

FLUID CARE

Nachfragemarkt versus Wohlfahrtsstruktur

Von Marta Kwiatkowski, Daniela Tenger



Impressum

Autorinnen

Marta Kwiatkowski, Daniela Tenger

Redaktion/Text

Irène Dietschi

Layout/Illustration

Joppe Berlin

GDI Research Board

David Bosshart, Karin Frick, Alain Egli, Martina Kühne, Detlef Gürtler, Bettina Höchli, Jakub Samochowiec

© GDI 2016

Herausgeber

GDI Gottlieb Duttweiler Institute
Langhaldenstrasse 21
CH-8803 Rüschlikon / Zürich
www.gdi.ch

Im Auftrag von

senesuisse
Kapellenstrasse 14
CH-3011 Bern
www.senesuisse.ch

Inhaltsverzeichnis

- 02 **Summary**
- 04 **Vorwort**
- 07 **Einleitung**
- 10 **Konsumbedürfnisse für die Betreuung und Pflege von morgen**
- 15 **Betreuung und Pflege heute: Ein Blick auf sieben Länder und ihre Modelle**
 - Wer sorgt für uns im Alter?
 - Wo findet Betreuung und Pflege statt und was wird angeboten?
 - Welche Modelle in Zukunft nicht mehr funktionieren
- 29 **Fluid Care: Zwei Szenarien für die Betreuung und Pflege von morgen**
- 37 **Paradigmenwechsel: Sechs Schritte auf dem Weg zur Fluid Care**
- 41 **Fazit: Vom Wohlfahrtsstaat zum Wohlfahrts-Ich**
- 45 **Anhang**

Summary

Die steigende Lebenserwartung, die in allen westlichen Ländern beobachtet wird, ist ein zweischneidiges Schwert. Sie beschert den Menschen zwar mehr Zeit, um sich nach der Pensionierung die lange gehegten Träume zu erfüllen, wird aber zunehmend mit Krankheit und Pflegebedürftigkeit bezahlt. Diese Feststellung trifft auch auf die vergleichsweise fitten Babyboomer zu, die jetzt ins Alter kommen. Die Gesellschaft steht vor der Herausforderung, für immer mehr Senioren mit immer differenzierteren Ansprüchen die Finanzierung der Betreuung und Pflege sicherzustellen. Aus diesen Gründen ist es an der Zeit, sich von den herkömmlichen Vorstellungen über die Betreuung und Pflege von älteren Menschen zu verabschieden.

Die Betreuungs- und Pflegebedürfnisse der Gesellschaft des langen Lebens werden durch verschiedene Treiber geformt, die gesamtgesellschaftlich relevant sind und nicht ausschliesslich das Alter betreffen. Zu ihnen gehören die Individualisierung und Entfamiliarisierung: Die Menschen sind zunehmend auf ihr Ich ausgerichtet und fordern auch im Alter Selbstbestimmung, während familiäre Bande an Bedeutung verliert. Das Bedürfnis nach Zugehörigkeit und Gemeinschaft bleibt dennoch bestehen. Es manifestiert sich – auch bei Senioren – in neuen, bunten Formen des privaten Zusammenlebens, des Konsumierens und Arbeitens. Ein weiterer elementarer Treiber ist die Digitalisierung. Big Data prägt nicht nur das gesundheitliche Selbstverständnis, sondern verändert auch die Ansprüche an Organisation und Inhalt von Betreuung und Pflege. Dabei gehören Flexibilisierung und Convenience zur Grunderwartung: Fielen frühere Generationen vornehmlich durch Bescheidenheit auf, wollen es die Senioren heutzutage so bequem wie möglich haben. Sei es, indem alles immer und überall verfügbar ist oder indem technische Systeme oder

persönliche Berater Orientierung und Unterstützung im Dschungel der Möglichkeiten bieten.

Ein Blick über die Schweizer Grenzen hinaus zeigt, dass Betreuung und Pflege in den verschiedenen Ländern sehr unterschiedlich organisiert sind. Allen gemeinsam ist allerdings der Trend hin zu mehr ambulanter Versorgung («ambulant vor stationär»). Im Kontext des demografischen Wandels und der steigenden Ansprüche vonseiten der Konsumenten zeichnet sich zudem überall eine Verknappung der Mittel ab. Ausserdem wird mehr und mehr klar: Mit den gesellschaftlichen Treibern, welche die Pflegebedürfnisse von morgen bestimmen, sind die heutigen institutionalisierten Systeme nicht kompatibel. Die klare Trennlinie von ambulanten und stationären Leistungen etwa lässt sich mit dem Bedürfnis nach Flexibilisierung nicht vereinbaren. Zwischen Heim und Daheim braucht es Alternativen im Sinne von «À-la-carte-Dienstleistungen», mit denen man auf Kunden individuell eingehen kann.

