Bundesministerium
Arbeit, Soziales, Gesundheit,
Pflege und Konsumentenschutz

Medienbeilage zum Leitfaden

Kommunikation in Pflege und Betreuung



Warum eine differenzierte Kommunikation wichtig ist

Pflege und Betreuung betreffen viele Menschen – direkt oder indirekt. Die Art und Weise, wie darüber berichtet und kommuniziert wird, prägt die öffentliche Wahrnehmung von Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf, ihren An- und Zugehörigen sowie den verschiedenen Berufsgruppen. Sprache und Bilder beeinflussen, welche Vorstellungen entstehen und welche Aspekte sichtbar werden.

Eine differenzierte Kommunikation informiert sachlich, vermeidet stereotype Darstellungen und macht die Vielfalt von Pflege und Betreuung sichtbar. Die folgenden Empfehlungen unterstützen eine realitätsnahe, respektvolle und verständliche Kommunikation.

Sprache bewusst einsetzen

Verwenden Sie eine wertschätzende, präzise und personenorientierte Sprache. Vermeiden Sie stigmatisierende Begriffe, pauschale Zuschreibungen und ungenaue Berufsbezeichnungen.

Verwenden Sie	Vermeiden Sie
• Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf	• „Pflegefall“
• pflegende bzw. betreuende An- und Zugehörige	• wertende Begriffe wie „Last“ oder „hilflos“
• korrekte Berufsbezeichnungen (z. B. DGKP, Pflegefachassistenz, Pflegeassistenz)	• veraltete oder falsche Berufsbezeichnungen wie „Schwester“
• personenorientierte und wertfreie Sprache	• defizitbetonte Formulierungen wie „leidet an …“ oder „an den Rollstuhl gefesselt“
• kontext- und situationsgerechte Begriffe	• pauschale Sammelbegriffe wie „die Pflege“ ohne weiteren Kontext
• bevorzugte Selbstbezeichnung der betroffenen Person oder Personengruppe (Person-first bzw. Identity-first)	• Formulierungen, die nicht der gewünschten Selbstbezeichnung entsprechen

Bilder

Verwenden Sie möglichst authentische Bilder aus dem eigenen Arbeitsumfeld. Sind diese nicht verfügbar, wählen Sie realistische Stockfotos. Der Einsatz KI-generierter Bilder sollte die Ausnahme bleiben. Achten Sie darauf, dass Bilder die Vielfalt, Professionalität und Selbstbestimmung in Pflege und Betreuung realitätsnah widerspiegeln.

Verwenden Sie	Vermeiden Sie
• authentische Fotos aus dem eigenen Arbeitsumfeld	• austauschbare Symbolbilder
• realistische Stockfotos mit natürlichen Situationen	• austauschbare Symbolbilder
• KI-generierte Bilder nur in begründeten Ausnahmefällen	• unrealistische oder offensichtlich KI-generierte Darstellungen
• Alltagssituationen mit Diversität	• ausschließlich hochaltrige Personen als Symbolbild
• aktive Szenen, Selbstbestimmung und Teilhabe	• passive oder hilflose Darstellungen
• Pflegepersonen im Dialog, bei Beratung oder Zusammenarbeit	• reine „Zuwendungsszenen“ (z. B. Handhalten)
• authentische Bilder passend zum jeweiligen Versorgungskontext	• Krankenhausbilder für Beiträge über Langzeitpflege oder mobile Pflege
• Menschen im Mittelpunkt	• leere Rollstühle, gefaltete Hände oder Schwarz-Weiß-Porträts mit Leidensmimik

Betroffene zu Wort kommen lassen

Beziehen Sie Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf sowie pflegende An- und Zugehörige möglichst aktiv ein. Lassen Sie ihre Perspektiven sichtbar werden und stellen Sie ihre Lebensrealität differenziert dar.

- O-Töne, Zitate oder persönliche Einblicke einholen.
- Selbstbezeichnungen respektieren und bevorzugte Sprachformen berücksichtigen.
- Unterschiedliche Lebensrealitäten und Rollen sichtbar machen (z. B. Eltern, Berufstätige, Nachbar:innen, Young Carers).
- Menschen nicht auf ihren Unterstützungsbedarf reduzieren, sondern Fähigkeiten, Selbstbestimmung und Teilhabe sichtbar machen.
- Persönliche Geschichten durch Hintergrundinformationen und Expert:innenwissen ergänzen.
- Dramatisierende oder romantisierende Darstellungen wie „opfert sich auf“ oder „heimliche Heldinnen und Helden“ vermeiden.

