

PFLEGEINSTITUTIONEN

Maximaler Einsatz, minimale Rechte

 Beobachter | 08.07.2022

Care-Arbeit - In der Schweiz sind Zehntausende Frauen als Betreuerinnen für Betagte tätig. Ihre Arbeit ist rechtlich kaum geregelt. Das machen sich spezialisierte Firmen zunutze.

Christian Bernhart

Erfüllung im Beruf sieht anders aus: Martyna Z.* betreut eine 86-jährige, demente Frau. Rund um die Uhr, 24 Stunden täglich. Für ihre Arbeit erntet sie vor allem Misstrauen – und wenig Lohn.

**Namen geändert*

Bereits um sieben Uhr früh reagiert die Seniorin aggressiv, wenn ihr bei der Morgen toilette etwas nicht passt. Wenn Martyna Z. ihr im Supermarkt beim Zahlen helfen will, gibts böse Blicke. Bei der Arbeit im Haushalt muss Martyna Z. die Frau immer im Auge behalten, die von innerer Unruhe getrieben dauernd das Zimmer wechselt. Oder die Treppe in den ersten Stock hinaufsteigt und gleich wieder hinunter – und jeden Moment zu stürzen droht. Auf die Spaziergänge muss Martyna Z. einen Klappstuhl mittragen, ein Rollator war der Familie zu teuer. Nachts gilt Rufbereitschaft. Mehrmals muss sie dann aufstehen und der alten Frau zu Hilfe eilen.

Es ist Betreuung ohne Pause.

Gratis Präsenzzeit gehört dazu. Martyna Z. ist ein Betreuungsprofi. Die 43-Jährige reist seit zehn Jahren für jeweils drei Monate in die Schweiz und ist danach zwei Monate zu Hause in Polen.

Doch diesmal endete das Arbeitsverhältnis vorzeitig. Es ging nicht mehr. Sie kündigte – und verlangte von der Schweizer Verleihagentur eine Entschädigung für die vielen Überstunden.

«Vertraglich waren 42 Stunden pro Woche vereinbart. Aber ich arbeitete rund um die Uhr.» Mit Hilfe der Gewerkschaft VPOD erstritt sich Martyna Z. schliesslich Lohn für 160 Überstunden. «5500 Franken wurden mir bezahlt; für die zusätzliche Zeit, in der ich anwesend war, erhielt ich nichts.»

Die Misere mit der 24-Stunden-Betreuung ist seit 2012 aktenkundig. Damals deckte die Soziologin Sarah Schilliger auf, wie die geschätzt 30 000 bis 40 000 Osteuropäerinnen in Schweizer Haushalten schufteten müssen und wie mies sie dafür entlohnt werden. Geändert hat sich seither wenig. Höchstens, dass die Gewerkschaften VPOD und Unia wie im Fall von Martyna Z. in besonders krassen Fällen hin und wieder Nachzahlungen durchsetzen.

Doch im strittigsten Punkt, der unbezahlten Präsenzzeit bei der 24-Stunden-Betreuung, sind die Gewerkschaften keinen Schritt weitergekommen. Das Problem: Sie ist über den Gesamtarbeitsvertrag nicht geregelt. Dies beschert den Gewerkschaften viel Extraarbeit. Allein die Basler VPOD-Rechtsberaterin Vanessa von Bothmer erhält jede Woche einen neuen Hilfeanruf einer Betreuerin. Ihre Bilanz für das letzte Jahr: «16 Fälle erfolgreich abgeschlossen», sagt sie. Immerhin das.

Ein Geschäft mit hohen Profiten. Gleichzeitig boomt das Geschäft mit der Betreuung von Hochbetagten. Die Nachfrage dürfte weiter steigen: 2020 zählte die Schweiz 465982 über 80-Jährige, 2050 werden es

über eine Million sein. Firmen, die Betreuungspersonal vermitteln, haben sich zudem vor ein paar Jahren mit der stundenweisen Betreuung von Betagten und Bedürftigen einen neuen Markt erschlossen. Denn im Gegensatz zur spital externen Pflege ist die Betreuungsarbeit Privatsache. Die Betroffenen und ihre Angehörigen müssen sie selbst organisieren und auch selbst bezahlen. Es locken hohe Gewinne.

