

**Sicher Zuhause: Begleiten, Betreuen, Versorgen**  
**Diskurs der Fachtagung am 26.10.2023**  
**Kurzstatements**

Zu einem interdisziplinären Diskurs waren Vertreterinnen aus den Bereichen Anbieter, Angehörige, Arbeitskräfte, Hauswirtschaft, Kommune und Pflegewissenschaft eingeladen. Nachfolgend sind die im Vorfeld der Tagung angefragten und eingegangenen Statements zusammengefasst. Die zahlreichen Anregungen der interessanten, kontroversen, aber konstruktiven Gesprächsrunde finden sich im geplanten Statement zum Abschluss des Projekts „Stärkung der Hauswirtschaft in Niedersachsen: Förderung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen 2022 – 2023“ der Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen (LAG HW Nds.)“, das vom Nds. Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz gefördert wird.

**Teilnehmende des Diskurses unter Leitung der Moderatorin Prof. Dr. Melanie Speck waren:**

- Dagmar Crzan, Domestic Care
- Martin Schnellhammer, Projekt Pflegenachbarn Niedersachsen am Podium in Vertretung für Frau Dr. Löhberg, Vorstand Landesverein „wir pflegen“ Niedersachsen, ([gloehberg@nds.wir-pflegen.net](mailto:gloehberg@nds.wir-pflegen.net)), die erkrankt fehlte, deren Statement aber nachfolgend integriert ist
- Dr. Katarzyna Zentner, Beratungsstelle für mobile Beschäftigte/Arbeit und Leben Niedersachsen, Fachleiterin und Beraterin ([katarzyna.zentner@aul-nds.de](mailto:katarzyna.zentner@aul-nds.de))
- Martina Feulner, H wie Hauswirtschaft. Bildung-Beratung-Supervision, Mitglied im Berufsverband Hauswirtschaft und in der dgh ([info@h-wie-hauswirtschaft.de](mailto:info@h-wie-hauswirtschaft.de))
- Dr. Lena Marie Wirth, im Übergang von der Universität Osnabrück, Abteilung Pflegewissenschaft / wissenschaftliche Mitarbeiterin zum Institut für Arbeit und Technik / Co-Leitung des Forschungsschwerpunktes „Arbeit und Wandel“ ([lena.marie.wirth@uos.de](mailto:lena.marie.wirth@uos.de) und [wirth@iat.eu](mailto:wirth@iat.eu))
- Gabriele Linster aus Bersenbrück, mit Erfahrungshintergrund von AZUA-Ehrenamtlich Beschäftigten war leider krankheitsbedingt verhindert, auch ihr Statement findet sich in der nachfolgenden Zusammenstellung.

**Folgende Leitfragen dienten der Vorbereitung des Diskurses:**

1. Welche Erfahrungen haben Sie mit der Akzeptanz ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen für Ihren Aktionsbereich?
2. Wie schätzen Sie das Verhältnis von Pflege und Hauswirtschaft im ambulanten Bereich ein?
3. Wenn Sie Wünsche frei hätten: Wie sähe aus Ihrer Sicht die Zukunft ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen aus?
4. Was möchten Sie uns außerdem gerne mit auf den Weg geben?

## **1. Welche Erfahrung haben Sie mit der Akzeptanz ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen für Ihren Aktionsbereich?**

### **Dagmar Crzan**

Unsere Mitarbeiter/innen werden mit offenen Armen empfangen. Fällt eine Mitarbeiterin aus, wird dies mit sehr viel Verständnis angenommen. Bekannt ist, dass es zu wenige Mitarbeiter/innen gibt, die in diesem Beruf arbeiten möchten.

Die Nachfrage ist hoch, allerdings gibt es wie überall zu wenig Mitarbeiter/innen, die sich für die Tätigkeiten interessieren.

Für viele Angehörige ist dies eine Entlastung, vor allem, wenn sie nicht vor Ort sind.

Oftmals findet ein Austausch der Mitarbeiter/innen und den Angehörigen statt. Angehörige wissen ihre Eltern oder Verwandte in guten Händen.