Berufsbilder korrekt darstellen

Pflege und Betreuung umfassen unterschiedliche Berufsgruppen mit eigenen Qualifikationen, Kompetenzen und Verantwortungsbereichen. Präzise Berufsbezeichnungen und eine differenzierte Darstellung stärken das Verständnis für die Vielfalt der Berufe.

- Qualifikationen konkret benennen (z. B. DGKP, Pflegefachassistenz, Pflegassistenz).
- Pflege als eigenständigen Beruf mit fachlicher Expertise darstellen.
- Vielfalt, Komplexität und Breite der Aufgaben erwähnen: Planung, Durchführung und Koordination pflegerischer Maßnahmen, Beratung Gesundheitsförderung und Prävention
- Pflege, Betreuung und Personenbetreuung klar unterscheiden.

Kontext schaffen statt vereinfachen

Gute Berichterstattung ordnet Informationen ein und macht Zusammenhänge verständlich. Sie benennt Herausforderungen sachlich und zeigt gleichzeitig unterschiedliche Versorgungsformen sowie Handlungsmöglichkeiten auf.

- Die jeweilige Versorgungsform nennen (z. B. mobiler Dienst, Langzeitpflege, Krankenhaus oder häusliche Betreuung).
- Herausforderungen einordnen, ohne zu dramatisieren (z. B. „Pflegenotstand!, „Pflegekollaps“)
- Strukturelle Hintergründe und Unterstützungsangebote mitdenken.
- Ressourcen, Handlungsspielräume und unterschiedliche Perspektiven sichtbar machen.
- Reinen Fokus auf Statistiken und Probleme vermeiden, Lösungsansätze und positive Beispiele aus dem Alltag hervorheben

Häufige Klischees

Klischee	Warum problematisch?	Realistische Darstellung
„helfende Hand“, „gute Seele“	Reduziert Pflege auf Fürsorge statt Fachkompetenz.	Pflege als qualifizierte, evidenzbasierte Profession darstellen.
„aufopferungsvoll“, „altruistisch“, „stille Heldinnen und Helden“	Reduziert Pflege auf Selbstlosigkeit und verstärkt stereotype Rollenbilder.	Pflege als hochqualifizierte, professionelle und eigenverantwortliche Tätigkeit darstellen.
„Pflege ist reine Frauensache“	Verstärkt Rollenbilder und kann Menschen vom Beruf abschrecken.	Vielfalt der Berufsgruppen und Geschlechter sichtbar machen.
Krankenschwester im weißen Kittel	Vermittelt ein veraltetes und stereotypes Berufsbild.	Gesundheits- und Krankenpflegepersonen in unterschiedlichen Rollen, Einsatzbereichen und Versorgungssettings darstellen.
„Pflege = Altenheim“	Verkürzt das Berufsfeld auf einen Einsatzbereich.	Unterschiedliche Versorgungsformen und Einsatzorte zeigen, z. B. Spital, mobile Dienste, Reha, Behindertenbegleitung.
„24-Stunden-Pflege“	Fachlich ungenauer Begriff.	Korrekter Begriff: 24-h-Betreuung, Zwischen Personenbetreuung und Pflegeleistungen unterscheiden.
„Pflegefall“	Reduziert Menschen auf ihren Unterstützungsbedarf.	Menschen mit Pflege- und Betreuungsbedarf in den Mittelpunkt stellen.
„Pflege am Limit“	Verstärkt Krisennarrative ohne Einordnung.	Herausforderungen sachlich einordnen und Handlungsmöglichkeiten aufzeigen.

