



# ArbeitGestalten

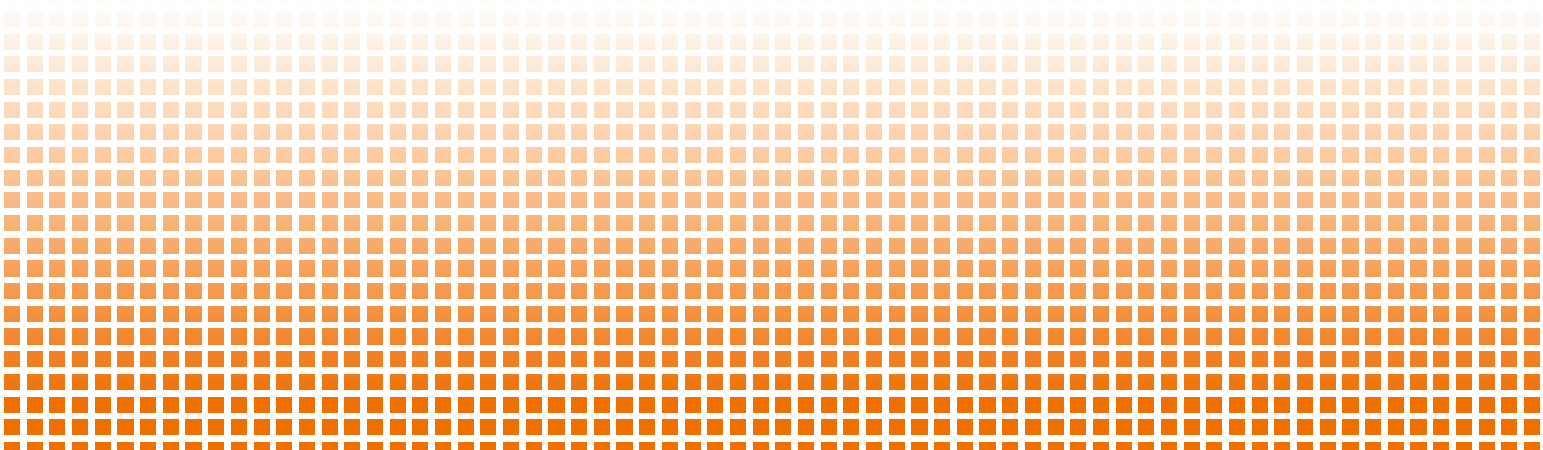
PROJEKTBERICHT

## HAUSWIRTSCHAFTLICHE UND SOZIALE DIENSTLEISTUNGEN IM KONTEXT VON PFLEGEPRÄVALENZ



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend

DAS PROJEKT WIRD AUS MITTELN DES BUNDESMINISTERIUMS FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND GEFÖRDERT.





Berlin, Oktober 2020

Bericht des Projekts

**Hauswirtschaftliche und soziale Dienstleistungen  
im Kontext von Pflegeprävalenz**

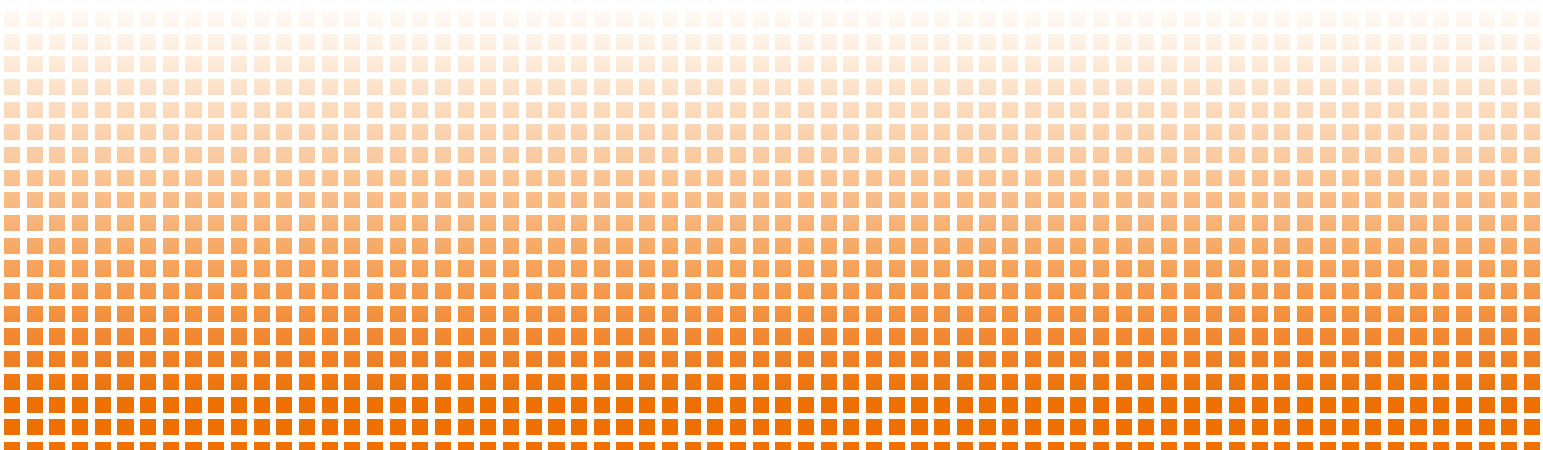
Herausgeber:

ArbeitGestalten Beratungsgesellschaft mbH, Ahlhoff  
Albrechtstraße 11a  
10117 Berlin

Telefon: 0 30/2 80 32 08-6

E-Mail: [info@arbeitgestaltengmbh.de](mailto:info@arbeitgestaltengmbh.de)

[www.arbeitgestaltengmbh.de](http://www.arbeitgestaltengmbh.de)