Deshalb stehen Betreuung und Pflege von morgen im Zeichen von Fluid Care. Zwischen Angeboten und Leistungsträgern braucht es fließende Übergänge und gesamtheitliche Lösungen, die auf die Bedürfnisse des Einzelnen abgestimmt sind.

Die Studie stellt zwei Fluid-Care-Szenarien vor:

Szenario «on demand/individualisiert»: In diesem Szenario existieren viele ausdifferenzierte Angebote nebeneinander. Die Dienstleister bedienen anstelle von kompletten Leistungspaketen spezifische Nischen und Bedürfnisse und stehen in Konkurrenz mit anderen Anbietern. Wer Bedarf an Fluid-Care-Leistungen hat, stellt sich sein persönliches Paket aus der Vielzahl von Angeboten der verschiedenen Anbieter selbst zusammen. Neue, auch branchenfremde Start-ups mischen

den Markt auf. Sie übernehmen Bereiche wie Facility Management, Ernährung oder soziale Vernetzung.

Szenario «pauschal/individualisiert»: In diesem Szenario wird Fluid Care zwar ebenfalls auf den individuellen Bedarf abgestimmt, aber als integriertes Angebot aufbereitet. Eine Art Managementplattform – ein Verein, eine Einzelperson, eine technische Anbieterplattform usw. – übernimmt für die Kunden die umfassende Rundumorganisation. Hierfür müssen die Anbieter über ihre Silos hinausdenken, denn Fluid Care bedeutet, dass Betreuung und Pflege, aber auch alltägliche Dienstleistungen und soziale Bedürfnisse aus einer Hand gedeckt werden.

Der Fluid-Care-Markt bietet ein riesiges Potenzial. Erkannt haben dies erst wenige Start-ups und innovative Branchen-Player. Sie treffen mit flexibleren, individuelleren Angeboten den Nerv der Zeit. Die institutionalisierten Rahmenbedingungen schränken allerdings die Entwicklungsmöglichkeiten der heutigen Anbieter ein und bremsen die Innovation. Im Vorteil sind deshalb globale Software-Plattformen, die beispielsweise in den Facility-Management-Bereich drängen, ohne sich um die regulatorischen Hürden zu kümmern. Von diesen ersten Fluid-Care-Angeboten profitiert heute nur, wer sie selbst bezahlt. Es braucht deshalb nicht nur flexiblere, durchlässigere Zugänge zu Betreuung und Pflege, sondern auch neue Finanzierungsansätze wie die Subjektfinanzierung. Heute diskutierte Alternativen weisen dem Einzelnen mehr Verantwortung zu und sind Vorboten eines Kulturwandels vom Wohlfahrtsstaat zum «Wohlfahrts-Ich».

Der Wandel von normierter Betreuung und Pflege zu Fluid Care stellt an alle Akteure neue Anforderungen: Der Konsument ist angehalten, mehr Ver-

antwortung in Bezug auf seine finanzielle Vorsorge zu übernehmen, und erhält dafür individuelle Services. Auf der andern Seite muss sich der Anbieter komplett auf die Konsumentenbedürfnisse ausrichten. Statt sich auf die Hardware zu konzentrieren, also beispielsweise auf die Raumgröße, steht für ihn die Software, also die On-Demand-Dienstleistung im Fokus. Und der Staat ist mit der Festlegung gesetzlicher Rahmenbedingungen dafür verantwortlich, dass die organisatorischen Hürden auf dem Weg zu Fluid Care abgebaut werden.

© GDI 2016

Herausgeber:

GDI Gottlieb Duttweiler Institute
Langhaldenstrasse 21
CH-8803 Rüschlikon / Zürich
Telefon +41 44 724 61 11
info@gdi.ch
www.gdi.ch

Diese Studie entstand mit freundlicher Unterstützung von:

tertianum gruppe

**Age —
Stiftung**
Wohnen und
Älterwerden



Der Burgerspittel



KELLY | medical

lobos 3.X



Näher am Menschen
senevita
Betreutes Wohnen und Pflege



vivale
wohnen - leben - begleiten

WEFINA
HOLDING AG