

**Zeitschrift:** Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz  
**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz  
**Band:** - (2017)  
**Heft:** 5

**Artikel:** Hilfe mit einem Klick  
**Autor:** Rambaldi, Nadia  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-853589>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 24.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



## Treppenlift

## Hilfe mit einem Klick



Vermittlungsplattformen bringen im Bereich Pflege und Betreuung Angebot und Nachfrage zusammen. Für kleine Hilfeleistungen ist dies durchaus sinnvoll. Doch muss klar differenziert werden zwischen professionellen Angeboten und unprofessionellen Gelegenheitsaufträgen.

«Digital matching»: Vermittlungsplattformen bringen Angebot und Nachfrage zusammen.

Foto: iStock

Längst ist die Digitalisierung auch im Gesundheitswesen angekommen: E-Health-Anwendungen, BigData, elektronisches Patientendossier und Active and Assisted Living (AAL) erleichtern das Leben von Fachpersonen und Klienten. Neue Informations- und Kommunikationstechnologien und vernetzte Hilfs- und Monitoringsysteme sind schon gang und gäbe, der Einsatz von intelligenter und vernetzter Robotik ist eher noch Zukunftsvision. Was derzeit in den Medien immer öfters diskutiert wird, ist das Grundprinzip des «digital matching»: sogenannter Vermittlungsplattformen, die selber keine Dienstleistungen anbieten, sondern nur zwischen Anbieter und Nutzer vermitteln. Diese Anwendung hat schon viele Lebensbereiche erobert, das bekannteste Beispiel dafür ist Uber. Doch auch im Bereich der Pflege und Betreuung können solche Vermittlungsplattformen Angebot und Nachfrage zusammenbringen, indem sie Menschen verbinden, die im Alltag Unterstützung anbieten oder brauchen. Dies kann als Angebotsbereicherung empfunden werden, stellt Anbieter und Nutzer aber auch vor Herausforderungen. Professor Ulrich Otto, Leiter Careum Forschung, weist in seiner Präsentation «Jenseits von Gotteslohn, Wohlfahrtspflege und Fachlichkeit – darf über Plattformen pflegen, wer will?» im Rahmen einer Careum Weiterbildung darauf hin, dass diese Plattformökonomie möglicherweise die Gren-

zen zwischen professionellem Angebot und amateurhaftem Gelegenheitsauftrag zu verwischen vermag. Ausserdem beeinträchtigt das Geschäftsmodell rechtliche Rahmenbedingungen und untergrabe Arbeitnehmerrechte ebenso wie Qualitätsstandards.

Noch ist offen, wie der Gesetzgeber mit dieser Thematik umgeht. Weil ständig neue Online-Plattformen gegründet werden, nimmt das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco) diese neuen Beschäftigungsformen unter die Lupe und wird im November einen Bericht publizieren, der die Folgen dieser «Crowd-Jobs» für den Arbeitsmarkt und die Sozialversicherungen skizzieren wird. Die Arbeit dieser «Crowd-Jobs» zeichnet sich dadurch aus, dass sie meist in kleine Aufträge gestückelt ist und per App von der Plattform-Firma zugewiesen wird.

#### Viele Betreuungsangebote

Die digitale Plattformökonomie hat in der Schweiz bisher noch wenig Einfluss auf die Versorgungslandschaft in Pflege und Betreuung genommen. Zwar gibt es vor allem im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen viele solche Angebote, in der professionellen Pflege sind Vermittlungsplattformen aber erst in Deutschland aktiv. Dies lässt sich nicht zuletzt auch mit dem hohen Grad der Professionalisierung erklären: Vertrauen, Qualität und



Kontinuität spielen in der Pflege und Betreuung im Privathaushalt eine zentrale Rolle. Das sind Attribute, denen sich die Nonprofit-Spitem jeden Tag verpflichtet und die auch den Klientinnen und Klienten am Herzen liegen. Daran scheint auch die Digitalisierung nicht viel zu ändern. Die Angebote, die derzeit vermittelt werden, betreffen eher Hilfeleistungen im Alltag: Einkaufen, Fensterputzen, Seniorenbetreuung, Tierbetreuung, Haushaltshilfe oder Unterstützung bei technischen Problemen. Sie werden oft von pflegenden Angehörigen gebucht, um sich selber etwas mehr Luft zu verschaffen. Die Sorgesettings zielen nicht immer auf Geld ab, es gibt auch Plattformen, die Hilfe gegen Zeit oder Hilfe gegen Wohnraum vermitteln.