## INHALT

<b>1. VORBEMERKUNG</b>	<b>4</b>
<b>2. EINFÜHRUNG</b>	<b>5</b>
<b>3. SOZIALPOLITISCHE HERAUSFORDERUNG</b>	<b>6</b>
3.1 Der Anteil alter Menschen in Deutschland steigt	6
3.2 Hohes Alter und Unterstützungsbedarf	6
3.3 Immer mehr Menschen leben allein	6
<b>4. HAUSWIRTSCHAFTLICHE UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE</b>	<b>7</b>
4.1 Hauswirtschaftliche Unterstützung in Anspruch nehmen	7
4.2 Angebote haushaltsnaher Dienstleistung	7
4.3 Ehrenamtliche Hilfen	7
4.4 Haushalts- und Betreuungsdienste	7
4.4.1 Gewerbliche Anbieter*innen haushaltsnaher Dienstleistung	7
4.4.2 Betreuungsdienste nach § 125 SGB XI	8
4.4.3 Solo-selbstständige Anbieter und digitale Vermittlung	8
4.4.4 Ambulante Pflegedienste	8
<b>5. FINANZIERUNG HAUSWIRTSCHAFTLICHER DIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>9</b>
<b>6. ERKENNTNISSE AUS DEN INTERVIEWS</b>	<b>10</b>
6.1 Hauswirtschaftliche Unterstützungen durch ambulante Pflegedienste	10
6.2 Hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen	11
6.3 Einschätzungen von Pflegestützpunkten und Verbraucher*innen zu den Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen	12
6.4 Situationsbeschreibung von Kostenträgern	13
<b>7. ERKENNTNISSE AUS DEN WORKSHOPS</b>	<b>14</b>
7.1 Erster Workshop	14
7.2 Zweiter Workshop	14
<b>8. FAZIT</b>	<b>17</b>

## 1. VORBEMERKUNG

In öffentlichen Debatten steht bei der Versorgung von alten und hilfebedürftigen Menschen zumeist die Frage nach einem ausreichenden und qualitativ guten Angebot an pflegerischer Versorgung im Vordergrund. Auch die Förderung des Erhalts sozialer Kontakte zur Vorbeugung von Vereinsamung wurde als wesentliche Aufgabe erkannt. Hingegen scheint der Bedarf an Hilfe bei der Haushaltsführung von Senior\*innen eher in den Hintergrund zu treten. Dabei sind es zuerst die alltäglichen Verrichtungen, die alten Menschen mit steigendem Alter zunehmend schwerer fallen. Es ist daher ein gesellschaftliches Anliegen, eine Debatte zur Unterstützung von Senior\*innen bei der alltäglichen Hausarbeit zu fördern und auch einen Blick auf die Personen zu lenken, die die Dienstleistung erbringen.

Zunächst bedarf es einer Definitionsklärung, was unter *Hausarbeit*, *Hauswirtschaft* und *haushaltsnaher Dienstleistung* verstanden werden kann. Tatsächlich ist eine scharfe Abgrenzung kaum möglich. Unter *Hausarbeit* wird allgemein die häusliche und familienbezogene Arbeit verstanden, die mehr oder weniger von jeder Person im Privathaushalt erbracht wird. *Hauswirtschaft* geht weiter und umfasst die Planung und Organisation, professionalisiert als selbstständige Führung eines Privat- oder Großhaushalts wie beispielsweise die Sicherstellung von Ernährung, Reinigung, Wäschepflege und weiteres.

Der Begriff *haushaltsnahe Dienstleistungen* ist dem deutschen Einkommenssteuerrecht entlehnt und steht für Tätigkeiten im Haushalt, die traditionell in Eigenarbeit von den Haushaltsmitgliedern selbst erledigt werden, und nun an Personen vergeben werden, die nicht zum Haushalt gehören, und von diesen gegen Bezahlung verrichtet werden. Zu den haushaltsnahen Dienstleistungen zählen verschiedene Arbeiten zur Reinigung, Pflege und Instandhaltung in und rund um den Haushalt und Garten von Privatpersonen.<sup>1</sup>

In den letzten Jahren wurde der Tätigkeitsbereich haushaltsnaher Dienstleistungen (HDL) aus unterschiedlichen Blickwinkeln beleuchtet. Die Motivationen dazu sind vielfältig. Aus der Arbeitsmarktperspektive heraus können haushaltsnahe Dienstleistungen einen niedrighwelligen Einstieg in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung besonders für geringqualifizierte Erwerbs-

tätige bieten und Schwarzarbeit und geringfügige Beschäftigung zurückdrängen. Sozialpolitisch wird bei Familien eine höhere Erwerbsbeteiligung von Frauen und Männern und eine gute Unterstützung für hilfebedürftige Personen erwartet, wenn haushaltsnahe Dienstleistungen in ausreichendem und finanziell erschwinglichem Maße zur Verfügung stehen. Ebenso ist die Fragestellung von Interesse, ob das Tätigkeitsfeld haushaltsnaher Dienstleistungen durch die Einführung von Qualitätsstandards und Qualitätssicherung an Attraktivität gewinnen und damit die Akquise von Beschäftigten erleichtert werden kann. Einen umfassenden Überblick über die aktuelle Diskussion und Erkenntnisse aus verschiedenen Studien bietet zuletzt der IAB Forschungsbericht zu Service und Beratungsstellen für haushaltsnahe Dienstleistungen.<sup>2</sup>

Im Hinblick auf die Quantität haushaltsnaher Dienstleistungen stellen sich zunächst zwei Fragen: Besteht grundsätzlich ein Bedarf an haushaltsnahen Dienstleistungen? Und wird die Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen in den nächsten Jahren weiter zunehmen? Beide Fragen können mit ja beantwortet werden. Es ist davon auszugehen, dass ein gutes und verfügbares Angebot an haushaltsnaher Dienstleistung als Familienentlastung die Erwerbsbeteiligung erhöht. Darüber hinaus wird die stetig wachsende Anzahl alter und hilfebedürftiger Menschen einen höheren Bedarf an hauswirtschaftlicher Unterstützung und sozialer Betreuung bewirken. Die gesundheitspolitische Prämisse „ambulant vor stationär“, die den Pflegebedürftigen möglichst lange ein selbstbestimmtes Leben bieten soll, wird nicht nur eine Ausweitung an häuslicher Pflege erfordern, sondern auch an hauswirtschaftlicher Unterstützung. Besonders hochbetagte Senior\*innen<sup>3</sup> benötigen bereits im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit hauswirtschaftliche Hilfe. Denn ohne Unterstützung ist für diese das Leben im eigenen Haushalt mit ständiger Überforderung verbunden und führt möglicherweise vorzeitig in eine Pflegebedürftigkeit.

