

Zusammenfassender Bericht

# Die Entwicklung von Arbeitsplätzen, Qualifikationen und Ausbildungsbedarf im Bereich der Sozialdienste

FORTE-Projekt

April 2024



# FORTE

Social dialogue for skills, training and  
working conditions in social services



With financial support  
from the European Union

# 1 Die Entwicklung von Arbeitsplätzen, Qualifikationen und Ausbildungsbedarf im Bereich der Sozialdienste

Die Europäische Kommission hat den Zeitraum von Mai 2023 bis April 2024 zum [Europäischen Jahr der Kompetenzen](#) erklärt und damit Kompetenzen und Ausbildung in den Mittelpunkt der politischen Agenda der EU gestellt. Das FORTE-Projekt, geleitet vom [EGÖD](#) und den [Social Employers](#), europäische Sozialpartner im Bereich der sozialen Dienstleistungen, und unterstützt von Nexem<sup>1</sup>, trägt zu dieser wichtigen Debatte bei, indem es den Qualifikations- und Ausbildungsbedarf im Bereich der Sozialdienste in Verbindung mit den sich entwickelnden Bedürfnissen der Dienstleistungsnutzer und neuen Betreuungsmodellen bewertet.

Dieses Papier ist eine Zusammenfassung der Ergebnisse des FORTE-Projekts, bestehend aus Zahlen und Informationen des European Center for Social Welfare Policy and Research, den Ergebnissen eines dem Thema gewidmeten Projektseminars und dem Strategiepapier 2023 vom Europäischen Zentrum für die Förderung der Berufsbildung CEDEFOP „Handling change with care - Skills for the EU care sector“ (Die Bewältigung des Wandels im Pflegesektor - Qualifikationsbedarf in der EU).

In den letzten Jahren hat sich der Pflegesektor **von der stationären hin zur häuslichen und gemeindenahen Pflege verlagert**. Dies wurde vor allem durch das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UNCRPD) angeregt, in dem das Recht von Menschen mit Behinderungen auf ein Leben in der Gemeinschaft und den Zugriff auf ein breites Spektrum an Unterstützungsdiensten sowie ein verbesserter Zugang zu allgemeinen Gesundheits- und Sozialdiensten anerkannt wird. Die COVID-19-Pandemie hat diesen Trend noch beschleunigt, da vor allem stationäre Pflegeeinrichtungen betroffen waren. Dieser Paradigmenwechsel erfordert neue Arten von Pflegedienstleistungen und neue Ansätze bei der Erbringung der Pflege, nämlich u. a. die Gewährleistung personenzentrierter Pflege und Betreuung, die Förderung der Autonomie und die Befähigung von Menschen mit Behinderungen zu

einem unabhängigen Leben. Dieser neue Ansatz hat sich auch auf die Sozialdienste für andere gefährdete Gruppen ausgewirkt, einschließlich der Dienste für ältere Menschen mit Unterstützungsbedarf oder für Kinder ohne angemessene elterliche Betreuung.

Eine weitere wichtige Veränderung im Bereich der Sozialdienste ist die **zunehmende Rolle von Technologie und digitalen Lösungen** bei der Erbringung von Dienstleistungen und deren Auswirkungen auf die Arbeit und Arbeitsbelastung in diesen neuen Betreuungsmodellen. Die COVID-19-Pandemie hat zusätzliche Veränderungen in der Arbeitsorganisation im Bereich der Sozialdienste mit sich gebracht, z. B. durch eine weitere Beschleunigung der Nutzung und des Einsatzes digitaler Technologien wie Tablets, Smartphones, Robotik und Online-Software, um die Daten der Nutzer zu verwalten und zu teilen und die Kommunikation zu verbessern.

So wie sich Pflegemodelle und Nutzerbedürfnisse weiterentwickeln, so müssen auch die Fähigkeiten und die Ausbildung der Arbeitskräfte angepasst werden. Es mangelt jedoch an Wissen über die spezifischen Fähigkeiten und die Ausbildung, die das Personal benötigt, um mehr personenzentrierte, gemeindenahen Sozialdienste zu erbringen, und viele Mitarbeiter sind nicht darin geschult, digitale Lösungen in ihre Arbeit einzubinden, um die Effizienz zu steigern. In diesem Zusammenhang zeigt ein Bericht von Eurofound aus dem Jahr 2023, dass etwa ein Fünftel der Beschäftigten in der Pflege nie digitale Geräte bei der Arbeit verwenden<sup>2</sup>.

Darüber hinaus ist der Personalmangel in ganz Europa ein drängendes Problem im Bereich der Pflege und Betreuung. Niedrige Löhne und oft schlechte Arbeitsbedingungen machen es schwer, die notwendigen Arbeitskräfte zu finden und zu binden. Qualifizierung und Ausbildung können dazu beitragen, die Attraktivität des Sektors zu erhöhen, wenn sie mit beruflicher Entwicklung und neuen Berufsprofilen verbunden sind.