Drei Firmen, die sich auf dieses Geschäft spezialisiert haben, sind das US-Franchise-Unternehmen Home Instead, die französische Senevita und die Verleihagentur Pflegehilfe Schweiz. Home Instead begann 2007 mit einem kleinen Büro in Basel und zählt heute an 20 Standorten gut 2000 Mitarbeitende.

«Wenn der Kunde sagt, er zahle 60 Franken pro Stunde, und man erhält nur 20 Franken, dann stimmt etwas nicht.» - Paula F.*, Betreuerin

Bei den stundenweisen Einsätzen machen viele Betreuerinnen ähnliche Erfahrungen wie ihre osteuropäischen Kolleginnen. Es läuft einiges nicht, wie es laufen sollte. Die Betreuerinnen beklagen die branchenüblich tiefen Löhne und kurzfristigen Absagen. «Ich betreute regelmässig einen Kunden samstags und sonntags. Wenn er Besuch bekam oder am Wochenende auf einen Ausflug ging, sagte er zwei Tage vorher ab – und mein Verdienst war weg», sagt etwa die 48-jährige Karin M.*.

Für die bald 50-jährige Paula F.* ist Betreuung mehr Berufung als Beruf. Sie ist seit über zehn Jahren als Betreuerin im Stundenlohn tätig. Bezahlt gemacht hat sich das für sie nicht wirklich. «Letztlich kam ich im Schnitt auf gerade mal 1700 Franken im Monat.» Dabei sei Betreuungsarbeit spannend, sie biete viel Abwechslung und erlaube tiefe Einblicke in Leben und Schicksale.

Carla S.*, auch sie eine erfahrene Betreuerin, ist ebenfalls enttäuscht. Nach einer Operation stieg sie wieder bei Home Instead ein und wollte 80 Prozent arbeiten. «Aber ich kam in den beiden Jahren nie über 40 Prozent hinaus», sagt die 54-Jährige.

Dass man ein 80-Prozent-Pensum erhält, bleibt für die meisten Wunschdenken. Denn an den 20 Standorten werden für die flexiblen Einsätze möglichst viele Frauen rekrutiert, offenbar mehr, als es braucht. Wie Home Instead-Marketingleiterin Stephanie Weiss erklärt, sollen Betreuerinnen möglichst nahe am Einsatzort tätig sein.

Unzufrieden mit Verleihfirmen für die stundenweise Betreuung sind auch viele Betagte und ihre Angehörigen. So ging zum Beispiel Albert K.* von einem Stundenansatz von Fr. 53.80 aus, den er mit der Verleihfirma vertraglich vereinbart hatte. Was der 74-Jährige übersehen hatte, waren nicht nur die 7,7 Prozent Mehrwertsteuer und die 3,5 Prozent Bearbeitungsgebühren, die das Unternehmen draufschlug. Sondern auch, dass die Firma pro Einsatz einen Mindestbetrag von 120 Franken einforderte – auch wenn dieser nur halb so lange dauerte.

Immerhin zahlt Home Instead seit einer Protestaktion des VPOD Beiträge in die Pensionskasse ein, wozu die Firma bei Löhnen unter 2100 Franken pro Monat eigentlich nicht verpflichtet wäre. Bei der französischen Konkurrentin Senevita sind nur 500 von 1400 Personen in der Pensionskasse.

Regeln wie für Handwerker. Das Geschäft mit der Betreuungsarbeit ist nicht zuletzt dank einer Verordnung des Staatssekretariats für Wirtschaft (Seco) von 2003 so lukrativ. Denn demnach gelten hier die gleichen gesetzlichen Regelungen wie für Temporärarbeit, als handle es sich um Arbeit auf Abruf – zum Beispiel mit Kündigungsfristen zwischen zwei und sieben Tagen. Solche Regelungen mögen vielleicht sinnvoll sein für zeitlich begrenzte Einsätze von Handwerkern, aber nicht für zum Teil Jahre dauernde Care-Arbeit bei alten Menschen.