<sup>1</sup> Hilfe im Haushalt – Ihr verlässlicher Wegweiser bei haushaltsnahen Dienstleistungen, Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, [www.hilfe-im-haushalt.de](http://www.hilfe-im-haushalt.de), aufgerufen am 5.8.2020.

<sup>2</sup> Lutz Eigenhüller, 3/2019.

<sup>3</sup> Gemäß der Aufteilung der Geragogik: alte Menschen 76 bis 89 Jahre, Hochbetagte ab 90 Jahre.

## 2. EINFÜHRUNG

Auf die Bedeutung und den Umfang der Nachfrage nach hauswirtschaftlichen Dienstleistungen und sozialer Betreuung und die Rahmenbedingungen der Beschäftigung geht das hier vorgestellte Projektvorhaben „Haushaltswirtschaftliche und soziale Dienstleistungen im Kontext von Pflegeprävalenz“ ein. Dazu wurden die Einschätzungen von Pflegestützpunkten, ambulanten Pflegediensten und Interessenvertreter\*innen von Senior\*innen (Seniorenbeiräte, Seniorenbeauftragte) eingeholt. Es wurde auch gefragt, welche Qualifikationen die ambulanten Dienste, Kostenträger und Verbraucher\*innen bzw. Senior\*innen von den Erbringer\*innen hauswirtschaftlicher Dienstleistung und sozialer Betreuung erwarten. Für ein bedarfsgerechtes Angebot für alte Menschen ist ebenso von Bedeutung, welche Personen des Arbeitsmarkts für die erforderlichen Leistungen in der Hauswirtschaft und/oder sozialen Betreuung zur Verfügung stehen bzw. für diese Tätigkeit gewonnen werden könnten. Und schließlich stellt sich noch die Frage, wer als künftige\*r Arbeitgeber\*in für Beschäftigte in der hauswirtschaftlichen und/oder sozialen Betreuung in Betracht kommen könnte.

Zur Beantwortung dieser Fragen wurden neun qualitative, leitfadengestützte Interviews mit vier kleinen und vier mittleren Pflegediensten in Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt und mit einem großen ambulanten Dienst in Berlin geführt.<sup>4</sup> Es waren sowohl gemeinnützige als auch privat geführte Betriebe vertreten. Drei der Betriebe sind in der Großstadt, zwei im städtischen Raum, zwei in Kleinstädten und auf dem Land und zwei weitere nur auf dem Land tätig. Um die Betrachtungen und Einschätzungen der Verbraucherseite in diesen Bericht miteinzubeziehen, wurden Pflegestützpunkte in Berlin und Brandenburg sowie Pflegeberatungsstellen in Sachsen-Anhalt angefragt. Mit Vertreter\*innen von Brandenburger Pflegestützpunkten konnte leider kein Gespräch geführt werden, da Anfragen regelmäßig abgelehnt wurden. Infolge dessen wurde die Anzahl von Interviews mit Pflegestützpunkten in Berlin auf drei erhöht und ein ausführliches Interview mit einer Pflegeberatungsstelle in Sachsen-Anhalt

geführt. Auch drei Kostenträger wurden zur Nachfrage hauswirtschaftlicher Leistung befragt.

Aufgrund der COVID-19-Pandemie war es schwierig, von den Ländern benannte Seniorenvertretungen zu erreichen und für ein Interview zu gewinnen. Dennoch konnte je eine Vertretung der Landesseniorenbeiräte in Sachsen-Anhalt und Berlin interviewt werden. Hilfreich waren außerdem die Einschätzungen der Fachstelle für pflegende Angehörige<sup>5</sup> in Berlin zur aktuellen Lebenssituation von alten Menschen und den Bedarfen an haushaltsnaher Dienstleistung. Die Fachstelle ist über Beratungsgespräche und Informationsveranstaltungen weit vernetzt.

Des Weiteren wurden Interviews mit vier gewerblichen Anbietern haushaltsnaher Dienstleistungen geführt, wovon zwei Anbieter die landesrechtlichen Voraussetzungen zur Erbringung von Unterstützungsangeboten im Alltag für pflegebedürftige Menschen erfüllen.

Die Erkenntnisse aus den Interviews wurden in zwei Workshops mit einigen der Gesprächspartner\*innen aus den unterschiedlichen Bereichen vertieft, es wurden weitere Handlungsfelder identifiziert und Lösungsansätze erarbeitet.

Um die Ergebnisse des Projekts im sinnhaften Kontext darzustellen, werden im folgenden Kapitel zunächst die sozialpolitischen Herausforderungen durch eine wachsende Anzahl alter Menschen skizziert. Das vierte Kapitel stellt die aktuellen hauswirtschaftlichen Unterstützungsangebote dar. Darauf folgt in Kapitel fünf ein Überblick über die Möglichkeiten zur Finanzierung von haushaltsnaher Dienstleistung für Senior\*innen. Schließlich werden in Kapitel sechs die Ergebnisse aus den Interviews und in Kapitel sieben die Arbeitsergebnisse der Workshops dargestellt.

<sup>4</sup> Einteilung entsprechend der EU Empfehlung 2003/361 zur Definition von KMU.

<sup>5</sup> Vgl. fs-pflegende-angehoerige@diakonie-stadtmitte.de.

### 3. SOZIALPOLITISCHE HERAUSFORDERUNG

#### 3.1 Der Anteil alter Menschen in Deutschland steigt

Der demografische Wandel einer Gesellschaft ist ein schleichender Prozess, der zunächst kaum wahrnehmbar ist, dann aber zunehmend in Erscheinung tritt. In Deutschland ist der Altersdurchschnitt der Bevölkerung in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. So war 1960 noch jede\*r achte Einwohner\*in mindestens 65 Jahre alt, heute ist es bereits jede\*r fünfte. Prognostiziert wird, dass bis 2060 jede\*r dritte Einwohner\*in Deutschlands in diesem Alter ist. Auch der Anteil der hochaltrigen Menschen ist im gleichen Zeitraum deutlich gestiegen.<sup>6</sup> Der demografische Wandel ist die Folge einer anhaltenden niedrigen Geburtenrate und einer gestiegenen Lebenserwartung. Auch wenn in Deutschland in den letzten Jahren wieder mehr Kinder zur Welt gekommen sind, so ist der Anstieg doch nicht so signifikant, dass die Alterung der Bevölkerung aufgehalten werden könnte.

