sie (die Betreuerin) dann auf Italienisch Whatsapps schickt?"*

*Ute: Ja.*

*Int.: Und dann lassen Sie das dann übersetzen, was sie,-*

*Ute: Ja, genau. Beziehungsweise gibt's da ja Google Translate. Da kopier' ich den ganzen Text, schick' den durch Google Translate, hab' das auf Deutsch. Ja. Es ist teils aufwendig, aber es geht.*

*Int.: Und Sie schreiben dann auf Deutsch oder auf Italienisch?*

*Ute: Nein, auf Italienisch zurück. Wenn's schnell gehen muss auf Deutsch, und dann muss sie übersetzen. Wenn ich Zeit hab', dann schreib ich auf Italienisch zurück.*

*Int.: Und sprechen, wenn Sie sich sehen?*

*Ute: Ja, ganz wenig. Mit Händen und Füßen und Deutsch, ein bisschen Italienisch und,- ja. Aber es geht. Gut, ich mein', ich hatte,- ich meine, das ist dann halb lustig. Da hat man dann irgendwie,- zum Teil kriegt man Whatsapps, ja, wo die eine ist, die geschrieben hat, ja, das kleine Häuschen hat gebrannt, aber ich soll mir keine Sorgen machen. (Lacht auf). Okay, ich hab' keine Ahnung, was jetzt los ist, was sie jetzt will. Und ja, da war irgendwas,- kein Schrank, weiß ich jetzt nicht mehr, was das dann war. Aber das Häuschen, das gebrannt hat, war, dass die Bettdecke an die Lampe gekommen ist und ein Loch reingebrannt hat. Also das,- ja. Aber muss man mit Humor nehmen." (Int. 10, Pos. 122-129)*

Utes Partner spricht Italienisch, damit können sie die fehlenden Deutschkenntnisse der Betreuerin etwas abfangen. Trotzdem ist die Situation nicht optimal, zumal Utes Vater dement ist und sie weit voneinander entfernt wohnen, sogar in zwei verschiedenen Ländern. Als es ein paar Wechsel gab und jeweils eine neue Betreuerin kam, hat Ute festgestellt, dass sie diejenige auch gar nicht so gut einschulen konnte, eben wegen ihrer mangelhaften Deutschkenntnisse. Jetzt hat sie es so gelöst, dass sie die Einschulung an die bereits anwesende Betreuerin abgibt und diese ausgedehnte Übergabezeit aus eigener Tasche zahlt:

*Ute: "Ich hab' dann auch gelernt,- Am Anfang bin ich noch jedes Mal hingefahren, was für mich natürlich jobmäßig auch ziemlich stressig war, dort hinzufahren und die einzuschulen. Und mit der Sprache funktioniert das nicht. Und ich zahl' jetzt halt einfach zwei Tage doppelt, damit wir einen Overlap haben von zwei Tagen, damit die eine die andere eben in der Muttersprache einschult, weil das meine Erfahrung ist, dass das viel besser funktioniert." (Int. 10, Pos. 52)*

Ein letztes Beispiel illustriert, dass es gefährlich werden kann, wenn eine Notsituation vorliegt und die Betreuungskraft teils aus Angst (psychische Konstitution, s.o.), teils aus mangelnden Sprachkenntnissen nicht situationsgerecht reagieren kann. Das Beispiel stammt von Aglaya und ihrem demenzkranken Mann. Der war mit der Betreuerin in der Stadt unterwegs und hat sich nach einem Toilettenbesuch verlaufen, sie haben sich verloren. Aglaya hat sogar Mitleid mit der Betreuerin ("ist ja furchtbar, wenn einem so was passiert"), aber für sie selbst seien die Stunden der Ungewissheit "ein Alptraum" gewesen. Die Gründe dafür, dass die Betreuerin sich drei Stunden lang nicht bei ihr gemeldet hatte, seien "pure Angst", aber eben auch mangelnde Sprachkenntnisse gewesen ("sie konnte das alles auf Deutsch nicht sagen"):

*Aglaya: "Und die ersten drei Stunden hat sie mir nichts gesagt, also es mir gar nicht mitgeteilt. Und ich war dann, was weiß ich, was ich gemacht habe, ich war nicht da, glaub' ich. Also ich war schon in (derselben Stadt). Ach, sie ist herumgerannt, völlig wahnsinnig herumgerannt da irgendwie in der Stadt, um ihn zu finden. Aber da findet man natürlich niemals jemanden. Und dann hab' ich es halt um 18 Uhr 30 oder so erfahren, hab' sofort die Polizei verständigt. Um ein Uhr in der Nacht haben wir ihn dann endlich gefunden.*

*Int.: Aber Sie selbst, nicht? Haben Sie vorhin gesagt?*

*Aglaya: Naja, das war die,- eben diesen Leuten ist aufgefallen, dass er ständig Autotüren versucht aufzumachen. Und da wollte er sich ins Auto legen und schlafen. Aber er hat es immerhin schon bis in den (Stadtteil) geschafft von,- wie heißt es denn da draußen? Also von (Stadtteil), das ist ja ganz woanders. Ja. Und es war kalt noch. Also, es war wirklich ein Alptraum. Im April. Ja.*

*Int.: Und da ist er beim,- von wo ist er dann weg?*

*Aglaya: Na, die sind mit der Straßenbahn zurückgefahren, und dann musste er pinkeln und dann ist sie mit ihm ausgestiegen. Und dann ist er eben irgendwo rein und halt ins Klo, und das hat blöderweise einen zweiten Ausgang gehabt, und auf diese Weise hat sie ihn verloren. Ich mein', ist ja furchtbar, wenn einem sowas passiert. Aber die hat aus purer Angst sich bei mir nicht gemeldet, sondern nur bei der Agentur. Und die hat mich nicht gleich angerufen. Ja. Und außerdem konnte sie das alles auf Deutsch nicht sagen." (Int. 09, Pos. 143-147)*

### 5.3.5 Schwierigkeiten im Miteinander

Dieser letzten Kategorie "Schwierigkeiten im Miteinander" wurden insgesamt **nicht so viele Aussagen** zugeordnet wie den vorherigen und sie sind auch recht **heterogen**. Die Kategorie sammelt Interviewausschnitte, in denen es im weitesten Sinne darum geht, dass die Betreuungskräfte und die Betreuten kein gutes Miteinander im gemeinsamen Alltag finden können, und zwar weil es **unterschiedliche Alltagsgewohnheiten** gibt oder weil die Betreuungskraft die **Grundvoraussetzungen eines Miteinanders torpediert**, zum Beispiel, indem sie sich permanent zurückzieht oder die Familie um Geld betrügt.

Im Zusammenhang mit unterschiedlichen Gewohnheiten wurde einige Male das **"Rauchen"** als schwieriges Thema angesprochen, zum Beispiel von Rocky:

*Rocky: "Die andere hat nur nach Rauch gerochen. Ich hab' gesagt: 'Geraucht wird hier nicht!' 'Nein, ich rauch eh nur draußen!' Also die war auch schon fällig. Eine ist einmal dann aus dem Caféhaus gekommen: 'Ja, wir haben da ein Stammcafé im (Stadtteil).' Ha! (stößt Luft aus). Das war ärger als eine Alkoholfahne. Das Gewand hat gestunken da an der Garderobe. Das geht nicht." (03 Rocky, Pos. 156)*

Auch Aglaya machte die Erfahrung, dass "von 13 Frauen, glaub' ich, neun" geraucht haben. Dabei sei das nicht nur unangenehm gewesen, sondern die Betreuerinnen hätten während der zahlreichen Raucherpausen auf dem Balkon nicht nach ihrem dementen Mann schauen können, "was natürlich von Nachteil (sei)". Umgekehrt gibt es auch den Fall in den Interviews, dass eine Betreuerin kein zweites Mal zum Arbeiten kam, weil der von ihr betreute ältere Herr Pfeife geraucht hat. "Die hat dann gesagt, nein, also sie erträgt das nicht", so erzählt Ute von der Betreuerin ihres Vaters. Interessanterweise hat dieser dann aber trotz einer scheinbar sehr ausgeprägten Leidenschaft fürs Pfeifenrauchen mit dem Rauchen aufgehört, und zwar, weil es eine Pflegerin gab, die er sehr gern mochte und die er behalten wollte – sie aber mit seinem Pfeiferauchen nicht zurechtkam. Ute erkennt seine Not und nutzt die Situation, um ihm sanften Druck zu machen:

*Ute: "Früher war es eben, dass er geraucht hat, womit einige ein Problem hatten. Und da hab' ich ihm interessanterweise das Rauchen abgewöhnen können. Da war eine, die er total gern gehabt hat, und ich hab' gesagt: 'Die kommt jetzt nicht mehr, weil du so viel rauchst!' Und dann hat er wirklich, - von heute auf morgen hat er das Rauchen lassen. (...) Also das war ihm so wichtig. Ich hab' gesagt: 'Schau', wir finden keine Pflegerin!' Also da gab's schon vorher Beschwerden, weil das eben so übel riecht. Und ja, dann hat er das von heute auf morgen lassen, weil ihm das eben so wichtig war, dass die bleibt." (Int. 10, Pos. 54)*

Dieses Beispiel zeigt, welchen großen Stellenwert die Betreuungskräfte für die Betreuten haben können. Utes Vater gibt offensichtlich für sie das Rauchen auf und verzichtet auf eine liebgewonnene Alltagshandlung oder sogar Sucht. Nicht etwa aus gesundheitlichen Gründen, sondern *für jemanden* das Rauchen aufzuhören, zeigt, wie wichtig diese Person ist.

Ganz anders ist die Situation dort, wo die Interviewpartner/innen davon berichteten, dass ein **Miteinander grundsätzlich nicht vorhanden** war, weil zum Beispiel die Betreuungskraft **keinerlei Präsenz zeigte**. Der eher pragmatische Karl, der von seinen Betreuerinnen generell nicht viel erwartet und auch kein Interesse zeigt, sich mit ihr mehr als nötig zu beschäftigen, ist doch indigniert und "genervt", als er eine Betreuerin bekommt, die "den ganzen Tag mit Rumänien telefoniert". Er beschreibt die Situation in recht trockenen knappen Worten:



*Karl: "Eine hab' ich gehabt, die hat den ganzen Tag mit Rumänien telefoniert. Das geht einem auch auf die Nerven. Weil jedes Mal, wenn ich sie gerufen habe, hat sie telefoniert. Das kann auch passieren. Aber die ist wieder weg. Was soll man machen?!" (Int. 02, Pos. 50)*

Ähnliches kann Ute berichten von einer relativ jungen Betreuerin, die "nur mit sich beschäftigt" war, sich geschminkt und die Fotos in sozialen Medien gepostet hat. "Man kriegt's natürlich auch mit, wenn man mit denen über Facebook verbunden ist und die posten den ganzen Tag Fotos", sagt sie. Ihrem Vater hätte das nicht gutgetan, er nimmt in dieser Zeit sogar ab, weil ihm die "mehr als einfache Küche" nicht geschmeckt habe:

*Ute: "Und eine war, die kam mehrfach, aber das ging dann eben gar nicht mehr. Sie war relativ jung, oder ist relativ jung, so um die 27, und war nur mit sich beschäftigt. Also sie war nur damit beschäftigt, sich zu schminken und Fotos von sich zu machen. War den ganzen Tag unterwegs und hat Selfies gemacht und gepostet. Und ich seh' dann ja auch immer die Einkaufsliste für meinen Vater. Ich mein', die hat hauptsächlich für sich Cola und Red Bull gekauft und dann halt immer nur eine Fertigpizza oder Semmeln oder. Also ganz,- also mehr als einfache Küche. Und mein Vater hat dann auch abgenommen bei der, dem hat's auch nicht geschmeckt. Und das ging dann nicht mehr. Die saß den ganzen Tag in ihrem Zimmer und hat nur für ihn gekocht und ist mit dem Hund gegangen und das war's. Und den Rest der Zeit hat sie eben mit sich verbracht." (Int. 10, Pos. 33)*

Es gab in den Interviews auch Fälle, in denen die Betreuungskraft die betreute Familie **vorsätzlich ausnutzt und schädigt**, also kriminell handelt, quasi als **extreme Form des "Nicht-Miteinanders"**. Hiervon berichten Robert und Marie. In diesen Fällen geht es um den vermuteten oder tatsächlichen Diebstahl von Medikamenten, anderen Sachgütern und Geld.

Robert ist "überzeugt" davon, dass die erste Personenbetreuerin seiner bettlägerigen Mutter Medikamente gestohlen hat. Aufgrund ihrer hohen Pflegebedürftigkeit sind im Haus hochpreisige Medikamente und andere Hilfsmittel (Schläuche zur künstlichen Ernährung) vorhanden. Ein schwindender Bestand hat ihn stutzig gemacht, zudem hat er von "riesigen Schwarzmärkten in den Ostblock-Staaten" gehört. Seitdem er eine Inventarliste führt und die Pflegerinnen darauf hinweist, dass er wachsam ist, scheint nichts mehr zu fehlen:

*Robert: "(so) wie ich überzeugt bin, dass die Allererste, die da war, dass die einfach Medikamente gestohlen hat. Und zwar im Überausmaß, sodass ich eine Inventarliste anfertigen ließ. Ich meine, ich hab' sie auch ursprünglich angefertigt, und alles, was man rausnimmt und reintut, musste dann vermerkt werden. Ja, und das ist das, was zuerst die Agentur nicht gesagt hat, aber das hab' ich von einem anderen Pflegefall dann gehört, dass es insbesondere in den Ostblock-Staaten riesige Schwarzmärkte für Medikamente gibt und Utensilien bis zum Verband, ja, wo die hin liefern und sich so ihr Gehalt aufbessern. Und das hab' ich eben dann,- bei den letzten Beiden hab' ich das gesagt: 'Wenn irgendetwas verschwindet, seien Sie bitte vorsichtig, weil sonst,- ich will nicht mich auf das Niveau runterlassen, dass ich, wenn Sie abgeholt werden und nach Haus fahren, die Koffer und Taschen aufmachen lassen muss.' Na, und das hat,- aber das hat einfach,- 'Ja, selbstverständlich!' und 'Aber nein, wir klauen nichts!' Und seitdem ist auch der Bestand an insbesondere hochpreisigen Medikamenten und bis zu den Schläuchen.- Na, ich meine, das sind schon,- das sind sündteure Angelegenheiten, die auch nicht jetzt unbedingt von der Gesundheitskasse bezahlt werden." (Int. 04, Pos. 85)*

Was Robert als starken Verdacht äußert, hat sich bei Marie als tatsächlicher Betrug herausgestellt, die Betreuerin wurde von der Agentur dafür auch belangt. Sie hätte "sehr viel eingekauft und alles nach Rumänien mitgenommen". Aber es ging auch um Bargeld, das sie doppelt kassiert hat. Insgesamt hätte sie die Familie "ungefähr um tausend Euro bestohlen". Die Interviewerin fragt, wie der Betrug aufgedeckt wurde:



*Marie: "ICH bin ihr dann draufgekommen im Grunde. Im Grunde haben Windeln gefehlt, im Grunde hat sie Sachen eingekauft, die dann nicht im Kühlschrank waren. Da ist dann die vorige Pflegerin draufgekommen. Sie hat von meiner Mutter für die Weihnachtskekse, die kaufen wir immer am Bauernmarkt, 100 Euro kassiert. Sie hat diese 100 Euro auch von MIR kassiert. Und über solche Dinge sind wir halt dann drauf gekommen. Sie ist jetzt untergetaucht, sie ist nicht mehr gemeldet in Österreich. Und es ist gut (= abgeschlossen) für mich, ich habe ein bisschen Entwicklungshilfe für Rumänien geleistet. Ja (lachend). Ich sehe jetzt, das war Pech. Die Dame von der Agentur, die Chefin, hat sich sehr sehr geärgert über das. Jaa (atmet tief aus) - Ist ja auch entstanden dadurch, dass ich nicht, wie gesagt, jeden Tag dort bin. Jetzt haben wir das geregelt. Meine Mutter weiß, das Finanzielle mit den Pflegerinnen mache ICH. Und sie bekommen von ihr nur ein Trinkgeld, wenn sie nach Hause fahren. Und damit läuft das jetzt auch." (Int. 07, Pos. 24)*

Überraschend erscheint der Umgang und die Begründung von Marie, was den offensichtlichen Betrug angeht. Sie externalisiert und redet von "Pech" bzw. gibt sie sich sogar selbst die Schuld, indem sie sagt, der Betrug sei "ja auch entstanden", weil sie "nicht jeden Tag dort" war. Mit dem bitter-humorvollen Satz "Ich habe ein bisschen Entwicklungshilfe für Rumänien geleistet" kann sie das Geschehene für sich gut verarbeiten. Und um einem erneuten Betrug vorzubeugen, hat sie nun entsprechende Vorkehrungen getroffen und Regeln festgelegt.

#### **5.4 Eine spezielle Herausforderung: Corona-Lockdown im Frühjahr 2020**

Da die empirische Feldarbeit parallel zum Ausbruch der ersten Corona-Welle in Österreich stattfand, sind die Interviews wertvolle Augenzeugenberichte dieser besonderen Zeit. Die drei Betreuten der Stichprobe waren noch kurz davor interviewt worden (Februar 2020), die acht Interviews mit den Angehörigen aber, die zwischen April und Juni 2020 geführt wurden, enthalten dieses Thema bereits. Wie also haben die Familien den ersten Corona-Lockdown in Österreich empfunden, der durch die Grenzsicherungen zu den Heimatländern der pendelnden Personenbetreuer/innen die Betreuung ihrer Angehörigen gefährdete? Wie haben sie die Situation gemeinsam mit den Personenbetreuer/innen bewerkstelligt?

Meistens war die erste Lösung, die den Grenzsicherungen folgte, dass die gerade anwesende Betreuungskraft ihren Turnus verlängerte, also nicht zwei, nicht vier Wochen, sondern manchmal bis zu dreieinhalb Monaten bei der betreuten Person blieb. Das **"Bleiben" oder "Dableiben"** ist ein Begriff, der in den Erzählungen oft vorkommt: "Sie bleibt bis auf weiteres", "sie hat gesagt, sie bleibt jetzt halt drei Wochen" oder "sie bleibt jetzt einmal und schaut, wie es ist", heißt es in den Interviews. Das "Dableiben" weist auf ein sehr pflichtbewusstes und großzügiges Betreuungsverständnis hin: Man lässt den hilfebedürftigen Menschen nicht im Stich, man fährt nicht weg, man übernimmt Verantwortung, und zwar weit über das im Arbeitsvertrag geregelte Maß hinaus. Wie in der vorliegenden Arbeit bereits erläutert, wurde dieser Begriff des "Bleibens" ebenfalls auf politischer oder zumindest medialer Ebene verwendet, der so genannte "Bleib-da-Bonus" bezeichnete die im Frühjahr 2020 kurzzeitig eingeführte finanzielle Prämie, die jenen Betreuungskräften bis Ende des Jahres einmalig gezahlt wurde, die ihren üblichen Turnuseinsatz um mindestens vier Wochen verlängerten. So wie die semantische Ebene ("Bleib da!") und die strukturelle Ebene (finanzielle Vergütung) offenbaren, wie sehr das österreichische Betreuungssystem auf die Personenbetreuer/innen aus dem Ausland angewiesen ist, zeigt sich dies auch in den Familien selbst. Die Zitate der Erzählpersonen zeugen von Erleichterung, dass die Betreuungsperson erst einmal bleibt, aber vor allem von der Sorge, wie lange das so gehen kann. Erkennbar ist außerdem, dass sich die Logik des finanziellen "Bleib-da-Bonus" auf privater Ebene fortsetzt:

Man hofft, dass finanzielle Anreize die Betreuerin zum Bleiben motivieren können, "dass das Auge auf ihrer Geldbörse liegt", wie Robert es ohne Umschweife formuliert:

*Robert: "Also das macht mir Sorgen. Was ich dann mach', weiß ich nicht. Ich hoffe nur in der umgekehrten Richtung, dass das Geld, das die hier verdienen,- das ist für die Ost-Slowakei gigantisch viel. Na, ich meine, für uns sind zweieinhalbttausend netto oder 2.600 netto im Monat, ich würde sagen, ein normales Gehalt. In der Ostslowakei können Sie das mal fünf rechnen an Lebensqualität. Also, das ist wirklich viel. Und von der Warte hoffe ich halt, dass das Auge der Jetzigen auf ihrer Geldbörse liegt und nicht auf der Zeit, die sie nicht daheim sein kann." (Int. 04, Pos. 99)*

*Elisabeth: "Also, ich meine, die sind natürlich beide an dem Geld interessiert, das sie verdienen, und es ist eh beschämend wenig. Aber ich glaub', es war ihr gar nicht unrecht, weil sie dadurch eben diesen Bonus gekriegt hat und auf einen Schlag eine größere Summe und so. Ich glaub', sie war ganz zufrieden, und sie hat auch nicht,- eben dadurch, dass sie keine familiären Verpflichtungen hat, die Tochter von ihr lebt in Wien." (Int. 11, Pos. 85-88)*

In beiden Interviewausschnitten wird abschließend auf die familiäre Situation der Betreuerinnen verwiesen: Je nachdem, ob sie Familie im Heimatland hätten und dort gebraucht würden, fiel es ihnen leichter oder schwerer, den Arbeitsaufenthalt in Österreich zu verlängern. Sebastian nimmt ebenfalls darauf Bezug, er meint, die 60-jährige Betreuerin seiner Mutter sei "schon ein bisserl flexibel", weil sie "keine kleinen Kinder mehr" habe:

*Sebastian: "Und die wird jetzt aber ein bisserl länger bleiben. Sie hat gesagt, sie weiß es noch nicht, wie lang sie bleibt. Ich hab' ihr erzählt, dass ja die,- ich glaub', vom Staat gibt es ja jetzt diese Unterstützung, wenn man vier Wochen länger bleibt als normal, gibt's 500 Euro vom Staat noch dazu. Ob sie das in Anspruch nehmen wird, ich weiß es nicht. Sie hat gesagt, sie bleibt jetzt einmal und schaut wie es ist, und dann werden wir weitersehen. Also sie sieht das eigentlich locker. Der Vorteil der 60-jährigen Betreuerinnen (ist), dass sie halt keine kleinen Kinder mehr haben, die sind halt schon ein bisserl flexibel." (Int. 08, Pos. 100)*

Eine finanzielle Belohnung ganz anderer Art findet sich bei Marlene: Um ihrer Mutter den "Albtraum" eines erneuten Wechsels zu ersparen, geht sie so weit, dass sie aus eigener Tasche dazuzahlt, und zwar nicht etwa die Betreuerin, die aktuell bei ihrer Mutter ist und länger bleibt (Pseudonym Esther), sondern die zweite Betreuerin, die aufgrund der Grenzschießung zwischen Ungarn und Österreich nicht einreisen kann. Als die sich in Ungarn befindliche Betreuerin (Pseudonym Melanie) andeutet, dass sie sich wegen des Verdienstauffalls nach einer alternativen Betreuungsstelle umsieht, beschließt Marlene, sie trotzdem weiterzubezahlen. Das Geld könne die Betreuerin später in "ganz kleinen Schritten" zurückzahlen:

*Marlene: "Und dann hab' ich die Esther gleich gefragt: 'Wie ist das, kannst du länger bleiben?' Und die Esther hat gesagt,- Also die hat eh immer urviel Gepäck mit, also sie kann bleiben, das ist kein Problem, solange das dauert. Da haben wir ja geglaubt, in sechs Wochen ist das wieder vorbei. Jetzt hab' ich mir gedacht, okay, aber die Melanie ist natürlich ein Problem, weil die hat dann mitbekommen,- Da hat auch die Esther die ja angerufen, bevor ich mit ihr reden konnte, dass die Melanie den nächsten Wechsel nicht machen kann, weil das einfach von den Grenzen her ein Problem war. (...) Ich hab' der Melanie gesagt,- Weil, die hat dann gesagt, sie muss sich ja was anderes suchen, weil sie braucht das Geld, weil das Problem ist: Die kriegen ja nur Geld, wenn sie da sind! Und wenn die Melanie jetzt nicht kommt, dann kriegt die kein Geld. Jetzt hab' ich mir mit ihr ausgemacht, sie kriegt trotzdem ihr Geld. Meine Mutter ist in der glücklichen Situation, dass wir das machen können. Und sie zahlt es mir nachher in ganz kleinen Schritten zurück. Also, das wird 50 Euro sein im Monat, also pro Rotation." (Int. 05, Pos. 54)*

Neben diesen finanziellen Aspekten gibt es noch weitere "Garanten", welche die Angehörigen hoffen lassen, dass die Betreuerin bleibt und die betreute Person damit gut versorgt ist.