### **Dr. Gisela Löhberg**

Bei pflegebedürftigen Menschen und pflegenden Angehörigen besteht ein hoher Bedarf an hauswirtschaftlichen Dienstleistungen.

Gelegentlich wird zwar der Nutzen gesehen, aber es besteht das Hemmnis/die Hürde „fremde Menschen in der Wohnung“.

Für Suchende ist es häufig aussichtslos, Leistungserbringer zu finden bzw. die Kosten sind nicht finanzierbar.

Für Leistungsanbieter (Nachbarschaftshelfer/innen): i.d.R. wollen sie nicht als Leistungsanbieter gelistet sein und sie fühlen sich durch zahlreiche Anrufe von Suchenden stark belästigt.

Theorie und Praxis gehen weit auseinander:

- Nachbarn und Freunde möchten häufig gerne unterstützen bei einer konkreten Person, die sie i.d.R. schon lange kennen. Polizeiliches Führungszeugnis und Pflegekurs sind Hürden, deren Sinn hier nicht erkennbar ist. Eine kleine finanzielle Honorierung aus dem Entlastungsbetrag würde eine win-win-Situation für alle Beteiligten bedeuten und die Zahl der Menschen, die Hilfe anbieten, deutlich erhöhen, also zu einer spürbaren Entlastung bei Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen führen!
- Viele Senior/innen haben eine langjährige Putzhilfe, z.B. auf Minijobbasis, oft eine Vertrauensperson, oft bereit, die Stundenzahl etwas aufzustocken. Auch hier wäre die Möglichkeit einer Mitfinanzierung aus dem Entlastungsbetrag eine große Hilfe. Auch hier sind polizeiliches Führungszeugnis und Pflegekurs Hürden, deren Sinn nicht erkennbar ist, s.o. „Nachbarn und Freunde“.
- Pflegebedürftige mit niedrigem Pflegegrad können mit etwas Unterstützung häufig noch allein in ihrer Wohnung leben. In Mehrfamilienhäusern gehört eine turnusmäßige Treppenhausreinigung häufig zu den Pflichten der Mieter. Warum wird genau diese Arbeit, die mit erhöhter Sturzgefahr (Schwindel beim Putzen von Treppenstufen!) verbunden ist, aus dem Katalog der möglichen Leistungen ausgeschlossen?

### **Dr. Katarzyna Zentner**

In der Beratungsarbeit werden Ratssuchende aus dem Bereich, besonders ausländische Pflegekräfte, in arbeitsrechtlichen Fragen unterstützt. Angehörige melden sich auch, wenn sie Probleme mit Vermittlungsagenturen haben. Es gibt einen großen Bedarf in der häuslichen Pflege und auch eine große Bereitschaft der Arbeitsmigrantinnen nach

Deutschland zu kommen, um hier zu arbeiten. Leider wird die Situation zu stark ausgenutzt, sodass die Pflegekräfte für ihre Leistung nicht entsprechend bezahlt werden.

### **Martina Feulner**

Die Hauswirtschaft steht als Profession vor der Aufgabe - sehr klar und für Außenstehende nachvollziehbar – die Eckpunkte und Voraussetzungen einer professionellen ambulanten hauswirtschaftlichen Versorgung und Betreuung aufzuzeigen sowie die Bedeutung dieser Dienstleistungen in Versorgungssettings.

Der Bedarf an hauswirtschaftlichen Dienstleistungen ist groß, da sie nachweislich an den Stellen unterstützen und fördern, an denen im Älterwerden die ersten Unterstützungsbedarfe sich zeigen: in der persönlichen Daseinsvorsorge im Alter. Dieser Bedarf ist sowohl den Gestaltern der Pflegeversicherung als auch der Profession Pflege noch nicht bewusst.

Hinzu kommt, dass die Pflegeversicherung davon ausgeht, dass die grundständige Versorgung im Pflegefall vom Versicherten und seinen An- und Zugehörigen gesichert wird. Das ist aus meiner Sicht der große Gestaltungsfehler der Pflegeversicherung, der zu beheben ist.