Laut statistischem Bundesamt lag das Durchschnittsalter in Deutschland 2018 bei 44,3 Jahren. Dabei verteilt sich der „Alterungsprozess“ nicht gleichmäßig im Land. Während die Stadtstaaten Hamburg und Berlin mit 42,1 und 42,6 Jahren einen relativ niedrigen Wert aufweisen, zeigt sich besonders in den ostdeutschen Bundesländern die Alterung der Bevölkerung. Das durchschnittliche Alter liegt in Thüringen bei 47 Jahren und in Sachsen-Anhalt bei 47,5 Jahren. Diese Flächenländer konnten bisher auch nicht von einem Zuzug durch junge Menschen profitieren, wie beispielsweise die wirtschaftlich starken Länder Baden-Württemberg und Bayern. Zugleich wird durch die Altersverteilung eine besondere Problematik deutlich. Länder mit einem geringen Wirtschaftswachstum werden bei einer zurückgehenden Anzahl von Menschen im Erwerbsalter eine wachsende Anzahl von Senior\*innen versorgen müssen. An den hohen Pflegequoten<sup>7</sup> wird ersichtlich, wie insbesondere die ostdeutschen Länder durch Arbeitsmobilität junge Menschen verloren haben. Der prozentuale Anteil von pflegebedürftigen Menschen an der Gesamtbevölkerung ist besonders hoch in Mecklenburg-Vorpommern mit 5,7 Prozent, Thüringen mit 5,4 Prozent, Brandenburg mit 5,3 Prozent und Sachsen-Anhalt mit 5,0 Prozent. Die niedrigsten Werte hingegen weisen Bayern mit 3,1 Prozent und Baden-Württemberg mit 3,6 Prozent auf.<sup>8</sup>

Auch die Lebenserwartung ist erfreulicherweise deutlich gestiegen, wodurch die Gruppe der Senior\*innen stärker wird. 2018 waren 6,19 Millionen Menschen in Deutschland älter als 80 Jahre.<sup>9</sup> Während 2020 die durchschnittliche Lebenserwartung für Frauen bei 84,1 Jahren liegt, beträgt sie bei Männern 79,1 Jahre. Noch vor 20 Jahren lag das durchschnittliche Lebensalter von Frauen bei 80,8 Jahren und von Männern bei 74,8 Jahren.<sup>10</sup>

Dabei kommt die aktuell größte Bevölkerungsgruppe erst in den nächsten Jahren in das Rentenalter. Die sogenannten „Babyboomer“, zurzeit im Alter von 50 bis 65 Jahren, machen 13,48 Mio. der in Deutschland lebenden Menschen aus und stellen damit 16,2 Prozent der Bevölkerung und die größte Altersgruppe der aktuell Erwerbstätigen dar.<sup>11</sup>

#### 3.2 Hohes Alter und Unterstützungsbedarf

Eine gesündere Ernährung und Lebensführung, allgemeiner Wohlstand und medizinischer Fortschritt ermöglichen, dass immer

mehr Menschen in Deutschland ein höheres Lebensalter erreichen und zu einem späteren Zeitpunkt altersbedingte Gebrechlichkeitserscheinungen auftreten. Auch wenn es gelingt, dass immer mehr Senior\*innen durch eine bewusste Lebensgestaltung länger in einer guten Konstitution bleiben, so nimmt doch im steigenden Alter das Risiko einer Pflegebedürftigkeit erheblich zu. Mit 60 bis 80 Jahren beträgt die Pflegewahrscheinlichkeit noch 7 Prozent, bei über 80-Jährigen liegt sie aber bereits bei 37,1 Prozent und steigt mit zunehmenden Alter weiter an.<sup>12</sup> Ende 2018 waren in Deutschland bereits 3,6 Mio. Menschen pflegebedürftig.<sup>13</sup> Der Pflege-Report der AOK 2019 geht davon aus, dass der Anteil der pflegebedürftigen Menschen in fast allen Bundesländern von 2017 bis 2050 um 60 bis 70 Prozent zulegen wird. Dabei werden sich bereits bestehende regionale Unterschiede weiter deutlich bemerkbar machen.

Bereits jetzt wird es zunehmend zu einer Herausforderung, die pflegerische und hauswirtschaftliche Versorgung flächendeckend und in guter Qualität im gesamten Bundesgebiet sicherzustellen. Da entsprechende Fach- und auch Hilfskräfte fehlen, können Pflegeanbieter ihr Angebot nicht ausweiten. Daraus resultieren zunehmende Versorgungsengpässe für hilfebedürftige Menschen.

#### 3.3 Immer mehr Menschen leben allein

Unterstützung und Pflege für alte Menschen werden in Deutschland hauptsächlich durch die Familie erbracht, wobei sich jedoch zunehmend Lücken in der Versorgung ergeben. Aufgrund der Arbeitsmobilität der jüngeren Generation leben mehr alte Menschen allein oder es gibt gar keine Familienangehörigen, die Unterstützung leisten können. Die Zahl der Einpersonenhaushalte wird nach Vorausberechnungen des Statistischen Bundesamtes<sup>14</sup> von 17,3 Millionen im Jahr 2018 auf 19,3 Millionen im Jahr 2040 steigen. Es wird dann in 24 Prozent aller Privathaushalte nur noch eine Person leben.

Dem Mikrozensus zufolge wohnte 2018 in rund einem Drittel der deutschen Privathaushalte mindestens eine Person im Alter von über 65 Jahren, 46 Prozent davon lebten allein. Bei hochbetagten Menschen über 85 Jahren machten die Einpersonenhaushalte mit 64 Prozent mit Abstand den größten Anteil von allein lebenden Menschen in Deutschland aus. Daraus ergibt sich ein umfassender Unterstützungsbedarf, wenn den Senior\*innen möglichst lange eine eigenständige Lebensführung ermöglicht werden soll.

<sup>6</sup> Demografie-Portal des Bundes und der Länder, aufgerufen am 2.3.2020.

<sup>7</sup> Anteil der Pflegebedürftigen an der jeweiligen Bevölkerungsgruppe.