Marlene beobachtet, dass die Betreuerin selbst "so Panik vor dem Virus" hätte, dass sie die Lockdown-Zeit in Österreich scheinbar gut hinnehmen kann:

*Marlene: "Und die Esther ist jetzt eigentlich unser Garant, weil die hat gesagt, sie bleibt, solange es sein MUSS. Und sie ist,- Ich hab' jetzt mittlerweile rausgefunden letzte Woche,- weil meine Angst ja immer noch ist, die will nicht mehr, die fällt mir zusammen, die geht nach Hause, und dann hab' ich niemanden. Aber ich hab' herausgefunden, was sie mir gesagt hat, die hat selber so Panik vor diesem Virus, dass sie so froh ist, mit meiner Mutter zu Hause in Quarantäne zu sitzen in Österreich, weil es in Ungarn eh sowieso problematisch ist mit der Krankenversorgung. Und das ist auch ein Antrieb von der Esther hierzubleiben. Das klingt jetzt blöd, aber das ist natürlich für mich perfekt." (Int. 05, Pos. 54)*

So wie Marlene – wenn auch mit etwas Skrupel – sagt, die "Panik" der Betreuerin sei für sie "perfekt", weil sie eben damit keine Angst mehr haben muss, dass die Betreuerin abreist, so spricht auch Robert von beidseitigen Unsicherheitsgefühlen: Er selbst "fürchte" sich davor, dass die jetzt anwesende Pflegerin seiner Mutter nicht mehr verlängert, doch er geht davon aus, denn er erkennt "Gott sei Dank eine panische Angst" bei der Betreuerin vor dem Grenzübertritt, der zu der damaligen Zeit nicht legal gewesen wäre:

*Robert: "Ich fürcht' mich schon nach den nächsten zwei Wochen. Ich hoffe, sie sagt nochmal: 'Ich bleib' nochmal zwei Wochen.' Die will an sich. Die Jetzige hat Gott sei Dank eine panische Angst (unverständlich), aber einen tiefgreifenden Spundus vor dem Grenzübertritt und wie sie dann ein die 300 Kilometer in ihren Heimatort kommt." (Int. 04, Pos. 93)*

Robert selbst hat genauso Bedenken von solch einem Grenzübertritt, denn er könne es sich nicht leisten, als Unternehmer in illegale Aktivitäten verwickelt zu werden:

*Robert: "Und ich hab' ihr das auch gesagt, dass ich das nicht mache, so wie die Agentur das vorgeschlagen hat, was illegal ist, dass die Damen zu Fuß über die Grenze kommen. Sprich, die werden von ihren Verwandten bis an die Grenze gebracht, dort marschieren sie zu Fuß über die Grenze und auf der anderen Seite werden sie in ein Taxi oder von den Familien der Betreuten eingefangen und an ihren Arbeitsort gebracht. Das ist illegal.*

*Int.: Und das findet aber statt?*

*Robert: Also mir hat meine Zuständige bei der Agentur, da die (Name), die hat mir gesagt, sie hätten es schon ein paar Mal gemacht. Und ich hab' nur gesagt: 'Ich hab' eine Firma mit (anonymisiert), ich mache nichts Illegales, weil, wenn ich verurteilt werde, dann ist meine Firma am nächsten Tag 95 Prozent ihrer Kunden los. Das kann ich mir einfach nicht leisten!' (Int. 04, Pos. 93-95)*

In einer anderen Geschichte hat ebenfalls die Betreuerin Angst, und zwar vor der Ansteckung. Sie hat Angst, ihren Mann im Heimatland anzustecken, der einer Risikogruppe angehören dürfte und möchte deshalb in Österreich bleiben:

*Sebastian: "Diese Corona-Geschichte hat sie jetzt ziemlich mitgenommen. Mit Angst um ihren Mann auch, der natürlich ein bisserl krank ist schon, in der Slowakei auch. Und sie hat Angst, dass sie das Virus mitbringt und war mit hohem Blutdruck im Spital dann." (Int. 08, Pos. 33)*

**So zeigen sich auf verschiedenen Ebenen Ängste bei allen Beteiligten:** die Angst der betreuten Familie, dass die Betreuungsperson wegfällt, dass sich die Betreuungsperson ansteckt (Ängste auf beiden Seiten) oder dass die finanzielle Einnahmequelle wegfällt (Perspektive der Betreuungskräfte). Diese Beobachtung ist sicherlich Ausdruck der gesamtgesellschaftlichen Situation, die der Ausbruch der Pandemie mit sich brachte, weltweit. Aber sie zeigt doch auch, dass die Personenbetreuung in besonderem Maße von gegenseitigen Abhängigkeiten geprägt ist: Die betreute Person ist physisch auf Hilfe angewiesen, die Betreuungskräfte kommen oft aus prekären finanziellen Situationen und möchten sich gern auf ihre Betreuungsarbeit als Einnahmequelle verlassen können.

## 5.5 Familien- und Betreuungssystem

Im folgenden Kapitel geht es darum, welchen Platz, welche Rolle die Akteur/innen im Betreuungssetting einnehmen. Die Rolle der betreuten Person ist dabei klar umrissen: Sie wird umsorgt, sowohl von ihren Angehörigen als auch von den Personenbetreuer/innen. Hier gab es in den Interviews keine Hinweise auf zu differenzierende Betreuten-Typen. Viel interessanter hingegen erschien eine Analyse der Rolle der Betreuungsperson, die ihnen nämlich von den Betreuten und den Angehörigen zugewiesen werden. Die verschiedenen Rollen der Betreuungskraft werden also im Folgenden dargestellt, wobei es sich prinzipiell um die Frage handelt, ob die Betreuungskraft als Dienstleistungskraft oder Haushaltsmitglied gesehen und behandelt wird – und warum. Außerdem geht es in diesem Kapitel um typische Handlungsweisen der Angehörigen, die nicht unwesentlich ist, weil sie das Betreuungssetting sowie die Beziehung zwischen der betreuten und der Betreuungsperson strukturieren.

### 5.5.1 Zur Rolle der Betreuungskraft

Die Personenbetreuung ist eine sehr private Form der Betreuung: Betreuer/in und Betreute/r verbringen die meiste Zeit ausschließlich zu zweit, in der gewohnten Umgebung der betreuten Person. Deshalb wird die 24-Stunden-Betreuung oft als "familienähnlich" beschrieben, die Betreuungskraft wird in den Broschüren der vermittelnden Agenturen manchmal als "Ergänzung zur Familie" bezeichnet. Doch sind es zunächst Fremde, die in diesem Setting zusammenkommen, und die Betreuung ist eine bezahlte Dienstleistung. Wie also passen die beiden Sphären, privater Haushalt und Arbeitswelt, zusammen? Und wie zeigt sich das in der Position, die die Betreuungskraft einnimmt? Diese Frage wurde anhand der Aussagen analysiert, die die Angehörigen und Betreuten machten, als sie zur Rolle der Betreuungskraft gefragt wurden, etwa in der Form: "Wer ist die Betreuungsperson für Sie?" oder "Was glauben Sie, wie sieht Ihre Mutter/Ihr Vater/Ihr Partner die Personenbetreuerin?"

#### 5.5.1.1 Dienstleister/in im Haushalt

Der größere Teil der interviewten Personen, nämlich sieben von elf, haben die Betreuungsperson als **Dienstleisterin mit den für sie typischen Aufgaben** beschrieben, als jemanden, der "auf sie (die Mutter) schaut, ihr beim Haushalt hilft" oder als "Haushaltshilfe, Begleiterin, Unterstützerin", "Betreuerin für meinen Mann", wie Aglaya sagt:

*Aglaya: "Also sie sind schon die Betreuerinnen für meinen Mann. Unterstützerinnen, Betreuerinnen für meinen Mann sind (sie) manchmal schon auch. Sie haben 'Mensch ärgere dich nicht' gespielt und so, also Spiele auch gemacht. Und sie haben doch im Haushalt sich, - also Haushälterin ist zu viel, Haushaltshilfe eigentlich. Betreuerin für meinen Mann. Mit der Kommunikation, mit ihm reden war es natürlich ziemlich schwach, also weil sie's halt irgendwie nicht konnten. Begleiterinnen waren sie auch. Begleiterinnen find' ich eigentlich eine wichtige Rolle. Was noch? Was hab' ich jetzt gesagt? Also Haushaltshilfe bei uns. Ich glaub', dass sie ganz oft Haushälterinnen sind. Haushaltshilfe, Betreuerin, Begleiterin. In Ansätzen ein bisschen Pflege. (...) Ja. Also Köchinnen waren sie nicht hier. Das hab' ich selber gemacht." (Int. 09, Pos. 65)*

Aglaya nennt einige Rollen und Bezeichnungen, zieht aber die Grenze deutlich, die dort verläuft, wo Aglaya das Sagen im Haushalt hat: "Haushälterin" sei "zu viel", "Haushaltshilfe" sei die korrekte Position der Betreuerin. Aglaya ist die Haushälterin, der Betreuerin überlässt sie Hilfsarbeiten, zum Beispiel im Bereich der Küche: Sie selbst übernimmt das Kochen, denn mit dem Speiseplan der Betreuerinnen kommt sie nicht zurecht, wie sie an einer anderen Stelle des Interviews erläutert. So ist auch ihr letzter Satz zu verstehen, in dem sie deutlich macht, dass die Rolle der Köchin immer noch ihre ist ("also Köchinnen waren sie nicht hier). Eine

ganz ähnliche Auffassung vertritt Karl, der ebenfalls ablehnt, bekocht zu werden (den "rumänischen Quargel" mag er nicht) und sich stattdessen von einer Nachbarin bekochen lässt. Das untere Zitat macht deutlich, dass er die immer wieder wechselnden rumänischen Betreuerinnen als Dienstleisterinnen wahrnimmt, die 24 Stunden erreichbar sind (sozusagen die Kernaufgabe), ihn versorgen und Reinigungsarbeiten übernehmen. In den Pausen dazwischen "brauche" er sie nicht, ein Wort, das auf ihren "Nutzen" hindeutet, der aber explizit nicht darin besteht, dass man gemeinsam Zeit verbringt und zum Beispiel miteinander plaudert oder gemeinsam fernsieht:

*Karl: "Also sie muss erreichbar sein 24 Stunden. Das ist das Ganze. Ansonsten haben sie bei mir kein schlechtes Leben, diese Damen, weil sie können dazwischen eigentlich immer auch was machen, sofern sie natürlich eh nicht mit der Reinigung beschäftigt sind. Wäsche waschen und diese ganzen Sachen. Aber sonst haben sie eine gewisse Freizeit auch. (...) Zum Beispiel nach dem Mittagessen hat sie ungefähr eine Stunde, wo ich sie nicht brauche. Oder am Abend auch. Wenn ich fernsehe, brauche ich sie auch nicht. Vormittag, da arbeitet sie normalerweise, müssen sie ja Wäsche waschen und so weiter. Da sind sie normalerweise beschäftigt." (Int. 02, Pos. 21)*

Für sein recht strenges Verständnis vom Dienstpersonal mit Aufgaben gibt es noch einen weiteren treffenden Beleg an anderer Stelle, wo er nämlich eine Parallele zu seinem früheren Leben im Ausland zieht:

*Karl: "Wir waren jahrelang in Ägypten, da haben wir auch einen Diener gehabt zum Beispiel, einen Hausdiener." (Int. 02, Pos. 98)*

Robert, der selbst ein Dienstleistungsunternehmen führt, formuliert ähnlich direkt: Die Betreuerinnen seiner Mutter seien auf einem **"ähnlichen Level" wie die Angestellten in seiner Firma**:

*Robert: "Das ist letzten Endes wie in einem relativ kleinen Büro. Es ist eine enge Beziehung, aus der es kein Ausbrechen gibt. Außer nach zwei Wochen, wenn die Betreuung gewechselt wird. (...) Also insofern sehe ich da schon so eine Parallele zwischen unserem (Dienstleistungsunternehmen) und den Betreuerinnen. Auch das sind Dienstleister. Für mich sind sie in Wirklichkeit da auf einem ähnlichen Level, auch wenn sie ganz was anderes tun." (Int. 04, Pos. 183, 191)*

Auch Robert schließt, so wie Karl, eher aus, dass man sich in privaten Gesprächen nähert, es seien eher "Erfahrung-und-Umwelt-Gespräche", die er mit der Betreuerin führt, wenn er seine Mutter am Wochenende besucht. Dieses eher distanzierte Verhältnis sei für ihn in Ordnung, denn:

*Robert: "Ich erwarte mir von einer Pflegerin nicht, dass ich mich mit ihr über Penderecki unterhalten kann.<sup>12</sup> (...) Ich würde sie nicht zu meinen Freunden oder gutem Bekanntenkreis zählen. Da erwart' ich mir ein bisschen mehr." (04 Robert, Pos. 73)*

Bei zwei weiteren Interviewpartnerinnen, Ute und Elisabeth, deren Vater bzw. Mutter betreut wird, kommt eine interessante Konkretisierung der Rolle ins Spiel: Sie sehen die Betreuerin als "vollwertige Mitglieder vom Haushalt", als **"jemand, der zum Haushalt, aber nicht zur Familie gehört"**. Ute erzählt, dass sie mit ihrem Vater einen Ausflug ins benachbarte Italien unternommen hat und der Betreuerin an diesem Tag frei gegeben hat. Denn sie wusste, dass ihr Vater lieber mit ihr allein unterwegs ist. In der Beziehung der Beiden würde das "familiäre Moment" einfach fehlen, und zwar "von beiden Seiten her", das heißt, auch die Betreuerin hat

---

<sup>12</sup> Er meint den polnischen Komponisten Krzysztof Penderecki, der ein paar Tage, bevor das Interview stattfand, verstorben war (am 29. März 2020).



in Utes Wahrnehmung kein großes Interesse daran gehabt, an dem Ausflug nach Italien dabei zu sein – es war eben ein Familienausflug:

*Ute: "Dann macht man, wenn es passt irgendwie, Ausflüge. Mein Vater war ja gern in Italien, und da sind wir mit Pflegerin und meinem Vater nach Italien gefahren. Das mach' ich. Es gab eine eben, von der ich erzählt hab', die hat dann Fotos gemacht. Da wusste ich, dass mein Vater sich nicht so wohlfühlt, da bin ich dann auch allein mit ihm gefahren. Hab' gesagt: 'Weißt du was, du hast heute einen Tag frei, kannst zuhause bleiben.' Und ich bin allein mit meinem Vater weggefahren. Das hab' ich auch gemacht. Aber an und für sich sind die schon vollwertige Mitglieder vom Haushalt. Aber dieses familiäre Moment,- Ich glaube schon, auch von beiden Seiten her. Vielleicht wär' das eher,- aus Familiensicht würde man sich das wünschen. Meine Erfahrung ist, dass die das auch nicht so sehen. Die machen dort ihren Job eben, ist wahrscheinlich auch gut, weil sie damit auch eine gewisse Distanz haben zu dem Erkrankten." (Int. 10, Pos. 111)*

Ute ergänzt anschließend, dass es der Betreuerin "ganz klar ums Geld" ginge. Ihr Vater, der an Demenz erkrankt ist, würde mit diesem Dienstleistungsgedanken wohl übereinstimmen, er sehe sie als "Haushaltshilfe", die er für ihre Dienste bezahlt:

*Int.: "Was glauben Sie, ist denn die jeweilige Betreuerin so für Ihren Vater? Von der Rolle, von der Position her. Wer ist das für ihn?"*

*Ute: Mein Vater ist da sehr pragmatisch. War auch interessant, ihn da kennen zu lernen. Der sieht die wirklich als Haushaltshilfen. Also der sieht die wirklich irgendwie so nach dem Motto,- also irgendwie so, ja, die ist hier, um für ihn zu kochen und zu putzen und die Sachen zu machen. Und er bezahlt sie dafür. Ja. Er sieht die so als Haushaltshilfe." (Int. 10, Pos. 63-64)*

Genauso wie Ute beschreibt Elisabeth die Betreuerin als Haushalts- aber nicht Familienmitglied, und zwar aus der Perspektive ihrer Mutter. Zumindest nimmt Elisabeth an, dass ihre Mutter das "erlebensmäßig so einordnet", denn sie hat eine demenzielle Erkrankung, ein Austausch darüber ist nicht mehr möglich. Die Mutter sei auf einem Bauernhof aufgewachsen, dort hätte es Knechte und Mägde gegeben, daran würde sie sich jetzt wohl erinnern fühlen:

*Elisabeth: "Meine Mutter sieht sie auch,- also, ich weiß gar nicht, wie sie das,- also ob sie solche Kategorien überhaupt noch hat. Ich glaub', das ist bei meiner Mutter am ehesten so: Meine Mutter kommt von einem Bauernhof. Also aus einer Welt, wo es zur Familie gehörige Knechte und Mägde gegeben hat, oder so. Also ich glaub', dass sie es emotional am ehesten so empfindet, dass da jemand mit lebt, der oder die nicht zur Familie gehört, aber zum Haushalt. Also ich glaub' nicht, dass sie das noch,- Also sie könnte das nicht mehr formulieren. Aber manchmal, aus kleinen Bemerkungen von ihr, hab' ich das Gefühl gekriegt, dass sie das am ehesten erlebensmäßig so einordnet." (Int. 11, Pos. 69)*

Dass die beiden Interviewpartnerinnen so klar formulieren, die Betreuerinnen seien zwar Haushalts- aber nicht Familienmitglied, und dass Elisabeth dabei noch den Vergleich zum bäuerlichen Haushalt zieht, ist aus familiensoziologischer Sicht übrigens aufschlussreich. Denn darin drückt sich ein Verständnis von Familie aus, wie es seit der Industrialisierung existiert: Zur Familie gehören die Familien- aber nicht die Haushaltsmitglieder. Wo in der Römischen oder eben auch in der Bäuerlichen Familie die Familie "das ganze Haus" war, inklusive der Bediensteten, die unter dem Schutz des Hausherrn standen, dominierte später ein Verständnis, dass zur Familie ausschließlich die miteinander verwandten Personen zählen. Das wird hier (nicht überraschend) sichtbar – aber überraschend ist die Klarheit, mit der das formuliert wird.

Wo damals, zu Zeiten der Familie im Alten Rom und in der Bäuerlichen Gesellschaft Kost und Logis gegen Mitarbeit gewährt wurden, sind die Personenbetreuerinnen heute auch (mehr



oder weniger) selbstständige Dienstleister/innen mit Gewerbeschein, die ihre Dienste für ein Honorar zur Verfügung stellen. Und als jene werden sie eben auch von einigen, hier zitierten Erzählpersonen wahrgenommen:

*Int.: "Ich hätte noch als Stichworte: 'Familie oder Dienstleistung?' Es gibt ja oft von den Agenturen diese Formulierung, die dann damit werben, 24-Stunden-Betreuerinnen seien eine Ergänzung zur Familie. Wie sehen Sie das?"*

*Ute: Nein, ich seh' das bestenfalls so wie eine Haushälterin, die im gleichen Haushalt ist, aber nicht von der Familie. Aber eben auch aus der Sicht von denen. Also die,- für die geht's auch ganz klar ums Geld. Das ist eine,- Ich hab' das nicht erlebt als Teil der Familie." (Int. 10, Pos. 108-109)*

### 5.5.1.2 Wichtige Person im Familiengefüge: "Sie gehören jetzt einfach dazu"

Keine/r der Interviewpartner/innen hat sich eindeutig oder zumindest durchgängig so geäußert, dass die Betreuungsperson ein Familienmitglied sei. Aber es gibt doch vier Erzählpersonen (Wilhelm, Rocky, Marlene, Marie), die sich der Betreuungsperson auf privater Ebene verbunden fühlen und ein Zusammengehörigkeitsgefühl spüren, das für eine reine Arbeitsbeziehung untypisch ist. Damit unterscheiden sie sich von den eben vorgestellten sieben Personen, die eher eine Dienstleistungs-Beziehung beschreiben.

Tatsächlich verwendet wird der Begriff des Familienmitglieds von Marie: "Sie sind für mich jetzt zusätzliche Familienmitglieder geworden", sagt sie in ihrem Statement über die beiden rumänischen Betreuungskräfte, die Maries bettlägerige Mutter versorgen. Sie gibt diese Antwort auf die Frage, ob sich durch die Ankunft der beiden Betreuerinnen etwas in den Familienbeziehungen verändert habe:

*Int.: "Wenn Sie so auf Ihre Familienkonstellation schauen, hat die 24-Stunden-Betreuung in Ihrer Familie (...) irgendwas geändert oder neu hervorgebracht?"*

*Marie: Eigentlich nicht. Also ich muss sagen, wir vier, der Mann, die Töchter, ich, mein Bruder und meine Nichte, mit meiner Mutter, wir waren immer schon ein sehr enges Team. Also wir sind, das hat auch mit unserer Kindheit zu tun, wir haben ein sehr enge, intensive Beziehung zueinander. Und ich sehe das jetzt so, dass die beiden dazugekommen sind, im positiven Sinn. Aber so wirklich verändert?! Sie sind für mich jetzt zusätzliche Familienmitglieder geworden. Auch der Mann, den ich einmal gesehen habe, der war einmal da aus Rumänien, weil, da hat es eine Taufe gegeben in Ungarn. Aber so verändert in DEM Sinn, würde ich eigentlich nicht sagen, nein. Sie gehören jetzt einfach dazu. Sie sind ein fixer Bestandteil, sie leben dort." (07 Marie, Pos. 36-37)*

In ihrem Statement wird deutlich, dass die Betreuerinnen ein wichtiger, "fixer Bestandteil" der Familie sind, aber eben auch nicht die Kraft und Bedeutung haben, bestehende Familienbeziehungen zu verändern – was sie von "richtigen" Familienmitgliedern doch wieder unterscheidet. Damit nimmt sie ihnen gleich wieder die Bedeutung, die sie ihnen eigentlich zuschreiben möchte und reduziert sie auf Mitglieder, die sich lediglich einfügen, aber nicht gestalten. Sie haben eine passive, keine aktive Rolle. An anderer Stelle spricht Marie von einem "freundschaftlichen Kontakt", der die zuvor formulierte Familienmitgliedschaft quasi wieder ein Stück zurücknimmt oder zumindest relativiert.