Es gibt aber auch Vorbehalte gegen dieses Geschäftsmodell der Plattform-Ökonomie: Konkurrenzieren die Angebote die Dienstleistungen von professionellen Anbietern wie der Spitem und von etablierter Freiwilligenarbeit oder sind sie eher als Ergänzung zu sehen? Gefährden solche Onlineangebote die professionellen Standards? «Wenn das übergeordnete Ziel einer solchen Unterstützungsleistung die Unterstützung und Pflege zu Hause ist, so müssen solche Leistungen unbedingt durch Fachpersonen durchgeführt werden», betont Cornelis Kooijman, Qualitätsverantwortlicher von Spitem Schweiz. Gerade auch Arbeiten und Unterstützung im Haushalt der Klienten bedürfen einer hohen Professionalität: «Der Einsatz von hauswirtschaftlichen Fachpersonen durch die Spitem ist ein wichtiger Faktor für die Früherkennung von gesundheitlichen Problemen. Es besteht eine direkte Verbindung zu profes-

sionellen Pflgeteams. Dies ist bei einer Vermittlungsplattform nicht gegeben.»

### Einsatz auch bei der Spitem denkbar

Professionelle Pflege kann nur von Fachpersonen geleistet werden. Doch ist es nur noch eine Frage der Zeit, bis auch professionelle Pflegekräfte in der Schweiz ihre Dienstleistungen über Vermittlungsplattformen anbieten werden, sobald die nötigen Rahmenbedingungen dafür geschaffen sind. Das betrifft auch die Finanzierung von Pflegeleistungen: «Angebote im Bereich der Pflege können mit dem heutigen Finanzierungsmodell nicht einfach so vermittelt werden. Zuerst muss der Bedarf ermittelt und bei der Kasse gemeldet werden», betont Cornelis Kooijman.

Doch das «digital matching» bietet auch Vorteile: so zeigen diese Vermittlungsplattformen im Sozial- und Gesundheitswesen auf, wie man die etablierten Versorgungsformen besser organisieren könnte. Dieses unmittelbare Zusammenkommen von Angebot und Nachfrage könnte auch die Arbeit der Spitem beeinflussen: «Die Möglichkeit, Termine via App oder Onlineplattform zu vereinbaren und dabei noch die entsprechenden Leistungen auszuwählen, ist insbesondere bei hauswirtschaftlichen Leistungen eine interessante Sache. Wir müssen diese Entwicklung eng verfolgen, es gibt sicherlich auch für die Spitem interessante Einsatzgebiete», ist Cornelis Kooijman überzeugt.

Nadia Rambaldi

## Für unkomplizierte Hilfe im Alltag

### Care.com: Baby- und Seniorensitting

Die Plattform Care.com gibt es seit 2007 und sie ist seit Kurzem auch in der Schweiz tätig. Die Plattform hilft Familien, Babysitter, Nannys, Nachhilfelehrer, Seniorenbetreuer, Tiersitter, Hundauslaufservices und Haushaltshilfen zu finden. Mittels Online-Forum können Familien und Betreuer miteinander in Kontakt treten, die Betreuung organisieren und Ratschläge austauschen. Betreuer können auf care.com kostenlos ein Betreuerprofil anlegen und mittels Postleitzahlsuche in der Region geeignete Jobangebote suchen.

### flott.ch: Schnelle Hilfe im Alltag im Raum Zürich

Die On-Demand-Plattform des Zürcher Start-ups flott.ch vermittelt Studenten an ältere Menschen für gelegentliche, unkomplizierte Hilfe im Alltag. Die Auftraggeber von flott.ch können Anfragen telefonisch oder online aufgeben. Via Push-Message werden die Aufträge in Echtzeit an die

Mobiltelefone der in der Nachbarschaft verfügbaren Studenten geschickt. Diese nehmen den Auftrag mit einem Klick an und melden sich telefonisch beim Auftraggeber. flott.ch wurde Ende 2015 gegründet, kann kostenlos genutzt werden und ist vor allem im Grossraum Zürich aktiv. Eine kostenpflichtige Version ist in Planung. Bis 2018 will flott.ch in allen grösseren Schweizer Städten verfügbar sein. flott.ch wird von der Age-Stiftung unterstützt.

### Veyo-pflege.de: Professionelle Pflege in Deutschland

Veyo Pflege wurde 2015 in Berlin gegründet und ist eine Online-Plattform für die Organisation von stundenweiser Betreuung und Grundpflege. Die Plattform verbindet Familien und Pflegebedürftige direkt mit geprüften Pflegekräften. Dank der mobilen Anwendungen wird die Kommunikation zwischen Familien und Pflegekräften erleichtert.