Der Kreis der Familienmitglieder, Freunde und Nachbarn, die unterstützen können, reicht im Bedarfsfall nicht aus. Darüber hinaus fehlen Konzepte diesen Kreis in die beruflich tätigen Dienste einzubinden, sie zu begleiten und zu unterstützen sowie fachlich zu schulen. Ein Lösungsansatz könnten hier Casemanagementkonzepte sein. Aktuell stehen nur Beratungsangebote und ganz punktuell konkrete Unterstützungsangebote zur Verfügung.

Aus meiner Sicht ist ein weiteres Dilemma: Hauswirtschaft wird meist mit „für jemanden etwas erledigen“ gleichgesetzt. Die zweite Handlungsoption der alltagsintegrierten Förderung und Aktivierung wird nur punktuell gelebt und angeboten.

Erschreckend sind darüber hinaus die Ergebnisse einer Studie des VdK vom 9. Mai 2022 mit dem Thema „Nächstenpflege: Alleingelassen und in Bürokratie erstickt“: nur 20 Prozent der anspruchsberechtigten Personen den Entlastungsbetrag in Anspruch nehmen.

Die Gründe dafür sind vielfältige:

- Vollkommen unverständlich sind die Länderregelungen für die Entlastungsleistungen, mit denen zusätzliche Verwaltungsstrukturen aufgebaut und eingerichtet werden mussten.
- Die Dienstleistungserbringer, ob ambulante Pflegedienste oder hauswirtschaftliche Dienstleister, verfügen nicht über ausreichend Personal, um die bei ihnen ankommenden Nachfrage decken zu können. In den meisten Diensten erfolgt keine fachliche Qualifizierung und organisierte fachliche Begleitung der Mitarbeiter/innen.
- Insbesondere bei den ambulanten Pflegediensten fehlen Strukturen für die Qualitätssicherung der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen.
- In der Praxis sind die Leistungserbringer von Pflegeleistungen nicht mit den Leistungserbringern der Entlastungsleistungen vernetzt. So entstehen Parallelstrukturen, zwischen denen die Angehörigen vermitteln müssen.

Bislang gibt keine Ansätze und damit auch keine Studien in Deutschland, wie eine verlässliche, sichere und gute Betreuung, Pflege und Versorgung im Verbund der dazu notwendigen Leistungen der Betreuung, Pflege und Hauswirtschaftlichen Versorgung gelingen kann.

### **Gabriele Linster**

In meinem Arbeitsbereich waren die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen bzw. die Unterstützung im Haushalt immer prioritär und sehr gerne gesehen. Unser Angebot war durch die Kombination mit „Alltagsbegleiter/innen“ sehr attraktiv und aufgrund der zeitlichen Ressourcen sehr gerne gesehen. Sowohl Angehörige als auch zu Unterstützende waren (sind) sehr sehr dankbar!

### **Dr. Lena Marie Wirth**

Wir sehen in unseren Studien an der Universität Osnabrück, dass der Bedarf von Unterstützung im Bereich haushaltnaher Dienstleistungen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit sehr hoch ist. Speziell im ländlichen Raum stoßen wir immer wieder auf Versorgungs-lücken, die mitunter dazu führen, dass häusliche Sorgenetzwerke stark belastet und pflegebedürftige Personen teils unter- bzw. fehlversorgt sind. Probleme bestehen m.E. daher nicht in der Akzeptanz oder Bedarfslage, sondern eher darin dass es wenig Anreize für Organisationen gibt, ein Angebot im Bereich haushaltnaher Dienstleistung oder gar professioneller Hauswirtschaft vorzuhalten. Ich nehme wahr, dass die strukturellen Rahmenbedingungen für Organisationen als auch für Mitarbeitende in dem Bereich haushaltnaher/hauswirtschaftlicher Dienstleistungen problematisch sind.

## **2. Wie schätzen Sie das Verhältnis von Pflege und Hauswirtschaft im ambulanten Bereich ein?**

### **Dagmar Crzan**

Es besteht ein Ungleichgewicht, weil Pflege sehr hoch und Hauswirtschaft als gering eingeschätzt wird. Die Pflegeleistungen werden finanziell wesentlich höher entlohnt als Hauswirtschaft; z.B. gibt es für Strümpfe anziehen mehr Geld als für hauswirtschaftliche Leistungen.