Das "Dazugehören" der Betreuungskräfte wird ebenfalls von Wilhelm als Formulierung verwendet. In seinem Beispiel wird dies noch einmal auf eine spezielle Art deutlich, da er in einem Kloster lebt, einem Ort also, der in besonderer Art und Weise durch Gemeinschaft geprägt ist. Nach einem Schlaganfall wird Wilhelm von zwei sich abwechselnden Betreuern aus der Slowakei versorgt. Sie ermöglichen ihm, weiterhin am Klosteralltag teilzunehmen und

erhalten dadurch selbst exklusive Privilegien, die sonst nur Klosterbrüdern vorbehalten sind, zum Beispiel den Besitz eines Klausurschlüssels:

*Int.: "Ist da irgendwas Familienähnliches dabei auch, oder nicht?"*

*Wilhelm: Ja, wir fassen die auf nicht als Angestellte, als Arbeiter, sondern sie gehören zu uns dazu. Die können auch mit uns Mittag essen. Wenn gerade niemand da drinnen ist, oder wenn ich gerade im Krankenhaus bin, essen sie mit unseren Patres mit im Speisesaal, in der Klausur. Im Wohnbereich. Haben auch einen Klausurschlüssel, können jederzeit hinauf, wenn sie irgendwas brauchen aus dem Lesezimmer oder was. Irgendein Buch sich ausborgen wollen. Die werden wie Familienangehörige, ich will nicht sagen, behandelt, aber angesehen, wissen Sie?" (Int. 01, Pos. 132-133)*

Seine Antwort auf die Frage der Interviewerin, ob die beiden Pfleger eine familienähnliche Rolle hätten, beginnt mit einem "ja" und beinhaltet, was die Betreuer nicht sind: Angestellte. Doch zweifelt Wilhelm in seiner weiteren Antwort die wirkliche Familienmitgliedschaft an, nämlich in der Aussage, die Betreuer würden wie Familienangehörige "angesehen", aber nicht "behandelt" – wobei offenbleibt, was er damit genau meint. Sie seien am ehesten "Mitbrüder", nehmen damit eine exklusive Rolle ein, was auch darin deutlich wird, dass sie das Ehrenkreuz des Stifts tragen dürfen:

*Wilhelm: "Er trägt auch das Ehrenkreuz des Stiftes, also wie ein Stiftsmitglied, und zwar in Bronze. Beide Pfleger tragen das. Das kriegen sie als Zeichen der Verbundenheit mit dem Konvent. Die sind praktisch fast wie so Mitbrüder, nicht? Nur, dass man halt nicht,- Ein Mitbruder hat den Gehorsam gelobt, das brauchen sie nicht. Die brauchen keine Gelübde einhalten." (Int. 01, Pos. 157)*

Doch auch die Rolle des Mitbruders ist nicht genau diese, sondern nur "praktisch fast wie so". Jedenfalls ist die Betreuungsperson für die hier zitierten Erzählpersonen wichtig in dem sozialen Gefüge, in dem man eingebettet ist, sie "gehört dazu", entweder zur Familie oder zur Klostergemeinschaft. Sie bekommt einen Platz im vertrauten Kontext.

Diese Interpretation gilt auch für den 85-jährigen Rocky, der seiner Betreuerin die ihm vertraute Rolle der Gefährtin zuschreibt, so legt es die Interpretation seiner Geschichte nahe. Denn nachdem seine Frau gestorben ist und nachdem er einen Schlaganfall hatte und eine helfende Hand gut gebrauchen kann, meldet er sich bei der ehemaligen Betreuerin seiner Frau, ruft sie in der Slowakei an und fragt, ob sie nun ihn unterstützen möchte. Sie sagt zu. Sie ist seine einzige Betreuerin, eine zweite hat er nicht, wenn sie nicht da ist, kommt er im Groben allein zurecht und wird von seinen Kindern unterstützt. Fast liegt es auf der Hand, welche Rolle ihr zuteil wird: Er kann nicht nur eine Unterstützung gut gebrauchen, sondern auch eine Person, die ihm etwas die Einsamkeit nimmt, mit der er Dinge unternehmen kann, die er früher mit seiner Frau unternehmen konnte, zum Beispiel reisen. Er betont, dass er mit Jana (Pseudonym) keine romantische Beziehung hat und leitet dieses Thema ein, indem er die Sichtweise seiner Kinder erläutert, die eben genau solch eine romantische Beziehung vermuten:

*Rocky: "Wenn ich meinen Kindern irgendwie über Jana sprechen will zum Beispiel, stoße ich auf höfliche Distanz. Die sind sich nicht ganz sicher, wie unser Verhältnis ist. Da kann ich reden, was ich will." (Int. 03, Pos. 112)*

Obwohl genau umgekehrt gemeint, deutet Rocky mit dieser Erwähnung selbst an, quasi durch die Hintertür, dass seine Beziehung zu Jana einer partnerschaftlichen Beziehung nahekommt. Auch sein Satz an anderer Stelle: "Untertags picken wir mehr aufeinander wie meine Frau und ich" deutet an, dass er die Beziehung zu Jana mit der zu seiner Frau vergleicht. Die

Vertrautheit zu ihr zeigt sich in weiteren Alltagsdetails wie diesem, dass er ihr während des gemeinsamen Urlaubs persönliche Dinge zum Verstauen in ihrer Handtasche gibt, eine typische Geste in Paarbeziehungen:

*Rocky: "Oder bei Urlauben, wenn ich nicht allein zu viel Bargeld haben will, dann nehm' ich die Hälfte und sag': 'Geh, nimm's in die Handtasche' oder 'nimm den Pass in die Handtasche'. Ich bin mehr fürs Praktische." (Int. 03, Pos. 158)*

Dass er Jana nicht als Angestellte, sondern gern als Gefährtin auf Augenhöhe sehen möchte, zeigt sich außerdem darin, dass er sich manchmal unwohl in der Rolle des Hilfeempfängers fühlt und die Beziehung reziprok gestalten möchte: Nicht nur sie soll für ihn da sein, auch er möchte ihr Ansprechpartner sein und würde sich freuen, wenn sie ihre Sorgen mit ihm teilen würde. Doch da ist sie zurückhaltend:

*Rocky: "Zeit zu zweit: Wie weit wollten Sie das noch detailliert wissen oder weniger detailliert? Weil untertags picken wir mehr aufeinander wie meine Frau und ich. Wenn ich sag': 'So, jetzt schalt' ich die Heizung da aus oder ein,'- 'Nein, das mach ich!' Wenn mir was runterfällt, sie springt auf und kommt. Also manchmal direkt unangenehm. Aber ja, ist so. Aber wenn sie ihre, sagen wir nicht Schwächephase, ihre gesundheitlichen Probleme oder Einschränkungen hat, ich frage: 'Kann ich dir helfen et cetera oder nicht? Oder brauchst du was, melde dich bei mir!' 'Aber ich darf nie zweimal fragen oder dreimal. 'Nein, nein, geht mir eh gut!' Also sie will auch nie Schwäche zeigen. Auch wenn ich das merke, weil innerhalb von sieben Jahren merkt man schon, wenn jemand schlecht drauf ist." (Int. 03, Pos. 133)*

Obwohl Rocky während des Interviews stets darauf bedacht ist zu betonen, dass er eben keine romantische Beziehung mit der Personenbetreuerin führt, kommt er (vielleicht genau deswegen) immer wieder auf das Thema zu sprechen. Er erzählt zum Beispiel davon, dass er vor seinen Freunden damit kokettiert, eine junge, attraktive Begleiterin zu haben und zeigt damit seine Zuneigung zu ihr. Auch gibt er zu, dass er schon einmal einen "Anflug von Eifersucht hatte": "Hoppla, was macht sie, wenn sie nicht bei mir ist?". Und an einer anderen Stelle, als die Interviewerin die Sozialkontakte der Betreuerin erfragt, positioniert er sich mit schlagfertigen Witz als derjenige, der ihre primäre Bezugsperson ist:

*Int.: "Hat sie eigentlich jemanden, den sie besonders gern hier mag, wenn sie die zwei Wochen hier ist? Mit dem sie sich,-*

*Rocky: Ja, mich! (lacht)*

*Int.: Ja, eh. (lacht).*

*Rocky: Hoffe ich doch. Nein, nein, ich kann es nicht sagen. Ich kann es nicht sagen. Ich will auch keine Psychoanalyse machen, das hat schon der Sigmund Freud gemacht." (Int. 03, Pos. 146-149)*

Im Verweisen auf Sigmund Freud denkt er vermutlich an dessen Theorie des Unbewussten und deutet damit auch hier wieder an, dass er sich insgeheim wünscht, dass er tatsächlich eine besondere emotionale Bedeutung für Jana hat. Seine eigene emotionale Zuneigung zu ihr erklärt sich aus der besonderen Verbindung, die sie für ihn zu seiner verstorbenen Ehefrau herstellen kann. Er nennt den schönen Begriff der "Nabelschnur in die Vergangenheit", die Jana für ihn ist, weil sie nämlich als dritte Person dabei war, als das Ehepaar die letzten Wochen und Monate miteinander verbrachten, und auch, weil sie zugegen war, als seine Frau dann schließlich verstarb. Ihr Tod war ein großer Verlust für ihn. Er möchte seiner Frau über einen Konzertbesuch in Hamburg noch einmal besonders gedenken. Und genau hier schlägt er wieder den semantischen Bogen zu seiner Betreuerin Jana, die ihn auf dieser Reise begleiten soll; eben, weil sie diese "Nabelschnur in die Vergangenheit" für ihn symbolisiert:

*Int.: "Sie gehen in die neue Elbphilharmonie?"*

*Rocky: Ja. Hab' ich schon im Juli des Vorjahres bestellt. (...) Richard Strauss' 'Tod und Verklärung'. Das war sozusagen der Abschluss nach dem Begräbnis meiner Frau. 2014. 2013 ist sie gestorben, im Frühling. Und 2014 hab' ich mir das angehört, und da hab' ich zum ersten Mal geweint. Und das möchte ich mir jetzt noch einmal anhören. Das ist der Grund. (wird traurig)*

*Int.: Ja.*

*Rocky: Ja. Meine Schwachstelle. (Pause - kleine Tränen)*

*Int.: Ja, aber Sie waren wahrscheinlich lange verheiratet auch.*

*Rocky: Ja, 57Jahre.*

*Int.: Ist das schön, dass die Jana sie auch kannte, für Sie jetzt?*

*Rocky: Sie hat sie nicht nur gekannt. Sie hat mich auch zum Bett gerufen und hat gesagt: 'Helfen Sie mir!' Und da haben wir dann sozusagen die häusliche Aufbahrung gemacht. Da war sie da und sie hat dann die Bekleidung geholt. Ja.*

*Int.: War sie in den wichtigen Momenten auch da.*

*Rocky: Ja. Und ich glaube, das ist etwas, was trotz der von mir angesprochenen Distanz und Distanzgefühl sie erstens einmal auszeichnet und zweitens der Grund ist, warum sie noch da ist. Sie ist wie eine Nabelschnur in die Vergangenheit." (Int. 03, Pos. 177-186)*

Bei aller Ähnlichkeit zu einer romantischen Partnerschaft bleibt es aber bei einer Beziehung, die eben genau das nicht ist. Und das ist Rocky wichtig. Er sagt, Jana sei genau deshalb noch da, "weil sie Distanz und Distanzgefühl hat", was übersetzt wohl soviel heißt wie: Die Beziehung zu seiner Frau wird durch sie nicht gefährdet, auch nicht über deren Tod hinaus, er ist ihr sozusagen weiterhin treu. Jana ist unterstützende Gefährtin, aber nicht Partnerin.

Dass die Betreuungspersonen wichtige familiäre Ereignisse miterleben, bringt ihnen einen besonderen Status, das wurde auch in anderen Interviews deutlich, sogar im Interview mit Karl, der seine häufig wechselnden Betreuerinnen sehr ausdrücklich als Angestellte beschreibt und keinen privaten Kontakt sucht (siehe weiter oben). *Eine* Betreuerin jedoch mag er lieber als die anderen, und der folgende Interviewausschnitt erklärt, warum: Sie hat einen einschneidenden, traurigen Teil seiner Familiengeschichte "mitgemacht":

*Karl: "Na gut, die jetzt kommt, die wir schon das ganze Jahr haben, die bringt sogar aus Rumänien irgendwelche,- einen Speck mit oder irgendwas. Weil die schon fast zur Familie gehört. Also da ist es intensiv. Meine Tochter ist gestorben im Sommer, da war die sogar mit bei dem Begräbnis am Land, wo mich mein Sohn hingeführt hat und mein Schwiegersohn und so weiter. Die hat mitgemacht eigentlich, wie soll ich sagen, schon einen Teil meiner Familiengeschichte." (Int. 02, Pos. 50)*

Ein ganz anderes, weiteres Beispiel bekräftigt die entstehende Vermutung, dass **jene Betreuungskräfte einen besonderen Wert für die Betreuten und Angehörigen haben**, die in verschiedener Hinsicht eine **vermittelnde Rolle** einnehmen; und zwar hier im Kontext der Kommunikation zwischen betreuter Person und Angehörigen. "Die ist immer das Handy meiner Mama", sagt Marlene über die Betreuerin ihrer Mutter. Sie ist damit enorm wichtig, denn sie stellt den Kontakt zwischen Mutter und Tochter her, die sonst nicht miteinander kommunizieren könnten, besonders zur Zeit des Corona-Lockdowns. Es geht hier also gar nicht so sehr um die Persönlichkeit der Betreuerinnen selbst, die Marlene in diesem Zitat fast etwas abwertend als "diese Leute" bezeichnet, sondern um ihre Funktion, die sie zu "ganz wichtigen Bezugspersonen" werden lassen, weil sie "das Bindeglied zwischen mir und meiner Mama" sind. Erst durch diese Funktion werden sie Teil der Familie:

*Marlene: "Aber ich seh' das schon als großen Teil der Familie, weil die sind uns so nah, und ich bin ja so oft dort. Und ich kenn' diese Leute schon. Ich weiß, was die mögen, was sie nicht mögen, wo die Probleme haben oder wo die Probleme sein könnten. Die sind für mich,-*

*Wissen Sie, mit meiner Schwester komm ich halt nicht so,- Also, das war immer schon ein bisserl problematisch, aber wir schaffen das. Aber die sind ganz wichtige Bezugspersonen für mich, weil sie das Bindeglied zwischen mir und meiner Mama ist (sind).*

*Wenn ich nicht vor Ort bin,- wir haben eine WhatsApp-Gruppe, die ist immer das Handy meiner Mama, meine Schwester und ich. Und jeden Tag in der Früh sagen wir 'Guten Morgen', schreiben wir 'Guten Morgen, wie geht's euch?' Mit einem kleinen Witz oder einem netten Bild. 'Gut geschlafen?' Und dann kann ich in den Tag starten, wenn ich weiß, es ist alles in Ordnung. Und die Pflegerinnen haben das alles gut angenommen, es ist ja keine Kontrolle, das ist nur einfach: Ich will wissen, ob's der Mama gutgeht." (Int. 05, Pos. 58-59)*

Diese besondere Mittlerstellung verleiht der Betreuungskraft große Relevanz und bringt deshalb auch eine gewisse Abhängigkeit mit sich ("ich brauch' dich und die Mama braucht dich"). Das untere Zitat von Marlene illustriert, dass sie sehr darum bemüht ist, die Betreuerin gut zu behandeln und – das ist nun der springende Punkt – es schließt sich der Kreis zum Begriff des **Familienmitglieds: Diese Rolle wird ihr nicht zuletzt deshalb zgedacht um sicherzustellen, dass sie bleibt, denn als Familienmitglied kann man nicht so einfach gehen:**

*Marlene: "Und das weiß die Melanie, und sie hat mir geschrieben, dann irgendwann, das war so lieb: 'Marlene, du bist ein sehr guter Mensch!' Und das war so rührend, weil das ist auch für mich schön. Weil, das will ich ihr vermitteln: 'Ich bin kein böser Mensch, ich will dich nicht ausnützen, ich brauch' dich und die Mama braucht dich. Und du bist ja wie ein Teil der Familie mittlerweile, ja.'" (Int. 05, Pos. 56)*

Damit erscheint die aktive Integration der Betreuungskraft in die Familie als Strategie, die die gute Betreuung der Angehörigen sichert. Dieser Mechanismus wird im Analyseteil ("Versuch einer Grounded Theory") noch genauer erläutert, denn er scheint ein wichtiger Aspekt im Beziehungsgeflecht dieses Betreuungsarrangements zu sein.

## 5.5.2 Zur Rolle der Angehörigen

Im vorherigen Abschnitt ist schon angeklungen, dass die Angehörigen das Betreuungsgefüge mit strukturieren, indem sie zum Beispiel darum bemüht sind, der Betreuungskraft das Gefühl zu vermitteln, dass sie zur Familie gehört. Im nun folgenden Kapitel wird die Rolle der Angehörigen näher untersucht, und zwar entlang von drei Aspekten, die in den Interviews sichtbar wurden: Es geht (1) um das Eingebundensein der Angehörigen in das Betreuungssetting, (2) um Kontrolle und (3) um die Herstellung von privatem Kontakt zur Betreuungsperson.

### 5.5.2.1 Eingebundensein

Die Interviews mit den Angehörigen, erwachsene Kinder und Partnerin, und auch mit den Betreuten selbst, haben gezeigt, dass für die meisten Angehörigen eine 24-Stunden-Betreuung nicht bedeutet, dass sie nun selbst "draußen" sind, so die Worte einer Interviewpartnerin. Stattdessen sei man in Organisatorisches eingebunden, müsste Dinge "managen" oder engagiert sich, um die Betreuungskräfte zu entlasten. Beispiele, die genannt wurden, waren, dass die Angehörigen größere Einkäufe erledigen, medizinische Hilfsmittel und Geräte besorgen, mit der Agentur kommunizieren, wenn es Unklarheiten oder Streitigkeiten gibt oder auch, dass man angerufen wird, wenn der demente Vater für die Betreuerin nicht klar genug artikulieren kann, was er gerne haben möchte. Das ist der Fall bei Barbara und ihrem 95-jährigen dementen Vater:

*Int.: "Und werden Sie da auch manchmal dann kontaktiert von denen, entweder von den Pflegerinnen oder von Ihrem Vater, dass Sie da vermitteln?"*



*Barbara: Ja.*

*Int.: Ja?*

*Barbara: Ja, ja, aber im Sinne von, dass sie mich anruft und sagt: 'Na, ich weiß nicht.' Also er will mich anrufen und sagt 'bitte' und versucht halt mit mir,- Er gibt mir halt so Stichwörter, was er sagen will und so, und ich hab' natürlich viel mehr seine Lebensgeschichte im Kopf und weiß dann ungefähr, was er meint. Und dann kommen wir zu dritt gemeinsam drauf, was er gemeint hat. So in der Richtung also.*

*Int.: Das geht dann per Telefon zu dritt?*

*Barbara: Genau. Genau. Meistens sehr lustig (lacht ein bisschen)". (Int. 06, Pos. 47)*

Aus der Perspektive eines Betreuten sagt der 96-jährige Karl, dass er sehr froh darüber ist, dass ihm sein Sohn, der im selben Haus im oberen Stockwerk wohnt, "alle Probleme wegräumt", wenn es zum Beispiel darum geht, dass eine Betreuerin kommt, die wegen mangelnder Sprachkenntnisse nicht bleiben soll:

*Karl: "Mein Sohn macht das alles, weil die Streitereien,- Mit der Agentur haben wir Probleme gehabt, natürlich, weil die hat eine gebracht, die hat nicht einmal Italienisch können. Nur Rumänisch. Hab' ich gesagt: 'Also bitte schön, was soll das?!' Und das macht aber mein Sohn. Der ist auf dem Sektor sehr aktiv, und der räumt mir alle Probleme mehr oder weniger weg. Ich hab' also mit dem nichts zu tun. Gott sei Dank!" (Int. 02, Abs. 90)*

Weil Karl den "rumänischen Quargel" nicht essen mag, den die Betreuungskräfte für ihn kochen, hat er außerdem Unterstützung von einer Nachbarin, die für ihn *und* die Betreuungskräfte kocht. Und so involviert diese Betreuungsform manchmal weitaus mehr Personen als nur die Betreuungskräfte und die betreute Person. Dies unterstreicht Marie in ihrem anschaulichen Statement, in dem sie sagt, sie habe nun "ein zweites Leben", nämlich das ihrer Mutter "dazubekommen":

*Marie: (Man sollte) "sich halt schon darauf einstellen, dass mit einer 24-Stunden-Betreuung die Angehörigen nicht draußen sind. Du musst schon auch sehr viel machen, ja? Also du bist, trotzdem du eigentlich so viel zahlst, und trotzdem du eine,- du bist trotzdem sehr involviert. Also ich glaube, in einem Heim bist du das wahrscheinlich weniger. Du bist sehr involviert, du,- also ich sage immer, ich habe ein zweites Leben jetzt dazubekommen, das ich manage. Und wenn man das nicht will, dann, glaube ich, ist das nicht das Richtige. Also es ist nicht so, dass die Betreuerin kommt und damit ist die Sache erledigt. Das ist es nicht. Und wenn das jemand möchte, dann, glaube ich, ist das Heim die bessere Adresse." (Int. 07, Pos. 104)*

Elisabeth ist zwar auch eingebunden, was die Betreuung ihrer Mutter angeht, meint aber, dass die beiden Ungarinnen "das ziemlich selbstständig managen", worüber sie froh ist. Ihre Mutter ist 102 Jahre alt, etwas orientierungslos, aber nicht dement. Elisabeth fährt regelmäßig zwei Stunden, um sie zu besuchen und dann notwendige Dinge mit den beiden ungarischen Betreuerinnen zu besprechen:

*Int.: "Wie sind Sie denn so eingebunden? Sind Sie Ansprechperson, oder können Sie sagen: 'Ah, das läuft alles?'"*

*Elisabeth: Also, es läuft Gott sei Dank. Gar nicht, dass ich mich sehr viel irgendwie einmischen muss oder so. Die rufen mich an oder schreiben mir ein SMS, wenn's was gibt. Wir telefonieren manchmal miteinander. Ich versuche, dass ich einigermaßen regelmäßig nach (Stadt) fahre. Dann besprechen wir die notwendigen Dinge, also, was weiß ich, wieviel Geld sie zum Einkaufen kriegen und solche Sachen. Und natürlich, wenn irgendwas zu entscheiden ist, oder wenn's irgendwie einmal eine Krisensituation gibt, was Gott sei Dank fast nie der Fall ist, dann würden die mich anrufen. Oder sie rufen mich an, wenn's darum geht, ob das und das gemacht werden kann oder ob wir das kaufen. Dann melden sie sich, und ich sag 'ja'. Aber im Großen und Ganzen managen sie das ziemlich selbstständig. Nur, ich frag' dann manchmal nach, also eben, was weiß ich: 'Wann war die Fußpflege das letzte Mal da?' oder solche Dinge. Und ja, und sag dann auch : 'Bitte wieder bestellen' oder 'Termin vereinbaren'*



*und so. Aber im Großen und Ganzen machen sie's selber. Und ich glaub', sie sind auch froh, dass sie das relativ selbstständig alles handhaben können." (Int. 11, Pos. 51-52)*

Natürlich hängt das Eingebundensein der Angehörigen nicht nur von ihrer persönlichen Motivation ab, sondern auch davon, ob die betreute Person selbst noch gut alltägliche Entscheidungen treffen und diese der Betreuungskraft mitteilen kann. Rocky zum Beispiel, der zwar in seiner Bewegung eingeschränkt, aber mental voll fit ist und sich prinzipiell selbstständig versorgen könnte, braucht keinerlei Unterstützung seiner Kinder in der Kommunikation mit der Betreuungskraft oder der Agentur. Wenn aber die betreute Person kognitiv oder kommunikativ eingeschränkt ist (z.B. weil sie nicht mehr sprechen kann), kommt ein anderer Aspekt ins Spiel, nämlich jener der Kontrolle: Inwieweit können die Angehörigen den Betreuungskräften vertrauen? Wo und wie kontrollieren sie?