<sup>8</sup> Vgl. Pflegestatistik 2017, Statistisches Bundesamt 2018.

<sup>9</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt, Bevölkerungsfortschreibung 2019.

<sup>10</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt, Erreichbares Durchschnittsalter in Deutschland.

<sup>11</sup> Vgl. Statistisches Bundesamt 2019, eigene Berechnungen.

<sup>12</sup> Vgl. Bundesministerium für Gesundheit, Zahlen und Fakten zur Pflegeversicherung, Mai 2019.

<sup>13</sup> Vgl. ebenda.

<sup>14</sup> Vgl. Pressemitteilung Nr. 069, 2.3.2020, Statistisches Bundesamt.

## 4. HAUSWIRTSCHAFTLICHE UNTERSTÜTZUNGSANGEBOTE

### 4.1 Hauswirtschaftliche Unterstützung in Anspruch nehmen

Hilfebedarf zur Führung des eigenen Haushaltes und zur Bewältigung des Alltags entsteht mit zunehmenden Alter allein aufgrund des physiologischen Alterungsprozesses. Die körperlichen Kräfte und das Leistungsvermögen nehmen biologisch bedingt im Laufe des Lebens ab. Der Alterungsprozess geht einher mit einer allgemeinen Verlangsamung, Einschränkungen in der Mobilität und zunehmenden Beschwerden durch organische Dysfunktionen. Ab einem gewissen Punkt benötigen alt werdende Menschen daher zunehmend Hilfe, um den Alltag zu bewältigen. Auch droht durch die eingeschränkte Mobilität zusätzlich die Gefahr einer sozialen Vereinsamung.

Wann der Hilfebedarf eintritt, ist individuell unterschiedlich. Bestenfalls gelingt es Senior\*innen und/oder Familienangehörigen, passgenau eine hauswirtschaftliche Versorgung über einen Dienstleister sicherzustellen. Anderen Senior\*innen fällt es schwer, sich einzugestehen, dass sie die alltäglichen Verrichtungen im Haushalt nicht mehr allein bewerkstelligen können. Sie sorgen sich darum, eine für sie fremde Person in die Wohnung zu lassen oder wissen nicht, an wen sie sich wenden könnten, um Hilfe für den Haushalt zu engagieren. Selbst die Beratungsangebote der Pflegestützpunkte konnten diese Lücke bisher nicht füllen, weil deren Bekanntheitsgrad noch immer nicht ausreichend groß ist. Darüber hinaus sind die Kosten für eine professionelle Hilfe im Haushalt eine zusätzliche Hürde.<sup>15</sup> Erst mit festgestelltem Pflegebedarf können Ausgaben für haushaltsnahe Dienstleistungen über die Pflegeversicherung abgerechnet werden.

Die Leistungskataloge haushaltsnaher Dienstleister sind sehr unterschiedlich und umfassen je nach Anbieter beispielsweise die Reinigung der Wohnung, die Wäschepflege und Gartenarbeiten. Auch haben sich manche Dienstleister auf die Bedarfe alter Menschen ausgerichtet und in ihrer Angebotspalette die Erledigung von Einkäufen und die Begleitung zu Terminen aufgenommen.

Die Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft differenziert daher zwischen hauswirtschaftlicher Versorgung und hauswirtschaftlicher Betreuung.<sup>16</sup> Im Zusammenhang mit hauswirtschaftlichem Handeln wird Betreuung, die den alternden Menschen ressourcenstärkend fördert, nach dem aktuellen Kenntnisstand vorwiegend im Rahmen der Betreuung dementiell erkrankter Menschen angeboten. In der weit überwiegenden Mehrheit wird die Dienstleistung als Versorgung gewünscht und erbracht. Die neue Definition des Pflegebedürftigkeitsbegriffs zielt zwar auf eine aktivierende Förderung der vorhandenen Kräfte/Fähigkeiten der pflegebedürftigen Menschen. Aber aufgrund des Zeitdrucks und der hohen Nachfrage gelingt es ambulanten Pflegediensten und anerkannten Trägern von Unterstützung im Alltag nur selten, hauswirtschaftliche Tätigkeiten und Betreuung zu verknüpfen.

### 4.2 Angebote haushaltsnaher Dienstleistung

Unterstützungsangebote für alte Menschen bei der Haushaltsführung sind in der Leistung breit gefächert und die jeweilige spezifische Ausrichtung und die Vielfalt der Angebote sind für Verbraucher\*innen kaum überschaubar. In den Gesprächen wurde

daher immer wieder erläutert, dass die Entscheidung für das eine oder andere Angebot entweder aufgrund der Finanzierung und/oder über Empfehlungen getroffen wird. Tatsächlich existiert eine große Palette an verschiedenartigen haushaltsnahen Dienstleistungsangeboten, allerdings bedeutet dies nicht, dass diese auch im ausreichenden Maße verfügbar sind.

### 4.3 Ehrenamtliche Hilfen

Bund, Kommunen, Kirchen und Träger der freien Wohlfahrtspflege haben zur Unterstützung von Senior\*innen im Alltag ein umfangreiches Angebot an ehrenamtlichem Engagement aufgebaut. Ehrenamtliche helfen im Haushalt, übernehmen Gartenarbeit, führen kleine Reparaturen durch, begleiten bei eingeschränkter Mobilität, stehen beim Schriftverkehr bei oder leisten Gesellschaft. Die Form der Unterstützung hängt von den Bedarfen der Senior\*innen ab und davon, ob in ausreichender Anzahl entsprechende Ehrenamtliche aktiv sind. Die Werbung für das Ehrenamt und die Begleitung der Aktiven durch kommunale Einrichtungen und/oder Wohlfahrtsträger haben einen kontinuierlichen Anstieg von freiwilligem Engagement bewirkt. Auch der Bund hat durch Förderprogramme wesentlich zum strukturellen Aufbau der nachbarschaftlichen Hilfe beigetragen. Ehrenamtliche können jedoch selten dauerhaft die in einem Haushalt regelmäßig anfallenden Arbeiten übernehmen, so dass bei anhaltendem Bedarf eine professionelle Lösung gefunden werden muss.