Die Geringschätzung wird durch den abzurechnenden Stundensatz ausgedrückt.

Oftmals werden wir mit der Bitte den Haushalt auf Vordermann zu bringen angerufen, da der Pflegedienst keine Pflege erbringen kann und möchte.

Ein sorgfältig geführter Haushalt ist wichtig für die Gesundheit und das soziale Umfeld der Klienten. Je wohler sich der Klient fühlt, umso länger kann eine höherer Pflegegrad hinausgezögert werden, bedeutet gleichzeitig eine Kostenersparnis für die Pflegekasse.

### **Dr. Gisela Löhberg**

Im Idealfall bilden beide eine gute Ergänzung, die dazu beitragen kann, dass Menschen länger in ihrer Häuslichkeit verbleiben können.

Ambulante Pflegedienste bieten nach meiner Erfahrung keine hauswirtschaftlichen Dienstleistungen an (wegen Mangel an geeignetem Personal) oder die Kosten sind für die Leistungsempfänger nicht finanzierbar.

Eine ausreichende hauswirtschaftliche Versorgung ist oft Voraussetzung dafür, dass ambulante Pflegedienste, Therapeuten (z.B. Physiotherapeuten) etc. überhaupt unter zumutbaren Bedingungen ihrer Aufgabe in der Häuslichkeit nachkommen können. Immer wieder wird berichtet, dass Mitarbeitende in mehr oder weniger stark verwahrloste Haushalte kommen.

### **Dr. Katarzyna Zentner**

In den Beratungsstellen haben wir mit der sog. „24-Stunden Pflege“ in den privaten Bereich zu tun. Die Tätigkeiten werden in den beiden Bereichen oft vermischt. Die ausländische Pflegekräfte werden in privaten Haushalten aufgefordert, die zusätzlichen Aufgaben für den Haushalt zu erledigen, obwohl diese in dem Arbeitsvertrag nicht vereinbart wurden und nicht bezahlt werden.

### **Martina Feulner**

Mit Blick auf die tatsächlichen Bedarfe von Versicherten sind die über die Pflegeversicherung zu refinanzierenden Leistungen viel zu gering. Damit können sich nur Selbstzahler\*innen bedarfsgerechte und auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Dienstleistungen leisten. Und es ist ein hoher organisatorischer Aufwand und immer wieder ein großes Quantum Glück notwendig, um geeignete Dienstleister zu finden.

Sehr schwierig gestaltet sich auch die Situation, dass sich parallel zu Dienstleistern, die Leistungen der Pflegeversicherung anbieten, der Markt der sogenannten osteuropäischen Haushaltshilfen entwickelt hat. Mit keinerlei Verbindungen zueinander. Und zudem ein Dienstleistungsangebot, das jetzt erst dabei ist, Vertragsgrundlagen, arbeitsrechtliche Regelungen und fachlich notwendige Anforderungen zu regeln. Aber auch hier die Situation: nur für Privatzahler\*innen finanzierbar.

### **Gabriele Linster**

Aus meiner Sicht wird die Hauswirtschaft vollkommen unterbewertet! Natürlich muss es einen gewissen Anteil für die Pflege geben (je nach Situation). Aber fast jede Inanspruchnahme von Unterstützung, jede Notwendigkeit der Hilfestellung beginnt mit hauswirtschaftlichen Bedarfen. Vielfach kann Pflege durch eine gute hauswirtschaftliche Versorgung hinausgezögert werden. Hauswirtschaftliche Unterstützung gibt ein gutes Lebensgefühl, entlastet sowohl den Körper als auch den Geist und gibt emotionale Stärke. Hauswirtschaft hilft die Ressourcen zu nutzen und die Resilienz zu stärken.

### **Dr. Lena Marie Wirth**

Nach meiner Forschungs- und Praxiserfahrung sollten die beiden Professionen sich ergänzen und bestenfalls gemeinschaftlich im Rahmen der haushaltsnahen Sorge und Pflegearbeit zusammenwirken. Immer mehr Personen möchten und sollen (aus Perspektive der Kostenträger) trotz komplexer Versorgungssituation zu Hause leben. Diese Herausforderung kann nur durch Sorgenetzwerke bewältigt werden in denen Hauswirtschaft und Pflege sowie weitere Professionen innerhalb von privaten und erwerbsorientierten Handlungsabläufen zusammenarbeiten.