## 2 Erkenntnisse aus dem FORTE-Bericht über die Entwicklung von Arbeitsplätzen, Kompetenzen und Ausbildungsbedarf

Am 9. Mai 2023, dem offiziellen Start des Europäischen Jahres der Kompetenzen, veröffentlichte das FORTE-Projekt-Konsortium seinen Bericht „*Evolving jobs, skills and training needs in the social services sector and the role of social partners in managing changes*“ (Die Entwicklung von Arbeitsplätzen, Qualifikationen und Ausbildungsbedarf im Bereich der Sozialdienste und die Rolle der Sozialpartner bei der Bewältigung des Wandels). Der vom [European Centre for Social Welfare Policy and Research](#) erstellte Bericht untersucht den Qualifikations- und Ausbildungsbedarf von Pflegekräften in der sich wandelnden Landschaft der Sozialdienste. Besonderes Augenmerk wird auch auf die Rolle der Sozialpartner und der Tarifverhandlungen bei der Bewältigung der sich wandelnden Berufsprofile, Qualifikationen und Ausbildungsanforderungen sowie bei der Gewährleistung besserer Arbeitsbedingungen gelegt.

Der Bericht nimmt eine Multi-Stakeholder-Perspektive ein, indem er Daten von Vertretern von Dienstleistern (Arbeitgebern) und Mitarbeitern von Sozialdiensten (Arbeitnehmern) aus acht EU-Mitgliedstaaten sammelt. Die Daten wurden durch Interviews mit Organisationen, die Arbeitgeber und nationale Gewerkschaften in diesem Sektor vertreten, erhoben. In begrenztem Umfang wird auch die Perspektive der Dienstleistungsnutzer durch Beiträge von europäischen Organisationen abgedeckt, die Menschen mit Behinderungen, Kinder und ältere Menschen vertreten.

Der Wandel hin zu neuen sozialen Betreuungsmodellen ist in den untersuchten Ländern unterschiedlich ausgeprägt. Der Bericht offenbart jedoch einen **klaren Trend zu mehr häuslichen und gemeindenahe Diensten**. Angesichts der neuen Pflegemodelle und der zunehmenden Digitalisierung unterstreicht der Bericht die Notwendigkeit, die Arbeitskräfte der Sozialdienste in einer Reihe von Fähigkeiten zu schulen, darunter **Projektmanagementfähigkeiten, Kommunikationsfähigkeiten, digitale Kompetenz, interkulturelle Fähigkeiten, Fähigkeiten zur interprofessionellen Zusammenarbeit und gruppenspezifische Fähigkeiten**.

Den Erkenntnissen zufolge birgt die häusliche Pflege vor allem für Pflegekräfte, die diese Art der Pflege häufig alleine leisten, neue Risiken. In dieser Hinsicht benötigen die Mitarbeiter neben menschenrechtsbasierten Ansätzen, detaillierten Kenntnissen über die Verhaltensweisen von Dienstleistungsnutzern und den Bedarf an psychologischer Unterstützung auch Schulungen zum Umgang mit unerwünschtem Sozialverhalten.

In Bezug auf die Digitalisierung hebt der Bericht verschiedene Möglichkeiten hervor, wie die Verbesserung der Kommunikation und die Verringerung des Verwaltungsaufwands. Ungleiche Qualifikationen, weniger persönliche Kontakte und eine potenziell höhere Arbeitsbelastung werden als einige der Herausforderungen genannt. Es besteht ein Bedarf an Schulungen zur Nutzung neuer Geräte, digitaler Dokumentation und Software, aber auch von Tablets und Smartphones und manchmal auch von Robotik. Die Einführung technologischer Hilfsmittel sollte sorgfältig mit einem Change-Management-Ansatz angegangen werden, mit Schulungen und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse und Rechte aller beteiligten Personen.

Insgesamt unterstreicht der Bericht die Notwendigkeit, die kontinuierliche berufliche Weiterentwicklung des Pflegepersonals durch **ständige Fort- und Weiterbildung** zu priorisieren und die Technologie so einzusetzen, dass die Dienstleistungen verbessert werden. **Die Ergebnisse bestätigen die Bedeutung des sozialen Dialogs bei der Bewertung des Ausbildungs- und Qualifikationsbedarfs von Pflegekräften und der Entwicklung technischer Lösungen**. Auf diese Weise können die Sozialdienste den Nutzern qualitativ hochwertige Dienstleistungen anbieten und gleichzeitig die berufliche Entwicklung und das Wohlbefinden der Pflegekräfte fördern.