### 5.5.2.2 Kontrolle

Manche Agenturen, und besonders die NGOs, bieten eine regelmäßige Qualitätskontrolle in Form von Hausbesuchen an, um sicherzustellen, dass die Betreuung und Pflege fachgerecht vonstatten geht. So wird gerade jenen Menschen Sicherheit vermittelt, die stärker pflegebedürftige Angehörige haben oder weit entfernt wohnen. Für Aglaya ist die Situation eine andere. Sie lebt mit ihrem an Demenz erkrankten Mann in einem Haushalt und stellt deshalb pointiert fest:

*Aglaya: "Also die kontrollieren ziemlich viel, aber das brauch' ich nicht, weil ich ja selber da bin. Ich seh' ja, ob die ordentlich umgehen mit meinem Mann oder nicht." (09 Aglaya, Pos. 154)*

Doch gerade im Kontext von Demenz gibt es für weiter entfernt lebende Angehörige Unsicherheiten: Sagen der Vater, die Mutter die Wahrheit oder haben sie "Hirnflausen", wenn sie am Telefon erzählen, dass die Betreuerin Geld gestohlen hat?

*Barbara: "Also, es ist schwierig abzuschätzen, was die Demenzkranken von sich geben, weil er (der Vater) sagt zu mir: 'Ja, die nehmen mir alles weg und die stehlen alles.' Das kommt auch. Ja, aber da muss man einfach,- Die Pflegerinnen sind ja wirklich arm, weil am Anfang ist für ihn das so unangenehm, so ungewohnt, wenn eine Neue kommt. Da sagt er natürlich: 'Die ist fremd und die ist böse und die macht das und das.' Und da müssen wir immer abwägen: Stimmt das, was er sagt oder stimmt's nicht (lacht)? Ich mein', zu 99,- manchmal schwierig abzuwägen, aber so meistens, dass die,- wir haben es nicht erlebt, dass die was wegnehmen." (Int. 06, Pos. 138)*

Ähnlich war die Situation bei Ute, die im Ausland lebt und mit ihrem in Österreich lebenden und leicht dementen Vater jeden zweiten Tag telefoniert und eine Ahnung hatte, dass die erste Betreuerin sich nicht richtig um ihn kümmert. Sie kontrolliert die Betreuerin über Fragen an ihren Vater ("Wo ist die? Oder was macht die?") und bekommt zur Antwort, dass die Betreuerin "nie da" ist. Weil sie eine Cousine und Bekannte vor Ort hat, die dieselbe Beobachtung machen, bestätigt sich seine Aussage und die Betreuerin wird schließlich nicht weiter beschäftigt:

*Int.: "Wie war das denn, wie haben Sie das denn mitbekommen können? Ich stell' mir das jetzt schwer vor, wenn Sie jetzt gar nicht vor Ort sind?"*

*Ute: Also ich war, ich bin ja,- alle vier Wochen bin ich dort mal ein Wochenende, ein paar Tage. Dann krieg' ich das natürlich mit. Ich telefoniere jeden zweiten Tag mit meinem Vater, früher jeden Tag, jetzt mit der Demenz jeden zweiten, dritten Tag. Wo ich dann frag: 'Wo ist die?' oder 'Was macht die?' Dann sagt er das auch. Sagt er: 'Ja, die ist nie da' oder 'Die ist die ganze Zeit in ihrem Zimmer'. Das kriegt man dann mit. Man kriegt's natürlich auch mit, wenn man mit denen über Facebook verbunden ist und die posten den ganzen Tag Fotos.*

*Das kriegt man dann mit. Und ich hab' die Nachbarn, die immer nach meinem Vater schauen, oder auch eine Cousine, die regelmäßig dorthin schaut. Und die haben mir das dann eben auch berichtet." (Int. 10, Pos. 34-35)*

Ute ist das einzige Kind ihres Vaters und findet die Situation, dass sie nicht in seiner Nähe lebt zwar einerseits bedauerlich ("natürlich wär' ich gern näher bei meinem Vater"), andererseits vermutet sie, dass eine größere Nähe belastend wäre, "einfach aus dem Grund, weil das als Kind einfach auch schwer ist, irgendwie das zu sehen". So muss sie sich für die Einschätzung, ob alles gut läuft, auf das verlassen, was ihre Cousine und die Nachbarn berichten. Dass die Dusche längere Zeit nicht funktionierte hat sie wiederum nur durch Zufall erfahren und ärgert sich:

*Ute: "Und natürlich lernt man auch von Negativ-Beispielen. Ich bin irgendwann mal,- sagt mir die eine: 'Ja, die Dusche funktioniert nicht.' Sag ich: 'Seit wann?' – 'Ja, schon seit drei Monaten nicht.' Und ich: 'Wieso sagt mir keiner, dass die Dusche nicht funktioniert?' Und eigentlich ist das nur aufgekommen, weil mein Vater Probleme hatte, aus der Badewanne zu kommen. Da sag ich: 'Wieso ist der in der Badewanne und nicht in der Dusche?' – 'Ja, weil die Dusche nicht funktioniert.' 'Wieso sagt das keiner?'- 'Ja, weil die andere Pflegerin, die duscht sich sowieso nie. Und das war dann für die nicht wichtig.' - 'Aber dann müsst Ihr mir Bescheid sagen und ich kümmerge mich drum, Ihr müsst nichts tun und machen.' Also so Sachen passieren natürlich schon. Und wenn man dann vor Ort ist, dann passiert das halt nicht, weil dann sieht man das auch." (Int. 10, Abs. 100)*

Insgesamt ist der Tenor unter den meisten interviewten Angehörigen, dass sie sich **"nicht einmischen"**, dass sie den Betreuerinnen **"freie Hand lassen"**, **"relativ viel Freiheit lassen"**, was zum Beispiel die Speiseauswahl angeht (das wird gleich mehrmals als Beispiel genannt); wobei die Basis sein müsse, dass man vertrauen kann ("die machen das eh gut und deswegen misch' ich mich nicht ein"):

*Barbara: "Ich muss sagen, dass wir den beiden, also allen eigentlich immer sehr viel freie Hand gelassen haben, weil wir gesagt haben, mein Vater,- also SIE müssen miteinander auskommen, und ob ich jetzt will, dass er, weiß ich was, jetzt mehr Gemüse kriegt oder mehr Fleisch, das geht mich nichts,- da müssen die miteinander auskommen, also da will ich mich gar nicht einmischen. Aber ich glaub' sicher, dass es da andere, was man so hört, wie soll man sagen, Angehörige gibt, die sich da mehr einbringen. Also wir kontrollieren alles, das schon, wir beobachten das sehr wohl, aber, wenn sie ihm da jeden Tag eine Schokolade gibt, ist mir das wurscht, Hauptsache, er ist glücklich. Er ist ja 95, also,- Ein bisschen was,- am Anfang haben wir das vorgegeben, den Rhythmus und gesagt, wann was ist und so. Wann er quasi frühstücken soll und was so der Tagesablauf sein sollte. Das haben wir immer vorgegeben, wenn ein Wechsel war. Aber letztendlich ist mir das wurscht. Wenn er,- wenn sie das,- Da hab' ich soviel Vertrauen, (kurze Unterbrechung). Also wir kontrollieren natürlich, aber, wie gesagt, ob der jetzt um acht aufsteht oder sie mit ihm um halb neun oder um neun. Ja, wenn das nicht ausartet oder sie ihn stundenlang liegen lässt. Dann würden wir uns schon einmischen, aber die eine, die wir jetzt haben, die ist so gut, dass man da überhaupt nicht,- gibt's eigentlich überhaupt nichts oder kein,- Nichts." (Int. 06, Pos. 31)*

*Sebastian: "Also ich bin jetzt nicht so kritisch auch vielleicht denen gegenüber. Ich lass' denen relativ viel Freiheit. Ich sag' jetzt nicht: 'Ihr müsst das so machen oder ihr müsst das so machen!' Sondern ich denk' mir, ja okay, die machen das eh gut, und deswegen misch' ich mich da nicht so ein. Was sie kochen müssen und wie sie was machen, das ist für mich jetzt eigentlich nicht so,- (...)*

*Sebastian: "Die von (der Agentur) organisieren das wirklich super. Die kommen, ich weiß nicht, zweimal im Jahr, die Mama besuchen. Die melden sich vorher an, also die Dame, und ich komm' dazu und wir reden. Sie schaut, ob die Pflegerinnen ihre Bücher führen, die ganzen Aufzeichnungen, die ich nicht kontrolliere. Also ich bin da,- wie gesagt, ich hab' sehr viel Vertrauen zu ihnen." (08 Sebastian, Pos. 21, 92)*

Das "Kontrollieren" ist von den Interviewpersonen scheinbar negativ konnotiert, sie machen es nicht gern, möchten es vermeiden, das wird in den obigen Zitaten schon deutlich. Man mischt sich lieber nicht ein. Noch deutlicher wird es bei Robert, der sich eine Strategie überlegt hat, wie er die Betreuungskräfte seiner Mutter zwar kontrollieren kann, aber nicht selbst aktiv werden muss: Er überträgt diese Aufgabe einer dritten Person, der Heimhilfe seiner Frau, die ebenfalls betreut wird. Diese schaut hin und wieder auch im oberen Stockwerk vorbei, wo seine Mutter von der 24-Stunden-Betreuerin gepflegt wird:

*Sebastian: "Na, die Heimhilfe, die jetzt meine Frau hat, die ist auch regelmäßig oben, schaut auch nach der Mutter, soll ja auch die Beiden kontrollieren, das war ja auch ein Sinn und Zweck, damit die eben nicht nur ganz allein auf zwei Stockwerken hausen und fernsehen und die Mutter nebenbei betreuen, sondern umgekehrt." (Int. 04, Pos. 72)*

Wenn er Wünsche hat, was zum Beispiel Reinigungstätigkeiten im Haus betrifft, scheut er sich davor, dass der Betreuungskraft selbst zu sagen. Er möchte "keine Anordnungen" geben, sondern bittet die Heimhilfe darum, sein Anliegen weiterzuleiten. Kern ist, dass er Sorge hat, dass sich seine Bitte "auf das Verhältnis auswirkt", und so sei etwas an "Reibungsfläche rausgenommen":

*Robert: "Ja, ich sage denen nicht: 'Ihr sollt bitte,- da hinten im Erker sind lauter Spinnweben!' Sondern das lass' ich eben jetzt,- das ist eine Kroatian, die lebt seit 30 Jahren mit ihrem Mann in Wien, und dann sag' ich der: 'Du, sei so nett und sag der, na, wie heißt die jetzt geschwind, (Name der Betreuerin), die soll doch mal da einen Stab mit, na wie nennen sich diese Flederwische, nehmen und die Spinnen da hinten im Erker von der Wand holen. Ich weiß nicht, wie es wäre, wenn ICH das machen würde.*

*Int.: Was fänden Sie da komisch dran?*

*Robert: Na, nicht komisch. Ich glaub' nur, wenn ich dann sagen würden: 'Bitte sind Sie so nett und entfernen die Spinnweben im Erker!' wie das dann sich auf das Verhältnis auswirken würde.*

*Int.: Auf das zwischen Ihnen und der Pflegerin?*

*Robert: Ja. Dadurch, dass ich das nicht selber mach', sondern über eine Mittelsperson, die eben jetzt als Vertraute der Familie gilt, weil sie jetzt schon seit fünfzehn Jahre bei uns ist, eben zuerst nur als Putze und dann als Heimhilfe. Und jetzt eben die sechs Stunden pro Tag ist die da. Es ist irgendwo eine Reibungsfläche rausgenommen.*

*Int.: Sie haben eben auch gesagt, sie kontrolliert ein bisschen, dass das alles glattläuft mit dem Tagesablauf, oder?*

*Robert: Ja. Von der Warte aus, ich mach' das auch, aber ich geb' dann keine Anordnungen." (04 Robert, Pos. 78-84)*

Roberts Vorsicht resultiert daraus, dass er schon einmal das Gefühl hatte, dass er mit einer kritischen Bemerkung gegenüber einer anderen Betreuerin, die mittlerweile nicht mehr da ist, zu weit gegangen ist, denn die "Empfindsamkeit" sei, "selbst bei sehr robusten Personen nicht (zu) unterschätzen". Deshalb möchte er sich jetzt bewusst "zurückhalten", er "passt einfach auf":

*Int.: "Gab's eigentlich bei Ihnen schon mal, muss ich jetzt mal fragen, so einen offenen Konflikt oder richtig so einen Streit wegen irgendwas?"*

*Robert: Nein. Bei der Ersten wäre es zu einem Streit gekommen. Weil die hat natürlich auch gespürt, dass mir irgendetwas an ihr nicht behagt. Und sei es nur die Art und Weise, wie ich eben gesagt habe: 'Sie sind aber nicht in Mailand und wir haben hier kein Café in der Nähe, wo man sich drei Stunden hinsetzen kann und drei Stunden ist sowieso zu viel als Pause tagsüber. Dann ist es schon vorprogrammiert. So dieses, die Empfindsamkeit ist selbst bei sehr robusten Personen nicht zu unterschätzen. Und deswegen weiß ich, bei der Ersten wäre es zum Streit gekommen, bei der Zweiten, das war eine Liebe, diese 65-Jährige, da bestimmt nicht. Und bei den Jetzigen pass' ich einfach auf. Ja, nur das könnte beispielsweise meine Frau nicht, und meine Mutter noch vor einem Jahr auch nicht.*

*Int.: Was könnten die nicht, was meinen Sie da jetzt genau?*

*Robert: Sich zurückhalten. Die Kontrolle über 'Was kann ich noch sagen, was nicht?' Es ist ein enges Zusammenleben." (Int. 04, Pos. 184-189)*

Was kritische Bemerkungen, die einer Kontrolle folgen, auslösen könnten, und was ihn genau sorgt, spricht Robert nicht aus. Er sagt, "es" ist "schon vorprogrammiert", doch ist offen, was "es" ist? An anderer Stelle spricht er von entstehenden "Antipathien, die nicht mehr bewältigbar sind". Die tiefere Analyse und der Vergleich mit weiteren Interviewausschnitten wird nahelegen, dass es hier um die Angst geht, dass letztlich die betreute Person unter Dissonanzen leiden könnte, die zwischen den Betreuungskräften und den Angehörigen entstehen (vgl. Analyseteil "Versuch einer Grounded Theory").

### 5.5.2.3 Privaten Kontakt herstellen

Ein Bereich, der sich während der Forschung als interessantes Analysethema herauskristallisierte ist der private Kontakt zwischen der betreuten Familie und den Betreuungskräften, der sich mal mehr, mal weniger intensiv gestaltet. Besonders einige der Angehörigen haben diese Rolle aktiv ausgestaltet. Doch was bedeutet "privater Kontakt"? Die folgende Skala benennt vier für die Interviews typische Stufen mit Beispielzitate. Es geht vor allem darum, dass die betreute Familie mit der Familie der Betreuungskräfte in Kontakt kommt, dass man sich also *gegenseitig* kennen lernt, so dass nicht nur die Betreuungskraft über die Familiensituation der betreuten Familie Bescheid weiß:

- **Von der Familie im Heimatland erzählen** (Familienstand, was machen die Kinder?)

*Karl: "Wirkliche Beziehungen hat man nicht. Zu der, die ich schon ein ganzes Jahr hab', zu der hab' ich ein bisserl mehr Beziehung. Da plaudern wir, was weiß ich, über das Studium ihrer Tochter. Die hat eine Tochter, die wird Veterinärmedizinerin und so weiter, da plaudert man ein bisserl mehr." (Int. 02, Pos. 62)*

- **Familie zeigen** (Fotos)

*Robert: "Beide sind verheiratet und haben Kinder, und die erzählen dann von ihren Kindern und zeigen Fotos und vom Hund die Fotos, und jetzt natürlich gibt's sowieso immer Gesprächsstoff wegen Corona." (Int. 04, Pos. 91)*

*Marie: "Also sie hat eine noch 15-jährige Tochter, die behindert ist. Die, die jetzt zu Hause ist, die Tochter, die auch meine Mutter pflegt, die schickt mir auch jetzt aus Rumänien Bilder. Also von der Familie und von den Katzen, und dass sie das Haus renovieren. Also wir haben da jetzt schon einen sehr freundschaftlichen Kontakt, kann ich einmal sagen." (Int. 07, Pos. 28)*

- **Familie vorstellen** (Angehörige kommen zu Besuch nach Österreich)

*Wilhelm: "Der (Name des Betreuers) hat einmal auch seine Gattin mitgenommen, weil die wollte den Arbeitsplatz von ihm kennen lernen. Die hat mich auch besucht. Eine gewisse (Name); war dann auch bei mir herinnen. Die kann auch ein bisschen Deutsch, aber nicht sehr viel, aber er hat dann ein bisserl den Dolmetsch gemacht. Wenn sie mir was erzählen wollte, hat er mir das dann erklärt. Aber die war auch sehr angetan, dass er so aufgenommen wird bei uns." (Int. 01, Pos. 160)*

*Marie: "Einmal war eine Taufe in Ungarn, da war die ganze Familie da. Da war auch ihr Mann und so weiter bei ihrer Mutter, da haben wir auch ihren Mann kennen gelernt. Das ist eigentlich alles sehr nett, finde ich." (Int. 07, Pos. 40)*

- **Einladung ins Heimatland**

*Marie: "Sie würde sich wünschen, dass wir mal nach Rumänien kommen. Ich bin da sehr offen." (Int. 07, Pos. 40)*

*Rocky: "Ich war schon einmal in ihrer Heimatstadt, in (Stadt), war in der Wohnung, hab' im Hotel gewohnt und war dann in der Wohnung. Dreizimmerwohnung im fünften Stock, ist tadellos. Und sie hat Familie, Tochter, Sohn.*

*Int.: Kennen Sie die?*

*Rocky: Ja, die Tochter war mit den Zwillingen schon hier. Und haben auch hier einmal übernachtet. Der Sohn hat jetzt das zweite Baby gekriegt vor drei Tagen. Den habe ich nur einmal kennen gelernt. Mit dem hab' ich eigentlich keinen Kontakt, näheren Kontakt. Mit der Tochter ja, aber die ist sehr gestresst, sie hat einen anstrengenden Job." (Int. 03, Pos. 80-82)*

Die obigen Bezeichnungen sind nicht ohne Grund aus der Perspektive der Betreuungskräfte formuliert. Denn es ist offenbar so, dass das Interesse an einem privaten Kontakt fast immer von der betreuten Familie ausgeht, und nicht von den Betreuungskräften. Es ist an ihnen, auf das Kontaktangebot einzugehen – oder eben nicht. Sie sitzen sozusagen am längeren Hebel und regulieren, wie weit der private Kontakt gehen darf.

So würde Sebastian, dessen Mutter betreut wird, gern einmal in die Ostslowakei fahren, Herkunftsregion seiner beiden Pflegerinnen und auch dort einmal "vorbeikommen, auf einen Kaffee oder so". Er hat diesen Wunsch bereits geäußert, von den Pflegerinnen kam jedoch keine Einladung und er klingt etwas enttäuscht, wenn er das erzählt:

*Sebastian: "Es ist irgendwie schon von mir ein Wunsch, das hab' ich,- schon lange red' ich davon, dass wir einmal in die Slowakei fahren, weil wir eigentlich,- Ich war irgendwann vor ewiger Zeit in Bratislava, nur sonst kenn ich nichts aus der Slowakei, und ich würde halt gern einmal die Ostslowakei. Aber irgendwie hat sich das noch nicht ergeben, aber,- Weil, irgendwie würd' ich das nett finden, ja.*

*Int.: Ja. Haben Sie sie schon mal gefragt?*

*Sebastian: Ah, ich hab' denen schon gesagt, dass ich gerne mal hinfahren würde, ja, das schon, ja. Das hab' ich schon gesagt, ja. (Pause)*

*Int.: Aber kam nichts zurück, keine Einladung?*

*Sebastian: Nein, ich glaube, also,- es war keine so,- dass man sagt, 'Ja, okay, du musst unbedingt kommen!' So war es nicht. Also nicht." (Int. 08, Pos. 80-84)*

Der Ehemann einer der beiden Pflegerinnen war dabei auch schon einmal eine Woche bei Sebastians Familie zu Besuch, ein Gegenbesuch scheint also keine abwegige Idee zu sein. Doch vermutlich – so die Interpretation – ist das etwas anderes: Man fährt nicht die Angestellten besuchen. Die Wohnung der Pflegerinnen ist privater Wohnsitz; das Haus der betreuten Mutter hingegen ist ein Arbeitsplatz.