## **3. Wenn Sie Wünsche frei hätten: Wie sähe aus Ihrer Sicht die Zukunft ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen aus?**

### **Dagmar Crzan**

Zum einen einen höheren Stundensatz, zum anderen einen höheren Betrag für Betreuung und Entlastungsleistungen.

125 € entsprechen zur Zeit einen Einsatz von 4 Std. monatlich. Das ist im Verhältnis zur Pflege viel zu wenig.

Im Vordergrund steht zwar die Unterstützung der Haushaltspflege, hintergründig steht das Kümern, die Ansprache. gemeinsames Unternehmen, wie Backen, Basteln usw.

- Die Bedeutung der hauswirtschaftlichen Leistungen und Betreuung im Alter stärker in der Öffentlichkeit darstellen – zur Mitarbeiter/innengewinnung.
- Ambulant vor stationär, viele möchten so lange wie möglich in ihren eigenen 4 Wänden verbleiben. Hauswirtschaftliche Unterstützung kann dazu viel beitragen. Ein Klient mit einer geringen Rente kann zu Hause versorgt werden, dadurch Einsparung von Sozialhilfe, die für die häusliche Versorgung eingesetzt werden kann, umgerechnet Einsparungen für die Kommunen.
- Die Arbeitsämter mit ins Boot zu nehmen. Nach deren Aussage kann Hauswirtschaft jeder, bzw. Aufklärung, wie wichtig hauswirtschaftliche Dienstleistungen für Klienten mit Pflegegrad sind.

### **Dr. Gisela Löhberg**

Ich wünsche mir, dass pflegende Angehörige und Pflegebedürftige endlich die Hilfe erhalten, die sie benötigen, und dass unnötige Hürden abgebaut werden.

Eine stark vereinfachte Zugangsbedingung für „echte“ Hilfe, das würde eine spürbare Erleichterung im Alltag vieler Pflegebedürftiger und vieler pflegender Angehöriger bedeuten:

- in der Nachbarschaft und unter Freunden (kein polizeiliches Führungszeugnis, kein Pflegekursus, maximal 1. Hilfe – Kurs, keine Registrierung im Anbieterverzeichnis)
- unter Familienangehörigen (hier z.B. die Möglichkeit, den Entlastungsbetrag für eine Fahrtkostenerstattung einzusetzen).

### **Dr. Katarzyna Zentner**

Ich wünsche mir mehr Sensibilisierung der Gesellschaft über die gleichen Rechte/gleicher Lohn für ausländische Arbeitskräfte, die in Deutschland arbeiten.

Ich wünsche mir mehr Kontrollen bzw. Regulierung bei den Vermittlungsagenturen, die zu viel Vermittlungsgebühren auf Kosten der Pflegekräfte anfordern.

### **Martina Feulner**

Die Profession Hauswirtschaft findet auf Bundesebene einen Weg, das ambulante Versorgungssetting fachlich fundiert in den Blick zu nehmen, damit es für Außenstehende, insbesondere für die Politik und die Pflegekassen sichtbar und verstehbar wird. Hier kann ich mir gut Projekte vorstellen, in denen gemeinsam mit Pflegekassen die Bedeutung und die Wirksamkeit hauswirtschaftlicher Leistungen in den Mittelpunkt gestellt werden.

Im Diskurs und Austausch der Lobbyist\*innen in der Hauswirtschaft entsteht ein gemeinsames Grundverständnis zu den Leistungen der Hauswirtschaft sowie der dringenden Notwendigkeit, abgestimmt dafür Sorge zu tragen, dass in allen Bundesländern und auf Bundesebene Organisationen der Hauswirtschaft in den einschlägigen Gremien der Länder und des Bundes vertreten sind, in denen Fragen der (Alten-)Pflege verhandelt werden.