## 3 Die wichtigsten Erkenntnisse aus dem FORTE-Webinar

Die wichtigsten Ergebnisse des Berichts wurden während eines [Webinars am 25. April 2023](#) vorgestellt, bei dem Vertreter der europäischen Kommission, des Cedefop sowie Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter zusammenkamen, um über Qualifikationserwartungen, Perspektiven und Lösungen für den Sozialdienstleistungssektor zu diskutieren.

Eine Vertreterin der Europäischen Kommission präsentierte die europäische Perspektive zum Thema Kompetenzen und erläuterte die Schlüsselemente der EU-Pflegestrategie in Bezug auf Arbeitskräfte und die Erwartungen an das Europäische Jahr der Kompetenzen 2023. Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreter von [ActiZ](#) (NL), [Agenzija Sapport](#) (MT) und [CFDI](#) (FR) stellten ihre bewährten Verfahren auf

nationaler Ebene vor und betonten dabei unter anderem die Notwendigkeit einer stärkeren Verbindung zwischen formeller und informeller Betreuung, einer engen Zusammenarbeit mit Bildungseinrichtungen und Investitionen in die Ausbildung, um die Attraktivität des Sektors zu steigern.

Schließlich stellte ein [Cedefop](#) Vertreter einige Daten aus dem Skills Forecast 2023 über die Beschäftigungstrends und den Qualifikationsbedarf im Bereich der Langzeitpflege vor. Erkenntnisse aus dem Cedefop-Strategiepapier „Handling change with care – Skills for the EU care sector“ (Die Bewältigung des Wandels im Pflegesektor - Qualifikationsbedarf in der EU).

## 4 Erkenntnisse aus dem Cedefop-Strategiepapier „Handling change with care – Skills for the EU care sector“ (Die Bewältigung des Wandels im Pflegesektor - Qualifikationsbedarf in der EU)

Die vom Cedefop durchgeführte Analyse der Online-Stellenanzeigen im Pflegesektor zeigt, dass die Zahl der verfügbaren Stellen deutlich zunimmt, während es gleichzeitig an verfügbaren Arbeitskräften mangelt. Die am stärksten vertretenen Berufe in den Anzeigen sind Pflegekräfte, Sozialarbeiter und Pflegeassistenten. Cedefop unterstreicht auch den Anstieg der Stellenausschreibungen für IKT-Personal und Stellen für Führungskräfte, Verwaltung und Bürokräfte.

Cedefop prognostiziert, dass im Jahr 2035 fast jede vierte Pflegekraft einen Hochschulabschluss haben wird, da die Qualifikationsanforderungen ständig steigen und ältere Pflegekräfte durch bes-

ser ausgebildete jüngere ersetzt werden. Pflegekräfte und Krankenschwestern benötigen ein breites Spektrum an fachlichen Fähigkeiten, die von der Unterstützung im Alltag bis hin zum Einsatz fortschrittlicher Technologien zur Gesundheitsüberwachung reichen. Soft Skills, wie Kommunikation und Entscheidungsfindung, ergänzen diese. **Anpassungsfähigkeit** ist die Fähigkeit, die von Arbeitgebern im Pflegebereich am meisten gesucht wird, gefolgt von **Teamfähigkeit sowie Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten**. Professionelle Pflegekräfte müssen auch in der Lage sein, emotionale Unterstützung sowie persönliche Pflege, Beratung und Betreuung zu leisten und digitale Geräte zu nutzen.

## Ergänzende Dokumente

- European Center [Report „Evolving jobs, skills and training needs in the social services sector and the role of social partners in managing changes“](#) (Die Entwicklung von Arbeitsplätzen, Qualifikationen und Ausbildungsbedarf im Bereich der Sozialdienste und die Rolle der Sozialpartner bei der Bewältigung des Wandels), April 2023
- [FORTE Webinar-Präsentationen](#), April 2023
- [CEDEFOP-Strategiepapier „Handling change with care – Skills for the EU care sector“](#) (Die Bewältigung des Wandels im Pflegesektor - Qualifikationsbedarf in der EU), September 2023
- [Europäische Kommission, Artikel zum Europäischen Jahr der Kompetenzen zum FORTE-Projekt](#)

**Federation of European  
Social Employers**

Avenue des Nerviens 85,  
1040 Etterbeek, Belgien  
[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)

.....

**European Public Service Union**

Rue Joseph II, 40, Box 5  
1000 Brüssel  
[www.epsu.org](http://www.epsu.org)

.....

**Nexem**

3 Rue au Maire,  
75003 Paris, Frankreich.  
[www.nexem.fr](http://www.nexem.fr)

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts FORTE erstellt (101051751). Er spiegelt rein die Ansichten der Autoren wider. Die Kommission ist nicht verantwortlich für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