Sehr reichhaltig für eine tiefergehende Interpretation dieser Zusammenhänge von einseitig gewollter Intensivierung des privaten Kontakts ist das Interview von Marlene. Sie ist etwas frustriert, weil ihr aktives Bemühen um privateren Kontakt bei einer der beiden Betreuerinnen nicht fruchtet. Hier geht es um das Zeigen von Fotos und Informationen über das Privatleben. Fast ist sie empört darüber, dass sie "nicht weiß, wie ihr Freund aussieht" – was unterstreicht, was für ein Vertrauensbeweis es eben ist, wenn man Fotos der eigenen Familie zeigt. Während die andere Betreuerin "freiwillig" von privaten Dingen erzählt (Pseudonym Esther), hält sich diese Betreuerin (Pseudonym Melanie) bedeckt ("also die sagt immer, das ist privat"). Man spürt förmlich, wie viel Energie Marlene aufwendet, wie sie daran arbeitet, um



den Kontakt zu intensivieren. Sie spricht vom "rohen Ei", das man "weichkochen muss" und von einer "Schale", die man "erst öffnen" muss:

*Marlene: "Aber die Melanie ist mehr,- das muss man schon sagen, die hält mehr die Privatsphäre. Also sie sagt immer, das ist privat. Deswegen hat sie mir manche Dinge auch nicht erzählt, weil das ist ja privat und das will sie nicht (...) Die Esther hat mir ihr ganzes Leben erzählt. Die hat ja schon alles gemacht: Von U-Bahn-Fahrerin in Budapest bis Kindermädchen in London, Pflegerin, so in der Art wie eine chemisch-technische Assistentin. Und die hat mir das alles ziemlich freiwillig erzählt. Und die Melanie ist eher die Zurückhaltende, die öffnet sich erst. Die ist so wie ein rohes Ei, das man so langsam erst weichkochen muss, oder eine Schale, die man erst öffnen muss. Jetzt erzählt sie mir auch schon, wo sie auf Urlaub war, dann seh' ich mal ein Urlaubsfoto. Von den Kindern, von niemand anderem. Ich weiß nicht, wie ihre Mama ausschaut, wie ihre Schwester ausschaut, die auch Marlene heißt. Ich weiß nicht, wie ihr Freund ausschaut, ob sie den noch hat. Das weiß ich alles nicht." (Int. 05, Pos. 65, 98)*

Spannend ist der sich direkt an das obige Zitat anschließende Satz: "Und da bin ich mir nie sicher". Marlene drückt damit (auf latenter Ebene) aus, dass ihr Wunsch nach Information einen tiefergehenden Sinn hat und nicht nur etwa die Befriedigung einer Neugierde ist. Wenn ihr die Betreuerin private Fotos zeigt, verleiht ihr das eine gewisse "Sicherheit", es ist ein Vertrauensbeweis, der die soziale Beziehung intensiviert und so im Endeffekt auch das Pflegesetting festigt. Doch wenn die Betreuerin nicht bereit ist, private Informationen zu teilen, ist die soziale Beziehung asymmetrisch und weniger stabil als Marlene sich das wünscht – so die Interpretation des Zitats, das so weitergeht:

*Marlene: "Und da bin ich mir nie sicher. Und ich erzähl' halt von mir auch und zeige Fotos von mir. Und dann schicken wir Fotos in der WhatsApp-Gruppe, was wir gerade machen. Da ist viel, viel Privates dabei, von uns, um ihnen zu zeigen, also wir sind ja offen, und wir wollen die auch immer so teilhaben lassen. Ich würd' mich freuen, wenn sie uns auch gern haben würden in irgendeiner Art und Weise." (Int. 05, Pos. 98)*

Dass die Beziehung im Zusammenhang mit dem, was man an privaten Informationen teilt, asymmetrisch ist, ist in diesem professionellen Pflegesetting "normal", ebenso wie andere Berufsgruppen (z.B. Berater/innen und Therapeut/innen) Einblicke in manchmal intimste Lebensbereiche ihrer Klient/innen erhalten, aber selbst keine privaten Informationen preisgeben sollten.

Interviewpartner Robert hat sich mit diesem Thema auseinandergesetzt und beobachtet, dass die Betreuerinnen seiner Mutter "versuchen, ein unpersönliches Verhältnis aufzubauen", was etwa daran erkennbar sei, dass sie es vermeiden würden, die Betreuten bei ihrem Vornamen zu nennen, sondern stattdessen "Oma" oder "Opa" sagen. Er hat sich das jedoch verbeten, seine Mutter soll bei ihrem Namen genannt werden. Auch in diesem Detail ist die symbolische Rangelei der Akteur/innen um die Definition des Verhältnisses als professionell (Betreuerin) versus privat (betreute Familie) erkennbar.

## 5.6 Analyse: Versuch einer Grounded Theory

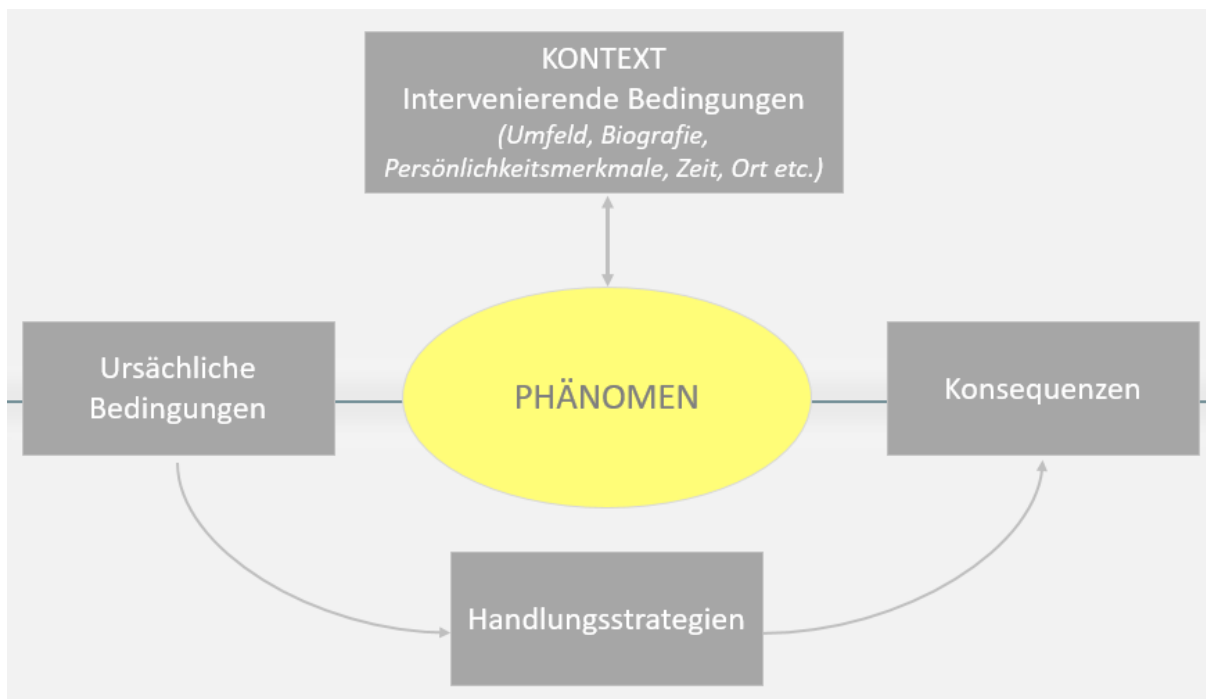
An dieser Stelle nun sollen die bisherigen Ergebnisse auf eine höhere analytische Ebene gehoben werden, und zwar im Sinne der Grounded Theory-Methodologie (GTM) (Glaser & Strauss 1967/2005; Strauss & Corbin 1996; Heiser 2017: 205ff.). Es soll darum gehen, die bisher betrachteten Kategorien zueinander in Beziehung zu setzen und Verbindungsgeflechte aufzuspüren und schließlich Gesetzmäßigkeiten (Hypothesen) zu formulieren, die das Setting der 24-Stunden-Betreuung tiefer beschreiben können, als das bei einem rein



inhaltsanalytischen Verfahren der Fall wäre. Um die Verbindungsgeflechte zu entdecken, wurden die einzelnen Fälle entlang verschiedener Kategorien (z.B. Betreuungssetting, Stabilität des Dienstverhältnisses etc.) und ihrer Ausprägungen verglichen, so dass Unterschiede mit Wenn-dann-Aussagen erklärt werden können (=Hypothesengenerierung).

Die Heuristik der GTM ist das so genannte Codierparadigma, das sich in einem Schaubild darstellen lässt.

**Abbildung 4: Schema eines Codierparadigmas im Rahmen der GTM**

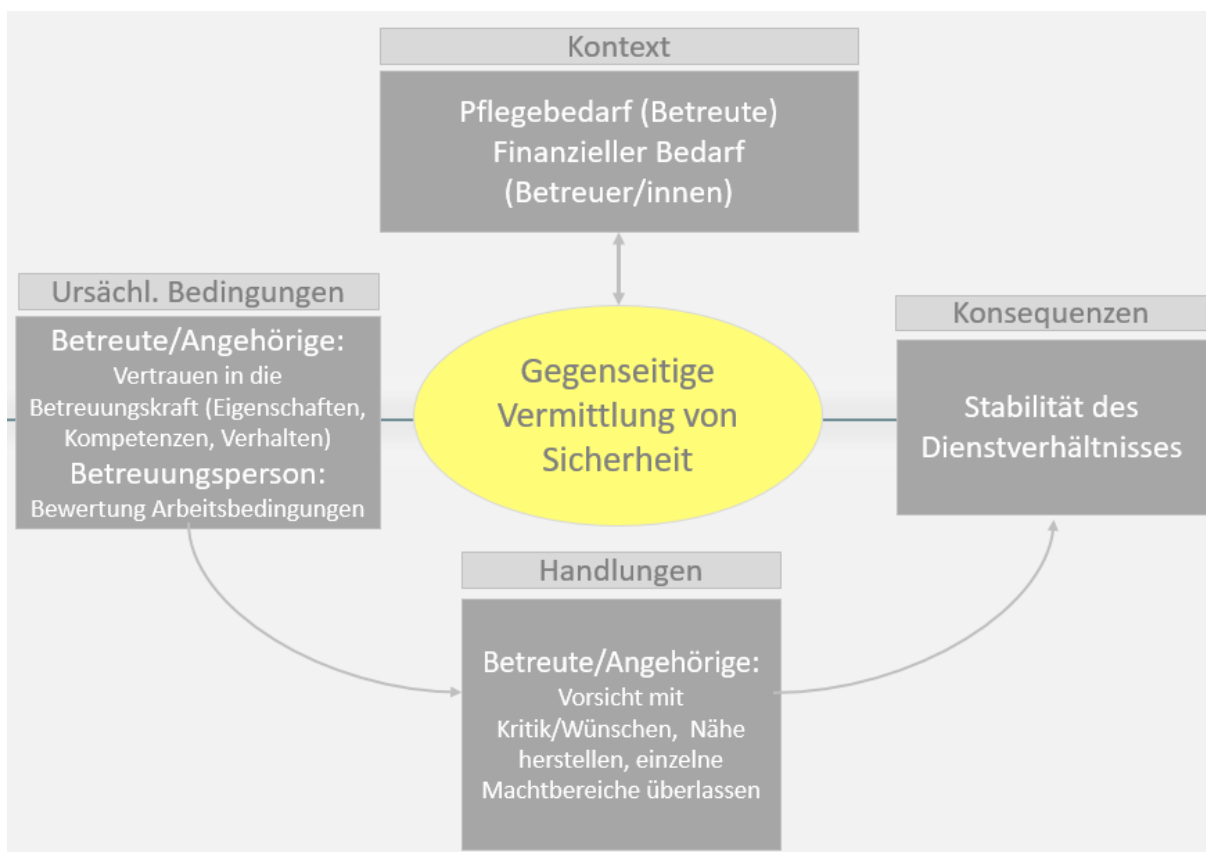


Quelle: Darstellung in Anlehnung an Strauss & Corbin 1996 und Heiser (2017: 232)

Die einzelnen Elemente dieses Codierparadigmas hängen – in vereinfachter Form erklärt – wie folgt zusammen: Im Mittelpunkt steht das **Phänomen**, das es zu beschreiben und vor allem zu entdecken gilt – denn dieses ist im Verständnis des theoriegenerierenden Verfahrens zu Beginn der Studie noch nicht bekannt. Es ist sozusagen das, "worum es in der Studie geht." Am Ende der Analyse steht an der Stelle des Phänomens die sogenannte **Kernkategorie**. Sie kristallisiert sich erst im Laufe der Studie heraus und ist dann gefunden, wenn sie als besonders gut geeignet scheint, verschiedene Aspekte des Feldes miteinander zu verknüpfen. Das Phänomen bzw. die Kernkategorie liegt auf einer Achse und wird umrahmt von **ursächlichen Bedingungen** (Auslöser für Handlungen) und **Konsequenzen**. Diese sind verlinkt durch (unbewusstes) Verhalten oder bewusstes Handeln (**Handlungsstrategien**) der Akteur/innen des Feldes, hier also: der Betreuten, der Angehörigen und der Personenbetreuer/innen. Das Feld wird außerdem strukturiert von **Kontextbedingungen**, die zum Beispiel das soziale und räumliche Umfeld, die eigene Biografie etc. betreffen.

Für die vorliegende Studie hat sich das folgende Modell (Codierparadigma) herauskristallisiert, mit dem relevante Themen in jenen Zusammenhängen erklärbar sind, die in den Interviews wiederkehrend vorkamen und damit für das Feld der Personenbetreuung elementar erscheinen.

**Abbildung 5: Grounded Theory-Modell für die Personenbetreuung**



Quelle: ÖIF

Wie diese Kategorien nun genau zusammenhängen wird in den folgenden Abschnitten erläutert.

### 5.6.1 Gegenseitige Vermittlung von Sicherheit

Kern dieses Modells ist die Annahme, dass es im Setting der 24-Stunden-Betreuung um die **gegenseitige Vermittlung von Sicherheit** geht und die Beziehungen durch gegenseitige Abhängigkeiten geprägt sind. Dieses Thema zieht sich durch die Interviews und beeinflusst Gefühlslagen, Interaktionen letztlich auch die Stabilität des Dienstverhältnisses – so die Annahme. Für die betreute Familie (Betreute/r und Angehörige) bedeutet Sicherheit, dass die betreute Person gut versorgt ist (**ganzheitlich körperliche Sicherheit**), und für die Betreuungskraft bedeutet Sicherheit, einen Arbeitsplatz zu haben, der sie **finanziell absichert**.

Das Modell geht weiter davon aus, dass die Voraussetzungen (im Modell: ursächliche Bedingungen) dafür, dass man prinzipiell bereit ist, sich gegenseitig diese Sicherheiten zu gewähren für die Betreuten und Angehörigen dann erfüllt sind, wenn man **Vertrauen in die Persönlichkeit und fachlichen Kompetenzen der Betreuungsperson** hat (vgl. Kapitel "Was macht eine gute Betreuungsperson aus?"). Für die Betreuungsperson ist diese Voraussetzung mit der **Bewertung der Arbeitsbedingungen** verknüpft, zum Beispiel damit, wie hoch die finanzielle Vergütung im Rahmen des Settings ist (je nach Pflegegeldstufe) – so legen es einige Interviewaussagen nahe. Dabei ist wichtig zu beachten, dass diese Hypothesen aus den analysierten Aussagen der betreuten Familien (Betreute und Angehörige) generiert

wurden, da diese im Fokus der Untersuchung standen. Es wurden keine Personenbetreuer/innen interviewt, und so könnte deren subjektive Sichtweise das Modell etwas verändern, gerade was den letzten Punkt, also ihre eigene Sicherheit (finanzielle Absicherung) angeht.

Diese Annahmen zum Thema Sicherheit sollen im Folgenden nun etwas ausführlicher dargestellt und mit Beispielzitaten belegt werden.

### 5.6.1.1 Sicherheit für die betreute Familie

Für die betreute Familie bedeutet Sicherheit zunächst, dass eine als "gut" befundene Betreuungsperson bleibt, dass also keine Wechsel stattfinden. Außerdem haben besonders Angehörige von stärker Pflegebedürftigen das Bedürfnis nach Sicherheit, dass diese fachgerecht und behutsam betreut und gepflegt werden, dass sie Aufmerksamkeit bekommen, dass eine künstliche Nahrungsaufnahme korrekt begleitet wird und freilich auch keine bewussten Verfehlungen begangen werden, wie zum Beispiel, dass die Betreuungsperson stiehlt oder die betreute Person mit Medikamenten ruhigstellt (siehe Beispiele oben). Die Sorge um Sicherheit zeigt sich in den folgenden Zitaten:

*Marlene: "Also im ersten Jahr war ich täglich dort, das war wahnsinnig anstrengend, und da hat meine Familie auch sehr leiden müssen. Aber ich hätt' das gar nicht anders können, weil ich die Angst hatte, weil meine Mutter ja nicht reden kann, dass ihr irgendwer was Schlechtes tut. Also ich kannte ja die Betreuerinnen auch nicht. Das ist ein Nachteil bei Personen, die selber sich nicht äußern können, und dann kommt eine fremde Person." (Int. 05, Pos. 16)*

*Barbara: "Wenn ich jetzt gegen die,- wenn ich die schlecht behandle, dann behandeln sie meinen Vater schlecht. Das wäre ja (lachend) das wäre ja,- da säg' ich ja an meinem eigenen Ast." (Int. 06, Pos. 56)*

*Robert: "Man muss halt immer mit einem gehörigen Maß an Aufpassen und Distanz da drangehen. Insbesondere, wenn man der Auftraggeber ist. (...) Einmal einer Pflegerin gegenüber sagen: 'Dafür wirst du aber mit gutem Geld bezahlt!' ist tödlich.*

*Int.: Wie meinen Sie das jetzt?*

*Robert: Wenn ich jetzt zu einer der Pflegerinnen sagen würde, egal welcher: 'Horch mal zu, du verdienst gutes Geld bei mir, darf ich dich bitten, deine Aufgaben auch wahrzunehmen?!', dann ist das was anderes, als wenn der Betreute das sagen würde. Da bin ich als quasi externer Auftraggeber in einer besseren Position als der/die Betreute. Ja, weil (aus der Perspektive der Pflegerin) 'Jetzt kümmerge ich mich die ganze Zeit um dich und jetzt wirfst du mir um die Ohren, dass ich da überbezahlt bin!' Das kommt dann immer raus. Das ist tödlich für so ein Verhältnis." (Int. 04, Pos. 201-203)*

Robert spricht (bewusst oder unbewusst) genau die physische Komponente an, um die es in punkto Sicherheit für die betreute Familie geht: Im Extremfall kann es tatsächlich tödlich sein, wenn eine Betreuungskraft ihre Arbeit nachlässig ausführt. Und auch die Formulierung von Barbara "dann säg' ich ja an meinem eigenen Ast" beinhaltet klar den Aspekt von körperlicher Gefahr: Wenn der Ast bricht, auf dem man sitzt, drohen körperliche Verletzungen.

Aufschlussreich ist vor allem der von den Erzählpersonen **hergestellte Link zum eigenen Handeln**, das diese Gefahrensituation hervorbringen könnte. Dieser Zusammenhang, also der Einfluss des Handelns auf die eigene Sicherheit oder die Sicherheit des/der Angehörigen wird im Kapitel der "Handlungsstrategien" genauer betrachtet.

### 5.6.1.2 Sicherheit für die Betreuungsperson

Dass eine Erwerbstätigkeit angenommen wird, um den Lebensunterhalt zu sichern, gilt wohl für die meisten Erwerbstätigen. Jedoch scheint der Aspekt der finanziellen Absicherung im Setting der ausländischen Personenbetreuung eine vergleichsweise größere Bedeutung zu haben als andere Werte von Arbeit, die mit Berufung und Erfüllung zu tun haben. Finanzielle Notlagen und besondere Familienverhältnisse werden angesprochen. "Die arbeitet, glaub' ich, wirklich aus finanziellen Gründen", sagt eine Interviewpartnerin, eine andere sagt "freiwillig hat das keine gemacht", es sei "eine schwierige Geschichte":

*Aglaya: "Na, und die letzte war irgendwie, die hatte,- die haben ja viele Kinder. Auch wenn die schon größer sind. Und kümmern sich von hier aus auch um die und um die Familien. Das ist so wirklich eine schwierige Geschichte. Und die Männer sind dann zum Teil wirklich arbeitslos, und die Frauen waren die einzigen, die Geld gebracht haben in den Familien, und dafür wegmussten. Also das,- ich glaub', freiwillig hat das keine gemacht." (Int. 09, Pos. 49)*

*Elisabeth: "Die eine kommt aus Budapest, ist so alt wie ich. Arbeitet, glaub' ich, wirklich aus finanziellen Gründen, weil sie nur eine sehr geringe Pension hat in Ungarn. Sie war Mittelschulprofessorin, aber anscheinend nicht so gut mit der Pension ausgerüstet." (Int. 11, Pos. 26)*

Viele Erzählpersonen nehmen diese Zusammenhänge nicht nur zur Kenntnis, sondern zeigen Mitgefühl und Respekt dafür, dass etwa eine Mutter den Betreuungsjob im Ausland auf sich nimmt, um ihren drei Kindern das Studieren zu ermöglichen:

*Barbara: "Die hat drei Kinder, und alle drei studieren. Aber da sieht man, dass das auch,- also wirklich toll, weil wenn man denkt, die arbeitet,- die macht quasi diesen Job dafür, dass ihre Kinder die Ausbildung kriegen. Also, da sieht man wirklich, was die leisten. Ja. Ich mein', erschreckend ist auch, dass die ja vorher als Pflegerin in einem Heim gearbeitet hat, und vor Ort und einen Job gehabt hat, aber anscheinend in diesem Heim in Kroatien so wenig verdient hat, dass sie das jetzt machen muss. Oder das einfach so viel lukrativer ist, sagen wir so. Viel lukrativer ist als ein normaler Job in Kroatien. Das ist erschreckend, finde ich. Weil so viel verdienen sie dann ja auch nicht." (Int. 06, Pos. 126)*

Ute zeigt recht viel Mitgefühl für die Betreuerinnen ihres Vaters, für die es sicher nicht leicht sei, "mit so einem alten Mann" in einer ländlichen Gegend in Tirol zusammenzuleben. Sie hat dafür den Begriff der "Tiroler Krankheit" erfunden, denn nach dem Turnus von vier Wochen würde die Betreuerin regelmäßig psychosomatische Beschwerden bekommen:

*Ute: "Ich muss auch eines dazu sagen, was die,- generell glaub' ich, also gerade so wie diese (Name Betreuerin) jetzt zwei Jahre war, das ist gut, aber das reicht dann auch. Ich weiß nicht, ob das über mehrere Jahre so gut auch ist für diese Frauen dann. Man merkt dann auch, dass sie ein bisschen müde werden. Also diese Hundefreunde meines Vaters, die da jeden Tag spazieren gegangen sind, die haben dann auch immer gesagt: 'Na, die hat die Tiroler Krankheit!' Die hat nach zwei Wochen immer die Tiroler Krankheit bekommen. Dann hat die angefangen, irgendwie ein bisschen Bauchweh und Kopfweh und ich weiß nicht was. Und ich glaub', letzten Endes auch das Leben mit so einem alten Mann, der auch nicht mehr viel reden kann und dieses relativ einsame Leben mit dem über vier Wochen, das ist auch nicht so einfach." (Int. 10, Pos. 56)*

Wilhelm, der in einem Kloster lebt, zeigt auf humorvolle Weise ähnlich großen Respekt vor der Arbeit seiner beiden Betreuer, wenn er sagt, dass der eher kürzere, zweiwöchige Turnus schon sehr gut sei, denn es sei "schon sehr anstrengend, so einen 70-Jährigen Mostviertler zu betreuen".