Ich wünsche mir die Formulierung eines gemeinsam in der Hauswirtschaft getragenen Ziels, dass in der Kooperationspartnerschaft der Professionen, die Pflegesettings gestalten sowie in der Einbindung der An- und Zugehörigen von Menschen mit Pflegebedarfen,

Lösungen liegen. Dazu ist es notwendig über die aktuellen Rahmenbedingungen, wie sie durch die Pflegeversicherung gesetzt sind, hinauszudenken.

### **Gabriele Linster**

Im Bedarfsfall sollte jede/r die Möglichkeit haben, ahD in Anspruch zu nehmen! Die Versorgung heute ist katastrophal!

Um die Pflegedienste zu entlasten, sollte es Anbieter geben, die sich auf die Hilfe in Pflegehaushalten spezialisieren.

Die Pflegekassen müssen den Fokus stärker auf die Entlastung in den Pflegehaushalten legen und evtl. einen Pflegegrad eigens für die hauswirtschaftliche Versorgung generieren.

Es muss bezahlbar werden sich Hilfe im Haushalt zu holen, alle Menschen sollten sich das leisten können! (die Pflegekassen sparen ja indirekt!)

Wir sollten weiter daran arbeiten, die fitten Rentner/innen mit ins Boot zu holen! Bei dem Personalmangel sehr wichtig! Für fitte Rentner/innen oft ein sehr gutes „Zubrot“ und eine wunderbare Strukturierung des Alltags. Rentner/innen haben meist mehr Zeit und gehen sehr oft sehr empathisch mit den zu Betreuenden um (auch, weil sie keinen Zeitdruck haben! Win/ Win).

### **Dr. Lena Marie Wirth**

1. Gesundheitsorientierte Rahmen- und Arbeitsbedingungen
2. Niedrigschwelliges Angebot für Leistungsempfänger/innen
3. Interprofessionelles Zusammenwirken, das die Stabilisierung von Sorgenetzwerken in den Mittelpunkt der Arbeit stellt

## **4. Was möchten Sie uns außerdem gerne mit auf den Weg geben?**

### **Dagmar Crzan**

Vernünftiger und sinnvoller Umgang mit Steuergeldern und unsere älter werdende Gesellschaft auf dem Weg begleiten.

Wohnraum für ältere Menschen bauen... Senioren WG`s einrichten

### **Dr. Gisela Löhberg**

Bitte haben Sie im Blick, dass

- viele pflegebedürftige Menschen von einer kleinen Rente leben müssen und für sie hauswirtschaftliche Dienstleistungen zu „Profi-Kosten“ nicht finanzierbar sind,
- dass viele pflegende Angehörige wegen der Pflegesituation ihre berufliche Tätigkeit stark einschränken müssen und das evtl. von der pflegebedürftigen Person an sie weitergeleitete Pflegegeld den Verdienstausfall nur z.T. ausgleicht. Wenn der Entlastungsbetrag hier z.B. für eine Fahrtkostenerstattung eingesetzt werden kann, wäre das für viele eine große Erleichterung.

### **Dr. Katarzyna Zentner**

In Europa sollen für ALLE gleiche Rechte und gleicher Lohn gelten, statt die Arbeitsausbeutung. Nicht die Sprache ist entscheidend, sondern die Fähigkeiten!

**Martina Feulner**

Den begonnenen systematischen Aufbau der Kontakte und des Eingebundenwerdens der Hauswirtschaft weiter zu verfolgen. Genauso wie Veranstaltungen – wie diese – die Räume zur Profilschärfung eröffnen.

**Gabriele Linster**

Hauswirtschaftliche Versorgungsstrukturen könnten (müssten) in kommunale Verantwortung/ Leistungen übertragen werden!

Auf Dauer sollten alle Kommunen über ein Seniorenbüro in der Lage sein, den Pflege-Versorgungsnotstand zu mildern!! Wir können und dürften diese Aufgaben nicht nur den Pflegediensten überlassen! (Demographischer Wandel) Wir müssen deutlich mehr den Fokus auf die pflegenden Angehörigen richten und dringend handeln!!

**Dr. Lena Marie Wirth**

Keine Angabe.