Nützliche Ressourcen und Leitfäden (alphabetisch angeführt):

- BBC Media Action: **A guide for the media on communicating in public health emergencies** https://downloads.bbc.co.uk/mediaaction/pdf/communicating-in-public-health-emergencies-english.pdf
- BMASGPK: **Österreichischer Pflegevorsorgebericht 2024** https://www.sozialministerium.gv.at/dam/jcr:b10ba457-7a8a-4f0f-b74f-67335657f8ce/Pflegevorsorgebericht%202024.pdf
- Dachverband der österreichischen Sozialversicherungen (Hg.): **Neue Bilder des Alter(n)s** https://fgoe.org/sites/fgoe.org/files/inline-files/Leitfaden_012022_final.pdf
- Gleichbehandlungsanwaltschaft: **Geschlechtersensible Sprache – Dialog auf Augenhöhe. Leitfaden.** https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at/dam/jcr:8a95ec39-a1ba-4cc0-9c0e-ba9f22cdbc62/231128_Leitfaden_geschl-Sprache_A5_BF.pdf
- GÖG: Demenz in Sprache und Bild. **Leitfaden für eine demenzgerechte Darstellung – Von einer defizit- zur stärkenorientierten Berichterstattung** https://jasmin.goeg.at/id/eprint/2162/1/Leitfaden_Demenz%20und%20Sprache_bf.pdf
- International Council of Nurses: **Die Neudefinition von Pflege und Pflegefachperson** https://www.dbfk.de/media/docs/newsroom/publikationen/Broschuere_ICN-Paper_Pflegedefinition_10-2025_WEB.pdf
- GÖG: **Spezialisierte Hospiz- und Palliativversorgung für Erwachsene sowie Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene** https://jasmin.goeg.at/id/eprint/4840/
- GÖG: Jahresbericht Gesundheitsberuferegister 2024 https://jasmin.goeg.at/id/eprint/4734/
- Österreichischer Behindertenrat: **Menschen mit Behinderungen in den Medien** https://www.behindertenrat.at/wp-content/uploads/2025/06/Medienleitfaden.pdf
- SUPRA Suizidprävention Austria: **Leitfaden zu Berichterstattung über Suizid** https://kriseninterventionszentrum.at/wp-content/uploads/2024/09/Leitfaden-zur-Berichterstattung.pdfhttps://kriseninterventionszentrum.at/wp-content/uploads/2024/09/Leitfaden-zur-Berichterstattung.pdf
- Statistik Austria: **Pflegedienstleistungsstatistik 2024** https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/sozialleistungen/betreuungs-und-pflegedienste

Mehrere der angeführten Ressourcen, insbesondere die Berichte, erscheinen jährlich in aktualisierter Form. Die verlinkten Dokumente entsprechen dem Stand: Jänner 2026.
Auszug hilfreicher Websites:

- BMASGPK:
  https://www.sozialministerium.gv.at/Themen/Pflege/Pflege-und-Betreuung.html
- Community Nursing:
  https://cn-oesterreich.at/
- Gesundheitsportal:
  https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsleistungen/berufe.html
- Infoplattform Pflege und Betreuung pflege.gv.at:
  https://pflege.gv.at/
- Pflegereporting:
  https://pflegereporting.at/

Hinweis zur Erstellung des Leitfadens

Die Inhalte und Empfehlungen basieren auf einer Literaturrecherche, Analyse von Medieninhalten sowie einer Onlinebefragung, die sich an Medienverantwortliche richtete.

Notizen

Impressum oder Rückfragehinweis oder Datenschutzinfo
Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:
Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK), Stubenring 1, 1010 Wien
Autorinnen und Autor: Lisa Katharina Mayer, Jonas Huber, Sanem Keser-Halper und Barbara Stulik
Fotonachweis: Cover: © istock.com/PIKSEL
ISBN-Nr.: 978-3-85010-763-1
Druck: Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK)
Wien, 2026. Stand: Oktober 2026

Copyright und Haftung:
Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums sowie der Autorinnen und des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorinnen und des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

Im Falle von Zitierungen (im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten) ist als Quellenangabe anzugeben: Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK) (Hg.); Pflege und Betreuung im Fokus. Orientierung für Sprache, Bilder und Narrative in den Medien, 2026.
Diese und weitere Publikationen sind kostenlos über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter www.sozialministerium.gv.at/broschuerenservice sowie unter der Telefonnummer 01 711 00-86 25 25 zu beziehen.



“

Der Leitfaden bietet praxisnahe Empfehlungen für eine differenzierte, sachliche und wertschätzende Kommunikation im Pflege- und Betreuungsbereich. Ziel ist es, stereotype Darstellungen zu vermeiden und ein realistisches Bild von Pflege und Betreuung zu vermitteln.