Die Regelungen für Temporärarbeit ergeben bei Betreuerinnen auch aus einem anderen Grund wenig Sinn, sagt Unia-Zentralsekretär Samuel Burri. «Betreuerinnen gehen einer Arbeit nach, die aus einer Mischung zwischen Haushaltstätigkeit,

Unterstützung und Betreuung im Alltag besteht. Meistens umfasst sie dazu noch Pflege, obwohl das eigentlich gar nicht erlaubt wäre.» Hinzu komme, dass eigentlich die Betreuten über den Arbeitsinsatz ihrer Betreuerinnen bestimmen müssten, dass aber viele von ihnen wegen Erkrankungen und Demenz dazu

gar nicht mehr fähig sind. Diesen Umstand kritisieren auch Arbeitsrechtler (siehe Box «Aufträge von zwei Seiten»).

Vor unlösbare Probleme gestellt. Die fragile Gesundheit der Betagten bringt es ausserdem mit sich, dass sich die Arbeit der Betreuerinnen immer wieder ändert. Sie erhalten dauernd neue Anweisungen sowohl von den Verleihfirmen wie auch von den Betagten selbst. Paula F.* zufolge, die zehn Jahre für eine Verleihfirma gearbeitet hat, wechselten die Einsatzverträge regelmässig, wobei wichtige Betreuungsaufgaben darin gar nicht festgehalten seien. Manche Kunden gaben auch an, dass sie über gewisse Anweisungen nicht informiert worden seien. «Meist ging es um zusätzliche Aufgaben, die Kunden nicht mehr selbst ausführen konnten – und die ich auch noch übernehmen sollte», sagt Paula F.

Wenn sich der Gesundheitszustand der Betagten rapide verschlechtert, hat das zusätzliche Konsequenzen für die Betreuerinnen im 24-Stunden-Einsatz. Es komme immer wieder vor, dass man vor schier unlösbare Probleme gestellt werde, erzählt Zofia M.*.

Vor einem Einsatz hatte die Verleihagentur Pflegehilfe Schweiz der 61-jährigen Polin zugesichert, dass sie bei einer etwas angeschlagenen, aber noch selbständigen Dame arbeiten werde. Doch die 83-Jährige litt an einem unheilbaren Krebs und benötigte eigentlich palliative Pflege. «Die Agentur hat mich nicht klar über ihre Krankheit informiert. Es war sehr belastend», sagt Zofia M. «Ich musste sie auch waschen und ihr beim Essen helfen.» Nachts habe sie dauernd nach der Patientin sehen müssen, weil die Frau nach Luft rang. Sie habe kein Auge zutun können. Ihre Anfragen beim Verleih für eine zusätzliche Betreuungsperson blieben unbeantwortet. Am 20. Tag war Zofia M. dabei, als die alte Frau in Anwesenheit einer Spitex-Pflegerin verstarb.

Erfolgreich gewehrt. Zofia M. wehrte sich und erreichte, dass ihr Pflegehilfe Schweiz zusätzlich sechs Tage Arbeit auszahlen musste. Die Firma bestätigt das, lässt aber über ihren Anwalt ausrichten, man habe fast täglich mit Zofia M. in Kontakt gestanden und zwei Tage vor dem Tod bei der Familie eine Spitex-Betreuung für die Nacht nahegelegt. Aussage steht hier gegen Aussage. Gelöst wurde das Problem durch Zofia M.s Kündigung.

Dass die Betreuerinnen so im Stich gelassen werden, gehe nicht, sagt der Berner Gesundheitsökonom Heinz Locher. Aber es beginne nicht erst bei den Arbeitseinsätzen, sondern bei der miserablen Ausbildung der Betreuerinnen.

Locher kennt sich mit Betreuungsarbeit sehr genau aus. Letztes Jahr gründete er mit der Therapeutin Claudine Chiquet die Betreuungsfirma Care at Home und spielte dafür das ganze Bewilligungsverfahren des Seco durch. Worüber er heute noch staunt: «Gefragt waren einzig formelle Voraussetzungen: ob man als Arbeitgeber im Gesundheitswesen Erfahrung oder Wissen mitbringt. Wie man die Betreuerinnen vorbereitet oder schult, interessiert die Behörde nicht.» Ausbildung sei in diesem Verfahren kein Thema gewesen.