### 4.4 Haushalts- und Betreuungsdienste

#### 4.4.1 Gewerbliche Anbieter\*innen haushaltsnaher Dienstleistung

Das Angebot gewerblicher Anbieter\*innen haushaltsnaher Dienstleistungen ist sehr breit gefächert und lässt sich schwerlich kategorisieren. Es finden sich Betriebe mit einem Schwerpunkt in der Betreuung und in hauswirtschaftlichen Dienstleistungsangeboten, andere übernehmen neben der Wohnungsreinigung auch Gartenarbeit oder kleine Reparaturen. Ebenso werden Anbieter\*innen zu den haushaltsnahen Dienstleistern gezählt, die auf besondere Herausforderungen spezialisiert sind, wie beispielsweise die Reinigung von „Messi“-Wohnungen oder Haushalten, in denen psychisch kranke Menschen mit Verwahrlosungstendenzen leben.

Auch bei den Rechtsformen wird die Vielfalt der Branche sichtbar. Von gemeinnützigen Vereinen, über Gesellschaften mit beschränkter Haftung, Gesellschaften bürgerlichen Rechts oder Unternehmungsgesellschaften bis hin zu Solo-Selbstständigen, die ihre Dienste anbieten, ist alles vertreten. Es handelt sich um Einzelunternehmen, aber auch Unternehmen mit mehreren Standorten in unterschiedlichen Bundesländern.

Nicht wenige Anbieter\*innen konzentrieren sich auf die Bedarfe und Nachfrage von Senior\*innen und bieten neben der Wohnungsreinigung auch die Abrechnung mit der Pflegekasse über den

<sup>15</sup> Vgl. Metastudie Haushaltsbezogene Dienstleistungen, U. Pfannes, P. S. Schack, Verbraucherzentrale Bundesverband, 2014.

<sup>16</sup> Vgl. Hauswirtschaftliche Betreuung, Feulner et al, 2018, Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e. V..

Entlastungsbetrag an. Häufig wird die Unterstützung im Privathaushalt mit Mobilitätshilfe und einem Begleitservice kombiniert. Auch Betreuungs- und Unterstützungsleistungen als 24-Stunden-Service werden angeboten, wobei einige dieser Dienste dauerhaft mit polnischen Kooperationspartnern zusammenarbeiten.

#### 4.4.2 Betreuungsdienste nach § 125 SGB XI

Seit 2019 ist es zudem möglich, einen eigenständigen Betreuungsdienst zu gründen. Damit sollen die ambulanten Pflegedienste entlastet und das Angebot von Betreuung und Hilfen bei der Haushaltsführung für pflegebedürftige Menschen erweitert werden. Vorausgegangen war eine vierjährige Modellphase. In der Evaluation<sup>17</sup> wurde deutlich, dass der Einsatz von Betreuungskräften in den Haushalten pflegebedürftiger Menschen zu messbarer Entlastung und zur Verbesserung der Pflegequalität beigetragen hat. Die Leistungen, die von zugelassenen Betreuungsdiensten erbracht werden, können direkt mit den Pflegekassen abgerechnet werden.

#### 4.4.3 Solo-selbstständige Anbieter und digitale Vermittlung

Ein Beispiel für solo-selbstständige Anbieter\*innen ist die „Senioren-Assistenz nach dem Plöner Modell“. Nach einer 120-stündigen Qualifizierungsmaßnahme sind die Absolvent\*innen als Senioren-Assistent\*innen tätig. Ihre Tätigkeit wird als das fehlende Glied zwischen Pflege und Hauswirtschaft beschrieben. Allerdings stehen bei der Betreuungsarbeit im Privathaushalt meist hauswirtschaftliche Tätigkeiten im Vordergrund. Die Vermittlung von Anbieter\*innen an Suchende der Dienstleistung erfolgt über ein Webportal.<sup>18</sup>

Mittlerweile sind in Ballungsgebieten auch zahlreiche Plattformen aktiv, die Solo-Selbstständige in Haushalte unterstützungsbedürftiger Personen vermitteln. Nachgefragt werden hauswirtschaftliche Tätigkeiten, Mobilitätshilfen, aber auch Hilfen bei der Körperpflege. Die Vermittlung verläuft rein digital. Die Plattformen sehen sich nicht in der Verantwortung hinsichtlich der Erwerbsbedingungen oder der Qualität der Dienstleistung.<sup>19</sup>

#### 4.4.4 Ambulante Pflegedienste

Ist eine Pflegebedürftigkeit festgestellt, kann auf das Angebot ambulanter Pflegedienste zur Erbringung hauswirtschaftlicher Leistungen zurückgegriffen werden. Hauswirtschaft ist zwar kein originäres Tätigkeitsfeld der Pflege, wird aber im Sinne einer ganzheitlichen Versorgung pflegebedürftiger Menschen auch in Teilen der Pflege zugeordnet. Hauswirtschaftliche Arbeiten übernehmen häusliche Pflegedienste in der Regel im Zusammenhang mit pflegerischen Aufgaben, die durch Pflegehilfskräfte erbracht werden, wie beispielsweise Körperpflege. Aufgrund der hohen Nachfrage nach haushaltsnahen Dienstleistungen haben mittlerweile manche Pflegedienste den hauswirtschaftlichen Bereich ausgebaut und eigenes Personal dafür eingestellt.

<sup>17</sup> Vgl. Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitforschung gem. § 125 SGB XI, IGES Institut, März 2018.

<sup>18</sup> Vgl. Gigwork in Betreuung und Pflege, ArbeitGestalten GmbH, 2020.

<sup>19</sup> Vgl. ebenda.



## 5. FINANZIERUNG HAUSWIRTSCHAFTLICHER DIENSTLEISTUNGEN

Haben Senior\*innen eine auskömmliche Rente, kann ein gewerbliches Angebot haushaltsnaher Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. Die Kosten für hauswirtschaftliche Unterstützung werden von den Senior\*innen selbst finanziert. Die steuerliche Erleichterung für haushaltsnahe Dienstleistungen entfaltet für diese Zielgruppe jedoch keine Wirkung.