Die Interviewpartner/innen geben also zu erkennen, dass ihnen bewusst ist, dass die Betreuer/innen oftmals aus einem wirtschaftlichen Zwang jene anstrengende Arbeit

angenommen haben, die nun in ihren eigenen vier Wänden stattfindet. Marlene rückt diese Zusammenhänge für sich in ein positives Licht und sagt, vielleicht sogar mit einem Fünkchen von Stolz, oder zumindest mit Zufriedenheit, dass sich eine der beiden Betreuerinnen ihrer Mutter dadurch "ein neues Leben aufbauen" konnte, wozu eine neue Wohnung, neue Kleidung und auch Urlaube gehören, für die Marlene extra Zuschüsse gewährt:

*Marlene: "Ich merk' auch zum Beispiel, durch die Anstellung bei uns,- die (Name) war am Anfang angezogen, es war schockierend. Die hat Sachen mit Löchern angehabt, das war wirklich,- um Gottes willen! Also, die dürfte wirklich vorher Geldprobleme gehabt haben. Und seit sie bei uns ist und dieses Geld,- Sie muss ja wirklich haushalten, ich mein', sie hat zwei erwachsene Söhne, die brauchen was, ja. Aber die hat sich wirklich ihr Leben bei uns aufgebaut. Die hat dann eine andere Wohnung sich suchen können. Aber die hat sich sicher,- die ist finanziell auch sicher aufgestiegen. Ja, weil immer dieses,- dadurch, dass ich ihr auch was für den Sommer gib, dass sie auch ein bisserl Urlaub machen können, da ist sie sicher aufgestiegen in Ungarn, in ihrer Gehaltsklasse, wenn ich so sagen will. Das schlägt sich auf ihrem Gewand nieder. Oder wie sie ihre Kinder jetzt kleiden kann." (Int. 05, Pos. 90)*

So befinden sich – strukturell betrachtet – beide Seiten, also die Betreuten und die Betreuer/innen in der Situation, dass sie auf Unterstützung angewiesen sind, weil sie körperlich oder finanziell zu vulnerablen Gruppen gehören. Insofern ergibt sich eine größere gegenseitige Abhängigkeit, als das in den meisten anderen Arbeitsverhältnissen der Fall ist. Diese Wechselseitigkeit wird von einigen Erzählpersonen direkt so angesprochen. Die oben zitierte Marlene zum Beispiel sagt ganz konkret, dass eine faire Bezahlung der Betreuerin die Versorgung ihrer Mutter positiv beeinflussen wird:

*Marlene: "Also, das liegt mir so am Herzen, ja, dass die halbwegs fair bezahlt werden und dass die eine gute Umgebung vorfinden, weil, ich hab' mir gedacht, je fairer ich zu denen bin, desto angenehmer werden sie auch zu meiner Mutter sein. Das war mein Hintergedanke natürlich auch." (Int. 05, Pos. 23)*

Sie sagt sogar selbst, dass die "faire" Behandlung – in Form einer guten Bezahlung und einer "guten Umgebung" – ein "Hintergedanke" von ihr ist, das heißt, sie erkennt den Zusammenhang gegenseitiger Abhängigkeiten und denkt strategisch: Das finanzielle Sicherheitsbedürfnis der Betreuerinnen verknüpft sie mit ihrem eigenen, nämlich, dass ihre Mutter gut betreut wird. Marlene sagt in einem anderen Zitat, dass dieses Absichern eine kontinuierliche Beziehungsarbeit ist, die "viel Kraft erfordert natürlich auch". Denn nur mit einer guten Bezahlung sei es nicht getan. Wie genau diese mehr oder weniger bewussten Handlungsstrategien aussehen können, wird nachfolgend behandelt.

### **5.6.2 Handlungsstrategien**

In diesem Abschnitt wird es nun um Handlungsmuster gehen, von denen die Erzählpersonen berichtet haben und welche – im Sinne der hier vorgestellten Grounded Theory – Einfluss darauf haben, ob das Betreuungsverhältnis stabil ist, das heißt, ob die Betreuungsperson länger bei der Familie bleibt oder sie bald wieder verlässt, entweder aus eigener Motivation oder weil sie nicht weiter beschäftigt wird. Es haben sich drei Handlungsstrategien herauskristallisiert, die von den Betreuten und den Angehörigen angewendet werden: (1) Vorsicht mit Kritik und Wünschen, (2) Nähe herstellen, (3) einzelne Machtbereiche überlassen. Dabei ist wichtig zu betonen, dass die Handlungsstrategien, obwohl der Begriff der "Strategie" enthalten ist, im Sinne der Grounded Theory Methodologie nicht nur bewusste, rational kalkulierte, sondern auch unbewusste Handlungen meinen kann. Die Akteur/innen müssen sich also nicht unbedingt darüber im Klaren sein, inwieweit ihr Handeln die Situation so beeinflusst, wie die hier vorgestellte Theorie es vorschlägt.

Dass jedoch gerade bei den Angehörigen dieses Verständnis vorhanden ist, dass ihre eigenen Handlungen die Beziehung zwischen den Betreuungspersonen und den betreuten Angehörigen mitgestaltet, wurde bereits deutlich; zum Beispiel in dem bereits zitierten Satz von Barbara: "Wenn ich die schlecht behandle, dann behandeln sie meinen Vater schlecht" und "dann sag' ich ja an meinem eigenen Ast". Gerade diese letzte Formulierung weist darauf hin, wie verzahnt das Wohlergehen der Betreuten mit dem Wohlergehen ihrer Angehörigen verbunden ist: Denn eigentlich müsste es – um im Bild zu bleiben – heißen, dass am Ast des Vaters gesägt wird, um dessen Sicherheit es geht. Aber Barbara spricht von ihrem *eigenen* Ast. Das heißt übersetzt: Wenn der Vater in Gefahr ist, ist sie selbst in Gefahr.

### 5.6.2.1 Vorsicht mit Kritik und Wünschen

Eine Handlungsstrategie, die weiter oben im Abschnitt "Kontrolle" schon sichtbar wurde, ist die Zurückhaltung davor, Kritik oder Wünsche zu äußern. Robert wurde schon damit zitiert, dass er der Betreuerin nicht selbst sagt, wenn er sich im Haushalt etwas anders wünscht, sondern damit die Heimhilfe seiner Frau beauftragt: Sie ist die Vermittlerin seiner Anliegen. Robert ist also vorsichtig, was die Kommunikation angeht, man könnte auch sagen, fast ein wenig ängstlich, wobei das überrascht, denn eigentlich ist es doch durchaus opportun, dass man die Betreuungskraft bittet, "ihre Aufgaben wahrzunehmen". So geht es übrigens auch einem der Betreuten selbst, nämlich dem Geistlichen Wilhelm, der nach einem Schlaganfall von zwei slowakischen Betreuern unterstützt wird. Er wurde bereits von einer Bekannten darauf hingewiesen, dass es durchaus in Ordnung sei, wenn er seine beiden Pfleger auf seine Wünsche hinweist. Dabei geht es vor allem darum, dass die Betreuer mit ihm gemeinsam beten, und er das nicht immer extra sagen möchte, sondern sich wünscht, dass sie selbst erkennen, wann es an der Zeit ist. Zwar äußert er mittlerweile manchmal diesen Wunsch, aber die Sorge, dass er zu fordernd erscheint und sie dann "zu spinnen anfangen", ist wohl doch vorhanden:

*Wilhelm: "Und da gibt es eine (Ärztin), die ich auch schon 30 Jahre kenne, (...) und die hat gesagt: '(Name)', das ist mein Ordensname, wir reden uns alle mit dem Ordensnamen an, '(Name), du musst schon sagen, was du willst, weil das ist ja ihr Arbeitsplatz. Also sie müssen das schon machen, was du anschauffst, und nicht, was die wollen.' Und das hab' ich inzwischen auch gelernt. Natürlich, man muss es freundlich sagen, weil sonst fangen sie zu spinnen an." (Int. 01, Pos. 35)*

Nicht alle Erzählpersonen erscheinen so vorsichtig, was die Kommunikation und speziell Kritik an den Betreuungskräften angeht. Aglaya nämlich, deren Mann im gemeinsamen Haushalt von verschiedenen Personenbetreuerinnen versorgt wurde, zeigt nicht diese Vorsicht vor Konfrontation, um nicht die Betreuungskraft zu verärgern und damit schließlich die Sicherheit ihres Mannes zu gefährden. Sie sagt, dass sie "schon die Chefin" in dem Setting war und beschreibt sich selbst sogar als "dominante Hirschkuh". Dieser Begriff weist deutlich auf das Thema Macht hin, um das es in der nächsten Handlungsstrategie geht.



### 5.6.2.2 Einzelne Machtbereiche überlassen

In einigen bereits zitierten Interviewausschnitten ist es darum gegangen, dass Angehörige Wert darauf legen, sich nicht "einzumischen", was das Verhältnis zwischen der betreuten und betreuenden Person angeht. Auch halten sich manche Betreute und Angehörige bewusst zurück, was die Einflussnahme auf die Arbeit der Betreuungskraft angeht, ihre Tagesroutine, ihre Art der Pflege – aber auch ihre Art der Essenszubereitung. Denn besonders die Domäne der Küche und des Kochens ist ein wiederkehrendes Thema, wenn es darum geht, zu illustrieren, dass man die Betreuungskraft gewähren lässt – oder eben nicht. Dass es hier um "Macht" geht, geht aus den Worten der Interviewpartner/innen mehr als deutlich hervor. Barbara spricht beispielsweise davon, dass die Küche das "Reich" der Betreuerinnen ist, da habe sie sich "völlig zurückgezogen", überlässt ihr also dieses Reich:

*Barbara: "Das ist sicher lustig, dass das für die,- wo ich als Tochter ja quasi da früher gekocht hab' und alles gemacht hab' und so und,- und das gemeinsam Kochen sozusagen. Aber da hab' ich mich jetzt völlig zurückgezogen und lass' der ihr Reich. Also ich bin mir sicher, da gibt's genug Probleme, dass die Angehörigen kommen und dann dort rumwerken und die Sachen quasi,-'Du machen, wie sie immer waren!' Aber ich habe mich da völlig zurückgezogen und gesagt: 'Na, die soll kochen, wie sie das will, und ich sag' ihr hundertprozentig nicht, wie sie die Dinge kochen soll. Weil, die muss dort leben mit ihm und nicht ich. DIE müssen miteinander auskommen. Also, ich find' das auch extrem wichtig, dass die Angehörigen die da machen lassen. Wenn sie will, sozusagen. Natürlich, wenn irgendwelche Versäumnisse sind oder sowas oder irgendwas schlimm läuft, dann geht das natürlich nicht. Dann muss man sich schon einbringen. Aber ich denk' mir, das läuft sehr gut, wenn man sich da zurücknimmt als Angehöriger. Also ist jetzt meine Ansicht." (Int. 06, Pos. 59)*

Ihr Zitat verdeutlicht besonders gut die Handlungsstrategie, der Betreuerin einen abgesteckten Machtbereich zu überlassen, eben die Küche, dabei aber nicht in Gänze die Kontrolle aufzugeben, um so zu erreichen, dass es insgesamt "sehr gut läuft".

Großes Vertrauen zeigt Rocky, der von seiner Betreuerin gern bekocht wird. Obwohl sie ihn täglich fragt, was er gern essen möchte, überlässt er ihr die Entscheidung und nimmt eine fast kindliche Rolle ein, wenn er sagt: "Was auf den Tisch kommt, wird gegessen":

*Int.: "Wer legt zum Beispiel fest, was gegessen wird?"*

*Rocky: Nach Möglichkeit nicht ich. Sie fragt mich fast jeden Tag: 'Was soll ich zu Mittag machen?' Dann sag' ich: 'Bitte, was haben wir zu Hause?' Weil, ich geh' nicht in den Kühlschrank, wenn sie hier ist, das mach' ich nicht. Ich geh' nicht in den Keller. Ich möchte mich damit eigentlich nicht belasten, weil dann könnte ich es gleich selber in Angriff nehmen. Ja. Was auf den Tisch kommt, wird gegessen, und ich weiß, dass es ernährungstechnisch in Ordnung ist, weil sie selber großen Wert drauf legt, gesund zu essen." (Int. 03, Pos. 77-78)*

Genau gegensätzlich ist die Situation bei Karl, ebenfalls ein Interviewpartner, der betreut wird, aber überhaupt nicht bereit ist, seinen (häufig wechselnden) Betreuerinnen die Küche zu überlassen, weder was den räumlichen Aspekt angeht (den Eiskasten), noch den Speiseplan. So wie Rocky sagt, er "gehe nicht in den Kühlschrank", ist es genau der Kühlschrank, von dem Karl sagt, dass er seine Betreuerin dort nicht "herum" haben möchte, sie mache dort "alles durcheinander". Auch wurde er schon damit zitiert, dass er sich dem "rumänischen Quargel" versperrt; die Betreuerinnen dürfen für ihn nicht kochen. Hier zeigt das Zitat in Gänze nochmals, dass er – im Gegensatz zu Rocky – nicht bereit ist, der Betreuerin den Machtbereich der Küche zu überlassen. Den nimmt er für sich selbst und sein privates soziales Netz in Anspruch. Eine Nachbarin kocht. Die Betreuerin darf mitessen. Sie ist dann Gast, nicht Zuständige:

*Karl: "Sie muss Tee kochen, Kaffee kochen, was man braucht. Kochen brauchen sie nicht, weil ich diesen rumänischen 'Quargel' nicht essen mag. (lacht). (...) Die will ich auch gar nicht so im Eiskasten herum. Weil, man hat nichts wie einen Saustall dann, da macht sie alles durcheinander und so weiter. (...) Ich bin da vielleicht etwas eigenbrötlerisch. Ich habe bisher immer alles selber gemacht, von der Reparatur über alles. Hab' auch selbst gekocht. Bin ja seit 17 Jahren Witwer. Habe selbst gekocht und so weiter. Also ich bin vielleicht ein bisserl anspruchsvoll und will nicht alles mir Vorgesetztes so nehmen, wie es ist. Tee und so weiter, das geht alles, ja. Kein Problem. Aber irgend so eine Speise,- Heute zum Beispiel kommt eine Bekannte und kocht wieder mittags irgendwas. Da essen die aber mit, diese Betreuerinnen. Sie kriegen immer von mir ein Essen dazu. Wenn ich zum Beispiel Fisch mache, habe ich genug Fischstäbchen für sie und Salat für sie auch. Also die leben ganz gut. Das bleibt ihnen alles. Sie brauchen praktisch fürs Leben nichts ausgeben." (Int. 02, Pos. 25ff.)*

Was in Karls Darstellung als Großzügigkeit vermittelt wird ("ich habe genug Fischstäbchen für sie"), bedeutet doch andererseits, dass er ihnen einen Teil ihrer Arbeitskompetenz abspricht. Er überlässt ihnen das Kaffee- und Teekochen und nimmt einzelne Dienste in Anspruch. Sie müsse zum Beispiel "über Nacht erreichbar sein" und "muss (mich) waschen, meine sanitären Dinge erledigen". Doch insgesamt hat er "lieber (seine) eigene Pflege". Damit meint er seinen Sohn und seine Schwiegertochter, die im selben Haus wohnen und eine Bekannte, "die fallweise kommt". Also darf die Betreuerin ihre Rolle als Personenbetreuerin nicht voll und eigenverantwortlich ausfüllen; ihr werden keine Machtbereiche überlassen und deshalb – so die Hypothese – ist damit ein Setting geschaffen, das nicht stabil ist. Karl hat häufig wechselnde Betreuerinnen. Ähnliches gilt für Aglaya und ihren an Demenz erkrankten Mann. Bei Aglaya ist keine Handlungsstrategie erkennbar, die der Betreuungsperson bewusst einzelne Machtbereiche überlässt. Ganz im Gegenteil gehört auch in ihrem Haushalt Küche und Kochen zu ihrem eigenen Machtbereich, den sie nicht bereit ist abzugeben. Sie möchte frisch zubereitete Speisen statt einmal in der Woche Vorgekochtes aus der osteuropäischen Küche essen und besteht auf ihren gewohnten Salat:

*Aglaya: "Das ist so ein Seitenthema, aber es ist nicht so unwichtig. Sind die gewohnt vorzukochen, Montag ihre Gulaschsuppe für die ganze Woche zu machen, und dazwischen tun sie schnell mal ein Würstel rein. Die sind nicht wie hier irgendwie gewohnt, frisch zu kochen. Mit dem, was ich selbst gekocht hab',- also die haben schon mitgetan, und ein paar waren schon interessiert, und andere fanden das wahrscheinlich gar nicht gut. Bei mir gibt's halt jeden Tag Salat, und ich will das. Und ich hab' kein Problem, das durchzusetzen, solange ich's selber mach'." (Int. 09, Pos. 13)*

Mit ihrem Hinweis darauf, dass sie "kein Problem hat, das durchzusetzen", wird wiederum deutlich, dass es hier um Macht geht. Sie entscheidet, nicht die Betreuerin. Diese darf allenfalls beim Kochen "mittun", wie sie sagt, aber eben nicht "tun". Ihr sind Hilfstätigkeiten überlassen. Das steht in Einklang mit der Position, die sie der Betreuungskraft zugedacht hat (vgl. auch Kapitel: Rolle der Betreuungskraft): "Haushälterin" sei "zu viel", sie sei "Haushaltshilfe eigentlich".

Selbst dort, wo nicht gekocht wird, ist das Essen ein Bereich, der darüber Aufschluss gibt, inwieweit die Familie sich an der Betreuerin orientiert oder umgekehrt, das zeigt eindrücklich das Beispiel von Marlene, die wiederum der Betreuerin die Macht überlässt. Marlenes Mutter muss künstlich ernährt werden, sie erhält das Essen über eine Sonde, die Betreuerin (Pseudonym Esther) kümmert sich darum. Esther möchte den Ernährungs-Zeitplan strikt einhalten, obwohl kleinere Abweichungen aus medizinischer Sicht durchaus möglich wären. Doch weil Esther diese strikte Einhaltung aufgrund ihrer Persönlichkeitsstruktur "für ihren

Tagesablauf braucht", richtet sich Marlene nach ihr, wenn sie zum Beispiel gerade dann zu Besuch ist und eigentlich gern mit ihrer Mutter spazieren gehen würde:

*Marlene: "Danach richtet sich einerseits dieser Tagesablauf, immer nach dieser Nahrung. Obwohl man's verschieben könnte, aber die Esther ist da sehr strikt. (...) Weil die Esther sagt: 'Um Punkt zwölf muss das sein!' Wenn ich aber jetzt gerade Zeit hab', um mit ihr spazieren zu gehen, muss ich eine halbe Stunde warten, bis dieses ganze Prozedere vorbei ist.*

*Int.: Aber das machen Sie auch dann?*

*Marlene: Ja. Ich meine, am Anfang hab' ich mir,- Ja. Weil für diese Frau das so derartig wichtig ist, ja. Und da komm' ich ihr nicht an. Und sie sagt: 'Das ist wichtig.' Und egal, ob der Arzt es ihr sagt, oder ich es ihr sage, dass das kein Problem wäre, es eine Stunde später zu machen, es geht bei der Frau nicht. Die braucht das. Und mittlerweile hab' ich's gesehen, die braucht das für ihren Tagesablauf, dass sie sich richten kann und dass sie mit dieser Situation mit der Mama umgehen kann. Und da richte ich mich aber nach der Pflegerin, weil ich,- Okay, dann warte ich halt die halbe Stunde. Es ist zwar manchmal nicht angenehm, und mittlerweile weiß ich das ja schon, dann komm' ich gar nicht mehr um die Uhrzeit. Aber ich lass' den Pflegerinnen schon die Freiheit, also vor allem der Esther, weil die das einfach nicht aushält, es anders zu machen." (Int. 05, Pos. 35-37)*

Zwar von der oben zitierten Aglaya als "Seitenthema" bezeichnet, geben gerade die Bereiche Küche und Kochen (aus soziologischer Sicht übrigens nicht überraschend) Aufschluss darüber, wie Macht verteilt ist. Und konkret in der vorliegenden Studie zeigen die kontrastierenden Fallgeschichten an, inwieweit man bereit ist, der Betreuungskraft die Regie über den eigenen Haushalt zu überlassen, was letztendlich wiederum die Stabilität des Betreuungsverhältnisses mit beeinflusst – so die Hypothese.

### 5.6.2.3 Nähe herstellen

Bei der nächsten Handlungsstrategie geht es um die Herstellung von Nähe, um die Intensivierung des sozialen Kontakts zwischen der Betreuungsperson bzw. ihrer Angehörigen und der Betreuungskraft. Dieses Thema ergab sich aus der Analyse zur Rolle der Betreuungskraft. Hier hatte sich gezeigt, dass manche Familien die Betreuungskraft eher als Dienstleisterin, andere eher als wichtigen Teil der Familie oder sogar als Familienmitglied beschreiben. Das aktive Moment, nämlich das bewusste "Integrieren" in die Familie und die Herstellung von privatem Kontakt, scheint eine Handlungsstrategie zu sein, die mehr oder weniger bewusst von einigen Erzählpersonen angewandt wird, um die Betreuungskraft an die Familie zu binden und so eine gewisse Sicherheit zu erhalten, dass umgekehrt eine gute, liebevolle Betreuung und Pflege garantiert ist. Denn wer sich als Betreuungskraft der Familie emotional verbunden fühlt, wird liebevoll betreuen.

Für Robert liegt dieser Zusammenhang auf der Hand und er formuliert fast so etwas wie eine Handlungsanweisung: Man müsse die professionelle, "unpersönliche Beziehung" aufbrechen und den Betreuungskräften "psychische Wärme" vermitteln und eine persönliche Beziehung herstellen, so dass auch sie der betreuten Person umgekehrt Zuwendung spenden:

*Robert: "Das Wichtigste ist, neben der medizinischen Pflege bitte, ist einfach Zuwendung. Ja, man muss versuchen, diese unpersönliche Beziehung, die die Pflegerinnen gern haben wollen, abzubauen und in eine persönliche Beziehung eben umzuwandeln. Sonst kommt die Zuwendung nicht rüber. Ja, nachdem das eher vor allem eben jetzt auch ältere Personen trifft, die wesentlich mehr als 30- oder 40- oder auch 50-Jährige auf psychische Wärme angewiesen sind. Deswegen muss das auch,- das muss funktionieren. Wenn das nicht da ist, wird es nicht funktionieren." (Int. 04, Pos. 179)*

Was Robert anspricht, formuliert Marlene inhaltlich exakt gleich, nur wird bei ihr die persönliche Anstrengung spürbarer. Sie spricht davon, dass sie die Betreuerinnen ihrer Mutter "knacken" möchte, das erfordere "viel Kraft", denn besonders eine von ihnen sei noch zurückhaltend und möchte zum Beispiel keine Fotos ihrer eigenen Familie herzeigen (wie an anderer Stelle schon erläutert wurde); die Betreuerin scheut sich vor zu engem privaten Kontakt:

*Marlene: "Und ich verbringe so viel Zeit mit denen, ich bin halt,- Ich will, dass das gut läuft. Das hat aber viel Kraft von mir erfordert natürlich auch. Und ich hab' die erst knacken müssen, diese Leute, natürlich, also vor allem die Melanie, die vorher bei alkoholkranken Menschen auch war. (...). Und die Melanie hat lange gebraucht, circa ein Jahr, bis sie das Vertrauen zu uns auch gefasst hat, dass wir es wirklich ernst meinen, dass sie hier einen wirklich guten Arbeitsplatz hat. Die hat ständig das Gefühl, die Angst gehabt, ihren Arbeitsplatz zu verlieren." (Int. 05, Pos. 23)*

In diesem Zitat wird die Verquickung von privatem Kontakt und Vermittlung gegenseitiger Sicherheit ziemlich gut sichtbar: Marlene will Sicherheit für sich und ihre Mutter ("dass das gut läuft") und gewährt dafür den Betreuerinnen die Sicherheit des Arbeitsplatzes. Damit sich beide Seiten in dieser Sicherheit wiegen können, ist – ihrer Einschätzung nach – ein innigeres als ein professionelles Verhältnis nötig. Eine Person "zu knacken" heißt, dass man Zugang zu ihren Gefühlen bekommt, Privates von ihr erfährt, so, wie sie das an anderer Stelle erläutert hat ("Die ist so wie ein rohes Ei, das man so langsam erst weichkochen muss"; "Jetzt erzählt sie mir auch schon, wo sie auf Urlaub war").