Bald war für Locher klar: «Es braucht bei der Betreuung zu Hause bessere Regeln und auch eine Ausbildung.» Die heutige Situation sei ein «System der behördlich organisierten Verantwortungslosigkeit. Die Betreuung für Menschen vom mittleren bis ins hohe Alter inklusive palliativer Pflege muss umfassend geregelt werden.»

Die Ausbildung sei völlig ungenügend, kritisiert Locher. Einzelne Verleihfirmen böten zweitägige Crashkurse an, andere nicht einmal das. Es brauche auch eine eigene Ausbildung für Betagtenbetreuende und Abschlüsse mit Berufsattest EBA und eidgenössischem Fähigkeitszeugnis. Ebenfalls müsse ein Anrecht auf Weiterbildung eingeführt werden.

Neuer Anlauf aus der Politik. Die unbefriedigende Lage der Betreuerinnen war vor Jahren schon Thema auf der politischen Bühne. Auf ein Postulat der damaligen CVP-Nationalrätin Barbara Schmid-Federer liess der Bundesrat 2015 einen Bericht mit Verbesserungsvorschlägen ausarbeiten.

«Das ist ein System der behördlich organisierten Verantwortungslosigkeit.» -
Heinz Locher, Gesundheitsökonom

Auf gesetzliche Änderungen wurde damals verzichtet, nicht zuletzt mit dem Argument, dass zwischen der Unia und dem Verband der Verleihagenturen ein Gesamtarbeitsvertrag beschlossen worden sei. Das Problem: Der GAV trat gar nie in Kraft; nicht einmal die Hälfte der Verleihfirmen akzeptierten ihn.

Nun fordert SP-Nationalrätin Samira Marti in einem Postulat, dass alle Betreuerinnen dem Arbeitsgesetz unterstellt werden. Sie reagiert damit auf ein Bundesgerichtsurteil vom Dezember 2021, wonach die Verleihfirmen bei 24-Stunden-Einsätzen drei oder vier Personen engagieren müssen, um dem Arbeitsgesetz zu genügen. Swissstaffing, der Verband der Schweizer Personaldienstleister, ist damit nicht einverstanden. Er will für die Verleiher eine Ausnahmegewilligung erwirken, wie sie im Gastgewerbe existiert.

Die Verleihfirmen haben es nicht eilig mit neuen Regelungen, sie sind mit der heutigen Lösung gut bedient. Ihnen kommt auch entgegen, dass Verstösse gegen die Arbeitszeitregelung nur von den kantonalen Arbeitsämtern behandelt werden. Kontrollen vor Ort sind dabei erst nach wiederholten Vorfällen vorgesehen. Und bis die Beamten auftauchen, hat sich das Problem im Regelfall gelöst. Die Betreuerinnen sind gegangen. Oder sie wurden entlassen – wegen des zerrütteten Vertrauensverhältnisses.

Aufträge von zwei Seiten

Betreuungsarbeit ist gesetzlich nur schwach geregelt. Wenn sie in einem Privathaushalt erfolgt, ist sie im Arbeitsgesetz sogar ausgeklammert. Und wenn eine Verleihagentur im Spiel ist, gelten die Regeln für Personalverleih mit sehr kurzen Kündigungsfristen, die bei Kurzeinsätzen Sinn ergeben, nicht aber bei Langzeiteinsätzen.

Zwar sind Betreuerinnen vertraglich an den Verleiher gebunden, Auftraggeber aber sind die betreuten Kunden, die auch über das «wesentliche Weisungsrecht» verfügen. Arbeitsrechtler kritisieren das, so etwa der Basler Fabian Looser in seiner Doktorarbeit «Der Personalverleih» (2015). Betreute, die an Demenz leiden, seien gar nicht fähig, dieses Weisungsrecht auszuüben – zum Beispiel, wenn sie Dinge verlangen, die ihre Sicherheit und Gesundheit gefährden.