Liegt eine festgestellte Pflegebedürftigkeit vor, können Hilfen für die Haushaltsführung im Rahmen der Pflegeversicherung in Anspruch genommen werden. Ab Pflegegrad 1 steht der sogenannte Entlastungsbetrag (§ 45b SGB XI) in Höhe von 125 Euro im Monat zur Verfügung, der für hauswirtschaftliche Unterstützung verwendet werden kann.

Allerdings bestehen in den Bundesländern unterschiedliche Vorgaben, wer die Dienstleistung erbringen darf. Der Sozialverband vdk Deutschland ist bei einem Vergleich der landesrechtlichen Regelungen zu dem Schluss gekommen, dass die niedrigschwelligste Verordnung in Sachsen erlassen wurde. Dort können auch Einzelpersonen mit einer Schulung von wenigen Stunden Leistungen über den Entlastungsbetrag abrechnen. Ungefähr die Hälfte aller Bundesländer lässt zwar Einzelpersonen zu, diese müssen allerdings mit einer Fachkraft zusammenarbeiten. In vielen Bundesländern werden aber bewährte Anbieter\*innen bevorzugt, in der Regel bereits anerkannte Pflegedienste, deren Stundensätze im Vergleich zur Aufwandsentschädigung für Ehrenamtliche oder eine Haushaltshilfe jedoch deutlich höher liegen.

Ein Marktcheck der Verbraucherzentrale zu den Angeboten ambulanter Pflegedienste im Rahmen der Entlastungsleistung in Deutschland ergab, dass die Preise für Leistungen zur Haushaltsführung (konkret Badreinigung) bei der überwiegenden Anzahl der untersuchten Pflegedienste zwischen 30–40 Euro/Stunde lag, wobei die Preise in Berlin am höchsten waren. Allerdings bieten aus Kapazitätsgründen nicht alle Pflegedienste die Leistungen an.<sup>20</sup> Dagegen waren in Deutschland 2017 ca. 100.000 Personen berechtigt, Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag zu erhalten.<sup>21</sup>

Ab Pflegegrad 2 können Leistungen der Verhinderungspflege (§ 39 SGB XI), Pflegegeld (§ 37 SGB XI) und bis zu 40 Prozent der

Pflegesachleistung (§ 45a SGB XI) zur Finanzierung haushaltsnaher Dienstleistungen und Betreuung verwendet werden. Die Verhinderungspflege dient der Entlastung pflegender Angehöriger und kann bis zu 42 Tage im Jahr genutzt werden. Mit dem von der Pflegekasse zur Verfügung gestellten Betrag können die benötigten ergänzenden Leistungen eingekauft werden. Bis zu 40 Prozent des mit steigendem Pflegegrad zunehmenden Pflegebudgets, das nicht für Pflegesachleistungen, die ein professioneller Pflegedienst erbringen muss, verwendet wird, können in ein „persönliches Budget“ umgewandelt werden.

Darüber hinaus beinhalten auch die Pflegesachleistungen (§ 36 SGB XI) Hilfen bei der Haushaltsführung und pflegerische Betreuungsmaßnahmen wie beispielsweise Einkaufen, Zubereitung von Mahlzeiten, Reinigungsarbeiten und Wäschepflege. Pflegesachleistungen können nur von Pflegediensten erbracht werden, die einen Versorgungsvertrag mit den Kostenträgern haben.

Die Finanzierung hauswirtschaftlicher Hilfe ist ein wesentlicher Aspekt, der darüber entscheidet, ob Senior\*innen die Unterstützung im Alltag überhaupt in Anspruch nehmen können, auch wenn Bedarf besteht. Im Jahr 2019 lag der durchschnittliche Rentenzahlungsbetrag, also die Summe nach Abzug des Beitrags für Kranken- und Pflegeversicherung, in Deutschland bei 1.362 Euro für Männer und 991 Euro für Frauen.<sup>22</sup> Mit dieser Rentenhöhe ist für einen großen Teil der Senior\*innen die Beauftragung einer haushaltsnahen Dienstleistung als Selbstzahler\*in nicht möglich.

Die Relevanz haushaltsnaher Dienstleistung für pflegebedürftige Menschen belegt auch die Pflegestatistik 2017. In dem Tätigkeitsbereich „Hilfen bei der Haushaltsführung“ beschäftigten ambulante Pflegedienste 49.518 Personen in Deutschland.

<sup>20</sup> Vgl. Marktcheck – Angebote der ambulanten Pflegedienste im Rahmen des Entlastungsbetrags, Verbraucherzentrale Berlin, Herbst 2017.

<sup>21</sup> Vgl. Schätzung des Statistischen Bundesamts, Pflegestatistik 2017, Ländervergleich. Es erfolgt für PG I keine explizite Erfassung.

<sup>22</sup> Vgl. Rentenatlas 2019, Zahlen, Fakten, Trends, Deutsche Rentenversicherung Bund.

## 6. ERKENNTNISSE AUS DEN INTERVIEWS

### 6.1 Hauswirtschaftliche Unterstützungen durch ambulante Pflegedienste

Es ist davon auszugehen, dass die Angebote der Finanzierung von Betreuung und haushaltsnaher Dienstleistung über die Pflegekasse sehr viel mehr Senior\*innen ermöglicht, Unterstützung bei der Haushaltsführung in Anspruch zu nehmen. Tatsächlich ist die Nachfrage seit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs 2017 und seitdem es einen Anspruch auf den Entlastungsbetrag ab Pflegegrad 1 gibt, sprunghaft gestiegen. Alle befragten Pflegedienste bestätigen, dass die Nachfrage an hauswirtschaftlicher Unterstützung und Betreuungsleistung beträchtlich zugenommen hat. Hinzu kommt, dass die Anzahl von alten und hilfebedürftigen Menschen weiter angestiegen ist. Es werden alle Angebote der Pflegekasse zur Finanzierung von haushaltsnaher Dienstleistung genutzt, wobei die Verwendung des Entlastungsbetrags teilweise durch landesrechtliche Festlegungen eingeschränkt ist. Zwei Pflegedienste betonen, dass sie haushaltsnahe Tätigkeiten nur in Verbindung mit Pflegetätigkeiten anbieten. Es sei betriebswirtschaftlich nicht sinnvoll, reine Hauswirtschaftsaufgaben zu leisten und eine Auslastung der hauswirtschaftlichen Leistungen sei bereits erreicht.