Auch Barbara, die einen Dreiecks-Zusammenhang zwischen Betreuungsperson, Betreuten und Angehörigen erkennt ("Wenn ich die schlecht behandle, dann behandeln sie meinen Vater schlecht") versucht gegenseitiges Vertrauen herzustellen, und zwar indem sie die Betreuerinnen in die Familie integriert ("und so versuchen wir sie ganz normal zu integrieren"), zusammen Weihnachten feiert und eben auch private Informationen austauscht:

*Int.: "Wissen Sie von denen so ein bisschen, aus was für Verhältnissen oder Familien sie kommen? Also so private Sachen?"*

*Ute: Ja, da frag ich immer. Also ich setz' mich immer hin und frage sie und lasse mir Fotos zeigen und so. Das ergibt sich dann. Man verbringt ja dann doch viel Zeit auch. Wenn ich dort bin eben, verbringt man viel Zeit. Ich lad' die auch immer zum Essen ein." (Int. 10, Pos. 110-111)*

Das Herstellen von Nähe funktioniert außerdem über **Geschenke**, hier im Beispiel von Barbara die Essenseinladung. Was sich trivial anhört, hat soziologisch und ethnologisch gesehen doch interessante Wurzeln. Schon Marcel Mauss hat in seinem berühmten Werk "Die Gabe" (im Original: *Essai sur le don*, 1923) dargestellt, dass das Schenken ein soziales Phänomen ist, das Gesellschaften zusammenhält. Denn wer schenkt, kann damit rechnen, dass das Geschenk, die Gabe, erwidert wird. Der Beschenkte steht in der Schuld und wird versuchen diese mit einem Gegengeschenk auszugleichen. Was als materieller Austausch beginnt, wird als sozialer Austausch und schließlich als soziale Beziehung fortgesetzt. Der Bezug zu Marcel Mauss und seinen sozialanthropologischen Forschungen drängt sich quasi auf, wenn man Marlenes Zitat liest. Denn hier geht es um eine Urform des Schenkens: Man bringt ein selbst erlegtes Tier:

*Marlene: "Ich würd' ihr auch ein Wildschwein erlegen. Und zum Beispiel die Esther hat mir heute eine Einkaufsliste geschickt, die isst ja teilweise spezielle Diät, Paleo-Diät. Und da renn' ich von Pontius zu Pilatus. Ich mach's aber gern, ich würd' ihr auch ein Wildschwein erlegen, ja, wenn sie das haben würde (wollte), dass sie jetzt ihre Sachen hat und glücklich ist." (Int. 05, Pos. 92)*

Andere Beispiele für das Schenken, die sich in den Interviews finden, sind kleine Gefallensleistungen ("mein Mann führt sie überall hin, wo sie möchte"), finanzielle Draufgaben auf das Gehalt oder Übernahme von Kosten (Fahrtkosten, Corona-Test) und kleinere Geschenke für die Betreuungskräfte und manchmal auch deren Familie:

*Marie: "Ja, wenn wir unten sind an diesen Samstagen, fährt mein Mann mit der Pflegerin auch einkaufen. Er führt sie überall hin, wo sie hin möchte. Also was weiß ich, zum Kika, ein Schuhregal für zu Hause kaufen. Wenn ich weiß, die kleinere Tochter, die steht so auf die Eiskönigin, da kaufe ich immer Kleinigkeiten und sie nimmt sie dann mit und schickt dann Fotos. Zu Weihnachten habe ich eine Bürste geschenkt, da haben sie dann Fotos geschickt."(07 Marie, Pos. 28)*

Auf einer etwas anderen Ebene ist das "Schenken" für Elisabeth angesiedelt. Im Interview redet sie ausführlich darüber, dass sie dem Modell der Personenbetreuung prinzipiell kritisch gegenübersteht. Sie spricht von einer "Ausbeutungssituation" für die meist weiblichen Betreuungskräfte und meint, es sei "kein menschenwürdiges Modell":

*Elisabeth: "Auf die Dauer kann's das nicht sein. Also wir können nicht Frauen holen von irgendwo, und da sind ja meine noch gut dran. Aber es gibt ja Frauen aus der Slowakei, die haben selber kleine Kinder daheim und fahren da her, um zu verdienen. Und daheim schauen die Großmütter auf die Kinder und so. Also das ist kein menschenwürdiges Modell, muss man ganz ehrlich sagen." (11 Elisabeth, Pos. 104)*

So überrascht es nicht, dass sich Elisabeth unwohl fühlt, weil sie trotz dieser Wahrnehmung dieses Modell doch in Anspruch nimmt für ihren Vater und die aus ihrer Sicht zu geringe Bezahlung der Betreuungskräfte aus eigener Tasche gar nicht aufstocken könnte. An anderer Stelle sagt sie, dass sie sich "dafür geniert", wenn sie ihnen das Geld überweist und sich "denkt, sie müssten eigentlich dreimal so viel kriegen". Deshalb versucht sie, über das Schenken einen "symbolischen Ausgleich" zu schaffen, wie sie es selbst sagt:

*Elisabeth: "Ich meine, es ist wirklich ein schwieriges Thema. Weil selbstverständlich könnte ich mir nicht leisten, jeder dieser Frauen, was weiß ich, im Monat 6.000 Euro brutto zu geben oder so. Das ginge nicht. Aber es wäre angemessen. Es wäre eigentlich angemessen. Und das ist unangenehm. Aber wie gesagt, dafür,- Ich mein', das ist nur ein symbolischer Ausgleich, aber wie gesagt, sie kriegen ein Geschenk zu ihrem Geburtstag und sie kriegen ein Geschenk zu Weihnachten. Und ich zahl' ihnen die Fahrtkosten sozusagen, ohne dass sie das auf die Honorarnote schreiben müssen." (11 Elisabeth, Pos. 100)*

Das Schenken hat also, so wird auch durch dieses Beispiel etwas anders gelagerte Beispiel noch mal bekräftigt, die Funktion, die soziale Beziehung zur Betreuungskraft positiv zu beeinflussen, ihr über einen finanziellen, aber auch emotionalen Weg zu vermitteln, dass man ihre Arbeit schätzt und dass man sich wünscht, dass sie bleibt.

### 5.6.3 Stabilität des Dienstverhältnisses

In diesem Modell zur Personenbetreuung wird nun angenommen, dass die Konsequenz, die sich aus Handlungen, Kontextbedingungen und ursächlichen Bedingungen ergeben, die Stabilität des Dienstverhältnisses ist. Es wird davon ausgegangen, dass die Betreuten und Angehörigen danach streben, dass die Betreuungskraft möglichst konstant in der Familie bleibt, d.h. üblicherweise im Wechsel mit einer zweiten Betreuungskraft jeden zweiten Turnus wiederkommt. Wenn eine Betreuungskraft nicht wiederkommt – entweder weil sie selbst oder die Familie die Arbeitsbeziehung nicht fortsetzen möchte – ist das für die Familien kräftezehrend. Besonders für die betreute Person ist eine Umgewöhnung an eine neue Betreuungskraft oft mühsam. Ute, deren Vater schon einige Betreuungswechsel hatte, sagt,



es sei "halt immer so ein Glücksspiel, ob das dann passt oder nicht". Und Marlene, die für ihre Mutter eine neue Betreuerin suchte, erzählt, dass dieser Wechsel ihre Mutter so gestresst habe, dass sie psychosomatisch reagierte und eine Gürtelrose entwickelte:

*Marlene: "Also beim Pflegewechsel, die Pflegerin, die Frau (Name 1. Betreuerin), die am Anfang da war, auch die Frau (Name 2. Betreuerin), da hat meine Mutter dann eine Gürtelrose bekommen. Das bekommt man auch, wenn man sehr unter Stress steht. Das hat sie nie vorher gehabt, ja. Also dieser Wechsel war für meine Mutter psychisch wirklich sehr anstrengend." (Int. 05, Pos. 25)*

Wie oft und in welchen Familien kam es also zum Wechsel? Wo blieb das Dienstverhältnis stabil? Zu unterscheiden sind für die elf Fallgeschichten drei Situationen: Die Betreuungsperson bzw. das Betreuungsteam ist (1) seit Beginn konstant, (2) nach einer Anfangsphase mit Wechseln nun konstant oder (3) wechselt weiterhin.

Stabile Betreuungsverhältnisse haben zwei Personen: der 69-jährige Wilhelm, der im Kloster lebt und nach einem Schlaganfall Hilfe benötigt und der 85-jährige Rocky, der eine einzige Betreuerin hat. Beide kannten die Betreuerin bzw. das Betreuungsteam schon vorher, Wilhelm, weil die beiden Männer aus der Slowakei schon andere Mitbrüder betreut hatten und Rocky, weil diese Betreuerin bereits seine Frau gepflegt hatte, bis zu deren Tod, im gemeinsamen Haushalt. Als er später selbst Unterstützung brauchte, rief er sie in der Slowakei an. Damals, bevor diese Betreuerin für seine Frau gefunden war, hatte es aber etwas gedauert, bis Betreuungskraft und Familie zusammenpassten.

Dass es "ein paar Wechsel braucht", bis die Konstellation passt, ist in sieben der interviewten Familien der Fall. Nach Schwierigkeiten mit den ersten Betreuungspersonen wurden jene gefunden, die nun bleiben sollen und scheinbar auch wollen:

*Marie: "Also es hat insgesamt drei Wechsel gebraucht, und jetzt haben wir zwei Pflegerinnen seit fast eineinhalb Jahren, die wechseln einander ab. Das sind Mutter und Tochter. Und mit denen läuft das jetzt fantastisch. Also seit wir die haben, läuft das jetzt wirklich super, muss ich sagen. Es hat ein bisschen gedauert." (Int. 07, Pos. 15)*

*Sebastian: "Die ersten zwei Damen, die da angedient, angeliefert, wie kann man da sagen, wurden, da hab' ich drauf bestanden, dass die ausgewechselt wurden. Die waren einfach fachlich und vor allem psychisch nicht tragbar. Die zwei, die dann danach kamen, waren wirklich gut, insbesondere die zweite, die jetzt da ist, die haben wir jetzt verlängert schon die dritte Periode." (Int. 04, Pos. 31)*

Auch gibt es den Fall, dass eine Betreuungsperson stabil ist, während die anderen wechseln. Das ist bei Ute und ihrem Vater so gewesen. In den letzten zwei Jahren gab es "sechs, sieben verschiedene", während die andere Betreuungsperson in jedem zweiten Turnus wiederkommt:

*Ute: "Die, die am (Datum) 2018 angefangen hat, die ist, - bis vor Corona jetzt ist sie eigentlich regelmäßig alle zwei Monate gekommen. Und mit der hat das gut funktioniert. Die anderen, die wechseln sich ja alle Monate ab, bei den anderen hatten wir mehrere Wechsel, weil es zum Teil mit dem Vater nicht geklappt hat, zum Teil wollten die das dann auch nicht machen. Aber mit der anderen war es relativ stabil." (Int. 10, Pos. 22)*

In zwei Fallgeschichten kommt bzw. kam es zu häufigeren Wechseln, nämlich bei Aglaya und ihrem demenzkranken Mann und bei dem 96-jährigen Karl, der wegen Altersschwäche nicht mehr gut alleine zurechtkommt. Aglaya nimmt mittlerweile keine Betreuung mehr für ihren Mann in Anspruch, und sie hat sehr negative Erinnerungen an diese Zeit:



*Aglaya: "Also ich hatte (...) zwischen August '18 und November '19 dreizehn verschiedene, vierzehntägig sich abwechselnde Pflegerinnen." (...)*

*"Ich krieg richtig Magenschmerzen, wenn ich nur dran denke. Wirklich. Es waren ziemliche.- Also, ich bin schon leicht traumatisiert von der ganzen Geschichte, muss ich sagen. Also immer neue Leute, immer alles neu zeigen. Neu anlernen, nach zwei Wochen sind sie wieder weg." (Int. 09, Pos. 8, 154)*

Aglaya hatte also 13 verschiedene Betreuerinnen für ihren Mann, Karl hatte "ungefähr 14", die im Laufe eines Jahres für ihn gearbeitet haben. "Wir sind fast mit der Agentur verheiratet, weil die uns ständig Leute liefern", sagt er im Interview. Und Aglaya berichtet, dass die erste, kleinere, Agentur gar keine neuen Betreuerinnen mehr zur Verfügung stellen konnte, weil Aglaya sie alle schon kannte. Sie hatte einen "Riesenwechsel", sagt sie selbst und begründet ihn in zweierlei Hinsicht: Die finanzielle Sicherheit der Betreuerinnen war für diese nicht ausreichend, und es wurde ihnen auch nicht genügend Entscheidungsgewalt überlassen:

*Aglaya: "Naja, gescheitert ist es eigentlich an den Pflegerinnen. Mein Mann hatte damals die Pflegestufe 2. Für Demenz hat man ja kaum Pflegestufen gegeben. Er war körperlich relativ fit und ist es heute noch. Und bei der Pflegestufe 2 kriegen die halt 55 Euro am Tag. Und sobald die jemanden gehabt haben, wo die Pflege,- wo sie das Sagen haben und es auch irgendwie leichter ist und wo sie aber mehr Geld am Tag kriegen, sind die weggegangen. Deswegen hatte ich so einen Riesenwechsel." (09 Aglaya, Pos. 19)*

Insgesamt legen die Fallvergleiche entlang des Merkmalraums also nahe, dass ein Betreuungsverhältnis eher unbeständig ist, wenn die betreute Familie jene Handlungen bzw. Handlungsstrategien nicht erkennen lässt, die im vorherigen Kapitel erläutert wurden. Sowohl Aglaya als auch Karl erwähnen in ihrem Interview keine Bemühungen, die Betreuungskräfte in die Familie zu integrieren, sondern sehen sie eher als Dienstleisterin. Sie halten nicht (bewusst) "Geschenke" (im oben erläuterten Sinn) bereit und überlassen der Betreuungskraft auch keine eigenen Machtbereiche, wo sie frei walten und schalten können. Die Küche, die in den anderen Fallbeispielen öfters als Beispiel genannt wird, um zu zeigen, dass man sich in die "Angelegenheiten der Betreuerin nicht einmischt", ist in Aglayas und Karls Beispiel ganz eindeutig Machtbereich der Familie – den gibt man nicht ab. Und es fehlen, das ist ein wichtiger letzter Punkt, in beiden Fallgeschichten Formulierungen, die darauf hinweisen, dass man sich um die eigene gesundheitliche Sicherheit (Karl) bzw. die seines Angehörigen (Aglaya) sorgt. Das verwundert nicht, wenn man sich die Konstellationen bei beiden ansieht: Aglaya ist selbst vor Ort ("Ich seh' ja, ob die ordentlich umgehen mit meinem Mann oder nicht"), und auch bei Karl wohnt der eigene Sohn, der selbst im medizinischen Bereich arbeitet, im selben Haus. Rein örtlich gesehen stehen beiden also familiäre Unterstützung und Kontrolle zur Verfügung, so dass die Abhängigkeit von der Betreuungsperson nicht in dem Ausmaß gegeben ist, wie sie in anderen Betreuungsverhältnissen vorzufinden ist und bei den Angehörigen deshalb die Frage aufkommen lassen, ob man der Betreuungsperson vertrauen kann und ob es der betreuten Person gutgeht.

## 6 Zusammenfassung

Die Personenbetreuung, auch: 24-Stunden-Betreuung, ist eine zunehmend beliebte Betreuungsform in Österreich. Seit ihrer rechtlichen Regularisierung im Jahr 2007 hat sich die Zahl der Betreuungskräfte von damals etwa 30.000 auf mittlerweile 61.989 erhöht (Stand 2019; WKO 2020:11). Fast immer sind die Betreuungskräfte Frauen (95 %), die als temporäre Arbeitsmigrantinnen aus den osteuropäischen Nachbarländern nach Österreich pendeln, vor allem aus der Slowakei und Rumänien. Für die Betreuten und deren Familie liegt die Attraktivität dieser Betreuungsform darin, dass sie den Verbleib in den eigenen vier Wänden ermöglicht ("lieber daheim statt im Heim"). Die professionelle Betreuungskraft lebt im selben Haushalt, übernachtet auch dort und steht damit fast immer zur Seite. Doch was bedeutet es für die betreute Person und ihre Familie, wenn eine zunächst fremde Person in das eigene Zuhause einzieht? Welches sind Faktoren, die zum Gelingen des Arrangements beitragen? Wo gibt es Probleme? Dazu soll diese empirische Arbeit neue Erkenntnisse liefern.

### Studiendesign

Im Mittelpunkt der qualitativen Erhebung stand also zunächst die Frage, wie Personen, die eine Personenbetreuung in Anspruch nehmen, diese Betreuungsform erleben. Auch Angehörige wurden in die Studie mit einbezogen. Insgesamt konnten elf Personen in teilstrukturierten Leitfadeninterviews befragt werden: davon drei Männer, die aktuell eine Personenbetreuung in Anspruch nehmen (Face-to-Face Interviews im Frühling 2020, vor Ausbruch der Coronakrise) und acht Familienangehörige, die aus der Perspektive der Tochter (n=5), des Sohnes (n=2) oder der Partnerin (n=1) erzählten (Telefoninterviews ab April 2020). Die Betreuten, die befragt wurden, sind 69, 85 und 96 Jahre alt. Die Familienangehörigen sind zwischen 44 und 73 Jahre alt, deren betreute Angehörige zwischen 72 und 102 Jahren. Die Betreuten leben in Wien, Oberösterreich, im Burgenland, in Tirol und Niederösterreich, größtenteils in städtischer Umgebung.

Die folgenden **forschungsleitenden Fragestellungen** strukturierten die Erhebung:

- Was macht aus der Sicht der Betreuten und Angehörigen eine **"gute" Betreuungsperson** aus?
- Wo gibt es **Konfliktpotenzial**?
- Wie geht es der **betreuten Person** mit der Betreuungskraft?
- Welche **Position** nimmt die **Betreuungskraft** gegenüber der betreuten Person und im weiteren Familiengefüge ein? ("Familienmitglied vs. Dienstleister")
- Welche Rolle nehmen die **Angehörigen** ein?
- Wie und wo etablieren sich **Machtstrukturen im Alltag**?

Der Auswertungsprozess erfolgte im Sinne der **Grounded Theory-Methodologie** mit dem Ziel, im Rahmen eines Modells Hypothesen zu formulieren, die Zusammenhänge im Betreuungssetting aus der Perspektive der hier befragten Betreuten und Angehörigen offenlegen.

### Gründe für die Wahl des Arrangements

In den Interviews zeigen sich **drei Motive**, die zum Entschluss für die Betreuungsform der Personenbetreuung führten: Erstens möchte man "**möglichst so weiterleben wie davor**", und zwar gilt das nicht nur für die Betreuten, sondern auch für die Angehörigen, die es positiv empfinden, wenn durch die Betreuung in der Privatwohnung "ein Stück zu Hause" bestehen bleibt. Das zweite Motiv ist die **bewusste Abkehr von einer institutionellen Unterbringung**, die emotional oft negativ konnotiert ist ("damit er/sie nicht ins Heim muss"). Das dritte Motiv sind gute Erfahrungen mit der Personenbetreuung, die man bereits selbst gemacht hat oder worüber man von Personen aus dem privaten Umfeld gehört hat; es geht also um **Vertrauen in Bekanntes und Bekannte**. Ebenfalls zur Sprache gebracht wurde der Aspekt, dass man sich das Arrangement "**leisten**" können muss, sowohl in finanzieller als auch in räumlicher Hinsicht, da der Betreuungskraft ein eigenes Zimmer zusteht.

### Akzeptanz von der betreuten Person

Die Ankunft der Betreuungskraft erleben die betreuten Personen unterschiedlich. Es gibt jene, die den neuen Alltag **positiv** wahrnehmen ("der fand das eigentlich ganz lustig"), aber auch jene, die in der Anfangszeit **vorwiegend negativ** reagieren: Sie zeigen Widerstand und Ablehnung gegenüber der Betreuungsperson ("am Anfang war er natürlich strikt dagegen") oder äußern Vorwürfe gegenüber ihren Angehörigen, welche die 24-Stunden-Betreuung arrangiert haben. Diese Angehörigen versuchten mit Informationen (z.B. Broschüren und Gesprächen) oder persönlicher Präsenz bei der Eingewöhnung zu helfen (und hatten damit Erfolg). Eine dritte Gruppe sind "die **Pragmatischen**". Sie können das Zusammenleben mit der Betreuungsperson akzeptieren, können sich aus Sicht ihrer Angehörigen mit der neuen Situation "**abfinden**", sehen sie "**nicht dramatisch**", sondern eben "**pragmatisch**". Zu jener Gruppe gehörten vier Personen, die einen höheren Pflegebedarf haben oder schon sehr alt sind (90, 96, 97 und 102 Jahre).

### Was macht eine gute Betreuungsperson aus?

Zur Beurteilung der Betreuungsperson wurden ihre betreuerisch-pflegerischen und haushalterischen Kompetenzen weniger dominant platziert als ihre **persönlichen Eigenschaften**. Genannt wurden "**Empathie**" ("menschliche Wärme", "Herzlichkeit", "ein großes Herz", "eine große Seele"), "**Hausverstand**" ("jemand, der mitdenkt"), eine **positive Grundstimmung** ("dieses Positive", "Lebensfreude"), "Geduld", "Humor", "Ruhe", "Gelassenheit", "Distanzgefühl" und "Zuwendung". Auch eine **gute psychische und physische Konstitution** wurde thematisiert. Eine gute Betreuungsperson ist jemand, der – vor allem in schwierigen Situationen – "die Nerven behält" oder der überhaupt genügend Körperkraft hat, um eine nicht mobile Person umzubetten oder nach einem Sturz zu versorgen.

Auf der **Beziehungsebene** erscheinen **Präsenz und Kommunikation** elementar. Hier geht es darum, dass die Betreuungsperson für die betreute Person **verfügbar** ist, und zwar im weitesten Sinne: indem sie Kontakt aufnimmt, verbal und nonverbal, sich mit ihr beschäftigt, je nach Verfassung der/des Betreuten in Gesprächen, kleinen Ausflügen, mit einer helfenden Hand oder als stille, aber aufmerksame Anwesende, die "einfach dann auch da ist und Zeit neben (der betreuten Person) verbringt". Dass die Betreuungsperson dabei über **ausreichende Deutschkenntnisse** verfügt, um die betreute Person "geistig fit zu halten" oder mit Dritten zu kommunizieren (z.B. mit Ärzt/innen oder in Notsituationen) wird ebenfalls als

wichtige Kompetenz gesehen, die allerdings nicht immer vorhanden ist, wie die Interviews zeigen.

### Schwieriges und Konfliktfelder

Unstimmigkeiten, die im Beziehungsgeflecht zwischen der betreuten Person, ihren Angehörigen und den Betreuungskräften sichtbar werden, ziehen unterschiedliche Konsequenzen nach sich. Mal wird über Unzufriedenheiten hinweggesehen, mal eskalieren Konflikte und führen schließlich zur Beendigung des Dienstverhältnisses. Manche der Themen zeigen sich spiegelbildlich zu den obigen: Probleme entstehen durch **mangelnde Belastbarkeit der Betreuungsperson** (vs. gute Konstitution), **sprachliche Schwierigkeiten** und im Zusammenhang mit **mangelnder Präsenz** (vs. Kommunikation und Präsenz).

Auf den ersten Blick überraschend dominant ist das Thema der **Konkurrenz unter den zwei Betreuungskräften**, die sich die Betreuungsarbeit alternierend aufteilen. Es wird von Streitigkeiten bei der Übergabe ("die haben sich immer befehzt") und von gegenseitiger Kritik berichtet, weil "jede irgendwie die Bessere und Beliebtere sein will". Die Interviews zeigen eindrücklich, dass dieses Thema negativ auf das Beziehungssetting ausstrahlt ("das macht ein schlechtes Klima") und sogar zur Beendigung des Dienstverhältnisses führen kann, obwohl es gar nicht den Kernbereich der Betreuung und Pflege betrifft. Mit Blick auf die sozioökonomische Situation der Betreuungskräfte ist das Thema jedoch weniger überraschend: Sie versuchen sich als die "Bessere" und "Beliebtere" zu behaupten, um ihren Arbeitsplatz bestmöglich abzusichern, der oftmals die Familie im Heimatland ernährt. Eine weitere, ganz anders gelagerte, Konfliktsituation in punkto **Konkurrenz** kann dort entstehen, wo eine Betreuungsperson in einem **Paarhaushalt** arbeitet und die Aushandlung der Machtbereiche zwischen Betreuungskraft und dem gesunden Angehörigen nicht friktionsfrei gelingt.

### Rolle der Betreuungskraft

Da die Personenbetreuung im Privathaushalt stattfindet, wird sie öfters als "familienähnlich" beschrieben. Gleichzeitig handelt es sich um eine bezahlte Arbeitsleistung. Die eigentliche Unvereinbarkeit der beiden Sphären Privathaushalt und Erwerbswelt ist ablesbar in unklaren Rollenzuschreibungen für die Betreuungskräfte, wobei dennoch zwei analytische Gruppen herausgearbeitet werden konnten:

- **(1) Dienstleister/in im Haushalt:** Der größere Teil der Interviewten beschreibt die Betreuungsperson als **Dienstleisterin mit den für sie typischen Aufgaben**, als jemanden, der "auf die Mutter schaut, ihr beim Haushalt hilft", als "Begleiterin, Unterstützerin", oder als **"jemand, der zum Haushalt, aber nicht zur Familie gehört"**.
- **(2) Wichtige Person im Familiengefüge:** Keine/r der Interviewpartner/innen hat sich eindeutig so geäußert, dass die Betreuungsperson ein Familienmitglied sei. Doch gibt es einige, die sich der Betreuungsperson auf privater Ebene verbunden fühlen und ein Zusammengehörigkeitsgefühl spüren, das für eine reine Arbeitsbeziehung untypisch ist. Obwohl die Betreuer/innen mitunter als wichtiger, "fixer Bestandteil" der Familie beschrieben werden, haben sie nicht die Kraft und Bedeutung, bestehende Familienbeziehungen zu verändern – was sie von "richtigen" Familienmitgliedern doch wieder unterscheidet.

Insgesamt scheinen jene **Betreuungskräfte einen besonderen Wert für die Betreuten und Angehörigen** zu haben, die in verschiedener Hinsicht eine **vermittelnde Rolle** einnehmen; zum Beispiel, weil sie die letzten Lebenswochen und den Tod eines nahen Angehörigen miterlebt haben ("eine Nabelschnur in die Vergangenheit") oder weil sie die Kommunikation zwischen der betreuten Person und ihren Angehörigen ermöglicht ("die Betreuerin ist immer das Handy meiner Mama").

### **Angehörige: Eingebundensein und Kontrolle**

Angehörige wie Betreute bringen zur Sprache, dass für die meisten Angehörigen eine 24-Stunden-Betreuung nicht bedeutet, dass sie nun selbst "draußen" sind. Stattdessen sei man in Organisatorisches **eingebunden**, müsste Dinge "managen" oder engagiert sich, um die Betreuungskräfte zu entlasten. Besonders bei Angehörigen von Demenzerkrankten ist außerdem "Übersetzungsarbeit" zwischen dementen Angehörigen und den Betreuungskräften Thema. Auch wurden besonders in dieser Gruppe Aspekte wie **Vertrauen** und **Kontrolle** angesprochen ("es ist schwierig abzuschätzen, was die Demenzkranken von sich geben, weil der Vater zu mir: Ja, die nehmen mir alles weg und die stehlen alles."). Insgesamt ist Tenor unter den Angehörigen, dass sie sich "nicht einmischen" und den Betreuungskräften "freie Hand lassen" wollen. Diese Zurückhaltung scheint von der Angst motiviert, dass ihre Kontrolle oder Kritik Unzufriedenheiten bei den Betreuungskräften hervorrufen könnten, die wiederum der betreuten Person schaden könnten. So wurde der bewusst vorsichtige Umgang mit Wünschen und Kritik als Handlungsstrategie herausgearbeitet, mit der die Angehörigen eine gute Betreuung sicherstellen möchten.

### **Herstellung von Nähe**

Ein Bereich, der sich während der Forschung als interessantes Analysethema herauskristallisierte, ist der **private Kontakt** zwischen der betreuten Familie und den Betreuungskräften. Offenbar geht der Wunsch nach intensiverem privaten Kontakt immer von der betreuten Familie aus, und nicht von den Betreuungskräften. Es ist an ihnen, auf das Kontaktangebot einzugehen – oder eben nicht. Die folgende Skala benennt vier für die Interviews typische Stufen des privaten Kontakts, den die Betreuungskräfte zulassen:

- **Von der Familie im Heimatland erzählen** (Familienstand, was machen die Kinder?)
- **Familie zeigen** (Fotos)
- **Familie vorstellen** (Angehörige kommen zu Besuch nach Österreich)
- **Einladung ins Heimatland**

Besonders einige der Angehörigen treiben die Kontaktintensivierung aktiv voran, investieren viel ("sie ist wie ein rohes Ei, das man weichkochen muss") und sind dort frustriert, wo eine Betreuungsperson dieses Kontaktangebot ausschlägt. Analytisch betrachtet ist die aktiv betriebene Herstellung von privatem Kontakt eine Handlungsstrategie, welche die Betreuungskraft an die Familie binden soll, um so eine gewisse Sicherheit zu erhalten, dass eine gute, liebevolle Betreuung und Pflege garantiert ist. Denn wer sich als Betreuungskraft der Familie emotional verbunden fühlt, wird liebevoll betreuen.

Das Herstellen von Nähe funktioniert außerdem über **Geschenke finanzieller, aber auch sozial-emotionaler** Natur (z.B. Gefallensleistungen) an die Betreuungskräfte. So versuchen die Angehörigen – so die analytische Annahme – die soziale Beziehung und damit das Betreuungssetting zu festigen. Denn wer schenkt, kann damit rechnen, dass das Geschenk erwidert wird. Der Beschenkte steht in der Schuld und wird versuchen diese mit einem

Gegengeschenk auszugleichen, zum Beispiel sichtbar als Gefallensleistungen in der Betreuung und Pflege, die über das vertraglich geregelte Maß hinausgehen.

### **Zusammenhänge: Versuch einer Grounded Theory**

In der Entwicklung einer Grounded Theory geht es vor allem darum, eine so genannte Kernkategorie zu entdecken und zu benennen, welche die Zusammenhänge im Feld besonders gut abbilden kann. Sie ist der "rote Faden" oder die "analytische Geschichte". In der vorliegenden Studie kristallisierte sich die "gegenseitig vermittelte Sicherheit" als Kernkategorie heraus.

Die **Hauptergebnisse** der Studie entlang des entwickelten Grounded Theory-Modells und der dazugehörigen Hypothesen können damit wie folgt zusammengefasst werden:

- Die Beziehung zwischen Betreuten, Angehörigen und Betreuungspersonen ist gekennzeichnet durch **gegenseitige Abhängigkeiten**. Die Betreuten brauchen in erster Linie Hilfe in körperlicher Hinsicht, und die Betreuungsperson ist aufgrund der oftmals prekären Situation im Heimatland in finanzieller Hinsicht abhängig von einem stabilen Arbeitsplatz.
- Die **Stabilität des Betreuungsarrangements** ist davon beeinflusst, inwieweit den Beteiligten daran gelegen ist und es ihnen gelingt, sich gegenseitig "**Sicherheit**" zu vermitteln. Sicherheit ist die so genannte Kernkategorie dieses Grounded Theory-Modells.
  - Für die **Angehörigen** bedeutet Sicherheit, dass die betreute Person adäquat versorgt und weder emotional noch medizinisch vernachlässigt wird.
  - Für die **Betreuungskräfte** sind finanzielle Aspekte (Gehalt je nach Höhe der Pflegestufe) und die Arbeitsbedingungen von Bedeutung.
- Voraussetzung dafür, dass die Betreuten bzw. ihre Angehörigen sich wünschen, dass die Betreuungsperson bleibt, ist, dass sie die Betreuungsperson als "**gute Betreuungsperson**" wahrnehmen. Diese Attribution wird vor allem an ihren persönlichen Eigenschaften (und seltener an ihrer betreuerisch-pflegerischen Kompetenz) festgemacht. Genannt wurden (wortwörtlich und in der Reihenfolge der Häufigkeit): **Empathie, Hausverstand, Geduld, Humor, eine positive Grundstimmung, Ruhe, Gelassenheit, Distanzgefühl und Zuwendung**. Probleme, welche die Stabilität der Betreuungsbeziehung gefährden können, entstehen aufgrund von wahrgenommener mangelnder Belastbarkeit der Betreuungsperson (physisch oder psychisch), Sprachbarrieren und im Zusammenhang mit mangelnder Präsenz bzw. Kommunikation der Betreuungsperson. Auch "Konkurrenzkämpfe" zwischen den beiden alternierenden Betreuungspersonen kann zur Beendigung der Arbeitsbeziehung führen.



- Wenn also den Angehörigen und Betreuten daran gelegen ist, dass eine bestimmte Betreuungskraft wiederkommt, wenden sie – bewusst oder unbewusst – die folgenden **Handlungsstrategien** im Umgang mit ihr an:
  - **Vorsicht mit Kritik und Wünschen**
  - **Einzelne Machtbereiche überlassen** (oft mit Essen konnotiert, z.B. Entscheidungen über den Speiseplan, Zeitpunkt von Mahlzeiten; "die Küche ist ihr Reich")
  - **Nähe herstellen: Privaten Kontakt intensivieren** (gegenseitiges Zeigen von Familienfotos, Familie der Betreuungskraft einladen, Familie im Heimatland besuchen) und **Geschenke** (z.B. Geburtstags- und Weihnachtsgeschenke, auch für die Familie im Heimatland der Betreuungskraft, finanzielle Zulagen)

### **Die Ergebnisse im Licht der Coronakrise**

Die beginnende Covid19-Pandemie und die darauffolgenden Grenzschließungen im Frühling 2020 störten den normalen Ablauf des Betreuungssettings mit zwei sich abwechselnden Betreuungskräften im 2- oder 4-Wochen-Turnus. Dass die empirische Erhebung in diese Zeit fiel, hat inhaltlich den Blick geschärft, was die oben beschriebenen Zusammenhänge angeht. Es wurde deutlich, wie sehr sowohl die Betreuten als auch ihre Angehörigen auf die Personenbetreuer/innen angewiesen sind und welche Ängste die Grenzschließungen provozierten, weil der Verlust der vertrauten Betreuungsperson im Raum stand. Umgekehrt waren auch die Betreuungspersonen darauf bedacht, ihren gewohnten Arbeitsplatz zu behalten und zeigten sich sehr großzügig, indem sie ihren Turnus teils auf mehrere Monate ausdehnten. Sowohl von politischer Seite als auch im Betreuungssetting wurde ihre Treue, das "Bleiben" mit Geld belohnt, was einmal mehr ihre finanzielle Abhängigkeit betont. Der Begriff des "Bleib-da-Bonus" (einmalige Förderung auf Landesebene) drückt aus, worum es immer wieder geht: emotionale Sicherheit gegen finanzielle Sicherheit.

## 7 Literatur

- Bauer, Gudrun; Österle, August** (2013): 24-Stunden-Betreuung für ältere Menschen. Entwicklungen und Wirkungen der Regularisierung der Betreuung in privaten Haushalten in Österreich 62 (3), S. 71–77.
- Buchebner-Ferstl, Sabine; Geserick, Christine** (2019): Demenz und Familie. ÖIF Forschungsbericht Nr. 30. Wien.
- Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK)** (2020): Richtlinien zur Unterstützung der 24-h-Betreuung (§21b des Bundespflegegeldgesetzes); Richtlinien vom 23. März 2020. Online verfügbar unter <https://sozialministeriumservice.at/Finanzielles/Pflegeunterstuetzungen/24-Stunden-Betreuung/24-Stunden-Betreuung.de.html>, zuletzt geprüft am 04.05.2020.
- Famira-Mühlberger, Ulrike** (2017): Die Bedeutung der 24-Stunden-Betreuung für die Altenbetreuung in Österreich. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung (WIFO). Wien. Online verfügbar unter <https://www.hc24.at/files/HC24/WIFO-Studie%202017.pdf>, zuletzt geprüft am 03.06.2020.
- Firgo, Matthias; Famira-Mühlberger, Ulrike** (2014): Die Entwicklung des öffentlichen Aufwandes für Pflegedienstleistungen. Projektion für die österreichischen Bundesländer. In: WIFO-Monatsberichte 9 (87), S. 643–653.
- Gendera, Sandra** (2011): Gaining an insight into Central European Transnational Care Spaces. The Case of migrant live-in Care Workers in Austria. In: Michael Bommers und Guiseppe Sciortino (Hg.): Foggy social structures. Irregular migration, European labour markets and the welfare state. Amsterdam: Amsterdam Univ. Press (IMISCOE research), S. 91–115. Online verfügbar unter <https://www.imiscoe.org/docman-books/264-sciortino-and-bommers-2011/file>, zuletzt geprüft am 15.06.2020.
- Glaser, Barney G.; Strauss, Anselm L.** (2005): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Bern: Verlag Hans Huber. Original: (1967): The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research. New York: Aldine de Gruyter.
- GuKG - Gesundheits- und Krankenpflegegesetz** (2018). Online verfügbar unter <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011026>, zuletzt geprüft am 30.11.2020.
- HBeG - Hausbetreuungsgesetz** (2007). Online verfügbar unter <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung/Bundesnormen/20005362/HBeG%2c%20Fassung%20vom%202014.04.2020.pdf>, zuletzt geprüft am 14.04.2020.
- Heiser, Patrick** (2017): Meilensteine der qualitativen Sozialforschung. Eine Einführung entlang klassischer Studien. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hilfswerk Österreich** (2018): Empirie statt Emotion: Neue Daten zur 24-Stunden-Betreuung in Österreich. Online verfügbar unter <https://www.hilfswerk.at/oesterreich/artikel-detail/news/empirie-statt-emotion-neue-daten-zur-24-stunden-betreuung-in-oesterreich/>, zuletzt geprüft am 12.02.2019.
- Kretschmann, Andrea** (2010): Mit Recht regieren? Zur Verrechtlichung transmigrantischer 24-Stunden-Carearbeit in österreichischen Privathaushalten. In: Kirsten Scheiwe und Johanna Krawietz (Hg.): Transnationale Sorgearbeit. Rechtliche Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften., S. 199–228.
- Mazal, Wolfgang** (2007): Hausbetreuung. Kritische Aspekte. In: Ecolex (8), S. 580–583.
- Mauss, Marcel** (1990): Die Gabe. Form und Funktion des Austauschs in archaischen Gesellschaften. Frankfurt am Main: Suhrkamp. Original: (1923) Essai sur le don.

- Scheiwe**, Kirsten; **Krawietz**, Johanna (Hg.) (2010): Transnationale Sorgearbeit. Rechtliche Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Schmid**, Tom (2010): Hausbetreuung in Österreich – zwischen Legalisierung und Lösung? In: Kirsten Scheiwe und Johanna Krawietz (Hg.): Transnationale Sorgearbeit. Rechtliche Rahmenbedingungen und gesellschaftliche Praxis. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften., S. 171–198.
- Schmidt**, Andrea; **Leichsenring**, Kai (2016): Der österreichische Weg der 24-Stunden-Betreuung und seine Wirkung auf Qualität und Qualitätssicherung. In: Soziale Sicherheit (1), S. 15–21.
- Steiner**, Jennifer; **Prieler**, Veronika; **Leibfänger**, Michael; **Benazha**, Aranka (2019): Völlig legal!? Rechtliche Rahmung und Legalitätsnarrative in der 24h-Betreuung in Deutschland, Österreich und der Schweiz. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie 44 (1), S. 1–19.
- Strauss**, Anselm L.; **Corbin**, Juliet (1996): Grounded Theory: Grundlagen qualitativer Sozialforschung. Weinheim: Beltz.
- Volksanwaltschaft** (2017): Zahlen rund um Betreuung und Pflege. Online verfügbar unter [https://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/3kema/Zahlen\\_Betreuung\\_Pflege.pdf](https://volksanwaltschaft.gv.at/downloads/3kema/Zahlen_Betreuung_Pflege.pdf), zuletzt geprüft am 12.02.2019.
- WKO** (Wirtschaftskammer Österreich), Stabsabteilung Statistik (2020): Personenberatung und Personenbetreuung: Branchendaten. Wien. Online verfügbar unter [http://wko.at/statistik/BranchenFV/B\\_127.pdf](http://wko.at/statistik/BranchenFV/B_127.pdf), zuletzt geprüft am 14.04.2020.

## 8 Kurzbiografie der Autorin

### Dr. Christine Geserick

Soziologin

Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) an der Universität Wien. Forschungsschwerpunkte: Qualitative Forschungsmethoden, Statuspassage Jugend und Familien- und Geschlechterverhältnisse aus sozialhistorischer Perspektive.

Kontakt: [christine.geserick@oif.ac.at](mailto:christine.geserick@oif.ac.at)

## Zuletzt erschienene Forschungsberichte des ÖIF

Erhältlich als PDF über die ÖIF-Homepage [www.oif.ac.at/publikationen/forschungsberichte/](http://www.oif.ac.at/publikationen/forschungsberichte/)

Kapella, Olaf; Mazal, Wolfgang (Hrsg.) (2021, *noch nicht erschienen*): Aspekte der Qualitätssicherung in der schulischen Sexualpädagogik in Österreich. Wien: ÖIF Forschungsbericht 40.

Buchebner-Ferstl, Sabine; Dörfler-Bolt, Sonja; Geserick, Christine (2021): Zum Wohl des Kindes. Konzeptualisierung des „Kindeswohls“ aus unterschiedlichen Perspektiven. Wien: ÖIF Forschungsbericht 39.

Baierl, Andreas (2021): Wissenschaftliche Beschäftigungsverläufe an österreichischen Universitäten. Eine Datengrundlage für Entscheidungen von Politik, Universitäten und Wissenschaftler/innen. Wien: ÖIF Forschungsbericht 38.

*Die Forschungsberichte 35 bis 37 sind noch nicht erschienen.*

Buchebner-Ferstl, Sabine; Geserick, Christine; Kaindl, Markus (2020): Elternbildung im digitalen Zeitalter. Chancen – Risiken – Grenzen. Wien: ÖIF Forschungsbericht 34.

Mazal, Wolfgang (Hrsg.): Dörfler, Sonja; Greiner, Ben; Kittel, Bernhard; Sausgruber, Rupert; Schwaninger, Manuel; Spitzer, Florian (2020): Verhaltensökonomie und die Vereinbarkeit von Familie und Erwerb. Mögliche Anwendungen mit Fokus auf Väterbeteiligung und die Gewährleistung von Vereinbarkeit auf Unternehmensseite. Wien: ÖIF Forschungsbericht 33.

Schmidt, Eva-Maria; Kaindl, Markus; Mazal, Wolfgang (2020): Frauen in der Arbeitswelt. Erwerbsarbeitszeitmodelle und deren Potenzial für Frauenförderung und Geschlechtergleichstellung. Wien: ÖIF Forschungsbericht 32.

Dörfler, Sonja; Kaindl, Markus (2019): Gender Gap in der politischen Partizipation und Repräsentation. Ein internationaler Vergleich und die Situation von Frauen in der österreichischen Kommunalpolitik. Wien: ÖIF Forschungsbericht 31.

Buchebner-Ferstl, Sabine; Geserick, Christine (2019): Demenz und Familie. Wien: ÖIF Forschungsbericht 30.

Kapella, Olaf; Rille-Pfeiffer, Christiane; Schmidt, Eva-Maria (2018): Evaluierung des Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetzes (B-KJHG) 2013: Zusammenfassender Bericht aller Module und Beurteilung. Wien: ÖIF Forschungsbericht 29.

Kapella, Olaf; Rille-Pfeiffer, Christiane; Wernhart, Georg; Baierl, Andreas; Halbauer, Stefan (2018): 2. Teilbericht der Evaluierung des Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetzes (B-KJHG). Wien: ÖIF Forschungsbericht 28.

Kapella, Olaf; Baierl, Andreas; Geserick, Christine; Kaindl, Markus; Wernhart, Georg (2018): 1. Teilbericht der Evaluierung des Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetzes (B-KJHG). Wien: ÖIF Forschungsbericht 27.

Das Österreichische Institut für Familienforschung an der Universität Wien (ÖIF) wird vom Bundeskanzleramt/Frauen, Familie, Jugend und Integration (BKA/FFJI) über die Familie & Beruf Management GmbH (FBG) und von den Bundesländern Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol, Vorarlberg und Wien unterstützt.