Nicht in allen Regionen ist es den befragten Pflegediensten möglich, die erhebliche Nachfrage nach hauswirtschaftlicher Unterstützung abzudecken. Allerdings lässt sich von diesem Ergebnis keine Aussage zu den tatsächlichen Bedarfen ableiten. Während fünf der befragten Pflegedienste Anfragen von Senior\*innen häufig eine Absage erteilen müssen, sind bei vier ambulanten Diensten noch Kapazitäten vorhanden. Diese Unternehmen haben allerdings auf die gestiegene Anfrage reagiert und Mitarbeiter\*innen ausschließlich zur Erbringung hauswirtschaftlicher Leistungen eingestellt. Ein großer Pflegeanbieter und zwei mittlere Unternehmen haben einen eigenen Bereich für haushaltsnahe Dienstleistungen aufgebaut. Die Planung der Einsätze erfolgt unabhängig von der Pflege. Die Mehrzahl der Befragten bedauerte, dass Betreuungsleistungen weniger nachgefragt werden. Auch kommt es den Öfteren vor, dass Senior\*innen zugunsten hauswirtschaftlicher Unterstützung auf Betreuungsleistungen verzichten möchten.

Die am häufigsten gewünschten Hilfen sind die Reinigung der Wohnung, gefolgt von Einkaufen und Wäschepflege. Auch Fenster putzen und Gardinen waschen wird nachgefragt, kann aber in der Regel aufgrund des dafür notwendigen umfangreichen Versicherungsschutzes der Beschäftigten nicht angeboten werden. Ein Pflegedienst in einem kleinstädtischen Gebiet übernimmt auch Tätigkeiten wie Gartenpflege und kleine Reparaturarbeiten.

Bei Pflegediensten mit einem eigenen hauswirtschaftlichen Bereich leisten Pflegehilfskräfte selten bis nie haushaltsnahe Dienstleistungen, bei allen anderen Einrichtungen regelmäßig. Die Pflegehilfskräfte verfügen über Basisqualifikationen, meist im Umfang einer fünfwöchigen beruflichen Maßnahme. Generell erfolgt die Einarbeitung, indem sie erfahrene Kolleg\*innen auf der Tour begleiten. Auch verfügt die Mehrzahl der Dienste über Einarbeitungskonzepte für neue hauswirtschaftliche Mitarbeiter\*innen. Im städtischen Bereich lohnt es sich, reine „Hauswirtschaftstouren“ zu planen, während im ländlichen Raum aufgrund der langen Anfahrtswege auch gelegentlich Pflegefachkräfte

hauswirtschaftliche Leistungen in Verbindung mit Behandlungspflege erbringen.

Die Einsätze werden in der überwiegenden Mehrzahl von Pflegedienstleitungen geplant. In die Zuständigkeit der Pflegedienstleitungen und auch der Pflegefachkräfte fällt vielfach ebenso die fachliche Anleitung der Mitarbeiter\*innen im hauswirtschaftlichen Einsatz. Keine\*r der befragten Pflegeanbieter\*innen beschäftigt eine dreijährig ausgebildete Hauswirtschaftskraft. Ein großer Pflegedienst mit einem eigenen Bereich für haushaltsnahe Dienstleistungen setzt mit einem kleinen Stellenanteil eine Sozialarbeiterin ein, die die Anleitung der Hauswirtschaftskräfte, die Einsatzpläne und auch die Erstbesuche bei den Klient\*innen übernimmt.

Zwei Pflegedienste haben Mitarbeiter\*innen mit einer einjährigen Ausbildung in der Hauswirtschaft. Alle anderen Beschäftigten, die hauswirtschaftliche Leistungen erbringen sind „Quereinsteiger\*innen“. Die überwiegende Mehrzahl von ihnen hat einen Berufsabschluss. Die Berufsabschlüsse werden auf dem Arbeitsmarkt nicht mehr nachgefragt, was beispielsweise bei ehemaligen LPG Berufsabschlüssen der Fall ist, oder die Beschäftigten haben einen beruflichen Abschluss in einer Branche mit einem hohen Anteil an prekärer Beschäftigung, wie dem Einzelhandel und dem Hotel- und Gaststättengewerbe, aber auch Maurer und Garten-Landschaftsbauer finden sich unter den Quereinsteiger\*innen. Einige Beschäftigte haben keinen Berufsabschluss und nicht bei allen besteht die Sicherheit, ob ein Schulabschluss vorliegt. Bei den Diensten, die über einen eigenen hauswirtschaftlichen Bereich verfügen, haben vereinzelt Pflegehilfskräfte in die Hauswirtschaft gewechselt, da die Arbeitszeiten, i. d. R. von 8 bis 16 Uhr sowie freie Wochenenden, gut mit der Familie vereinbar sind.

Die Erwartungen der Pflegedienste an Mitarbeiter\*innen für den hauswirtschaftlichen Bereich richten sich vorwiegend an soziale Kompetenzen. Als gute Voraussetzung der Beschäftigung werden gesehen: freundliches Auftreten, Empathie, Geduld, gute Kommunikationsfähigkeit, aber auch Selbstorganisation und strukturiertes Arbeiten, Reflexionsvermögen und Flexibilität, um auf die Wünsche der Senior\*innen einzugehen. Schließlich sollen die hauswirtschaftlichen Beschäftigten ein Gefühl dafür haben, dass sie sich in einem Privathaushalt bewegen und eine professionelle Distanz wahren, obgleich Beziehungsarbeit wichtig und wünschenswert ist. Ihre Arbeit im Haushalt sollen sie eigenständig gestalten, notwendige Aufgaben erkennen und die Arbeitsabläufe planen können, aber auch Kenntnisse zur allgemeinen Hygiene im Haushalt und zur Reinigungsarbeit sollen sie mitbringen.

Da die Hauswirtschaftskraft bei machen Senior\*innen die einzige Person ist, die regelmäßig in die Wohnung kommt, ist Sensibilität für den Zustand und für Veränderungen des alten Menschen bedeutsam, und auch die Entscheidungsfähigkeit, wann Informationen an Fachkräfte des Pflegedienstes weitergegeben werden müssen, ist wichtig. Ein befragter Pflegedienst geht in seinen Erwartungen noch etwas weiter und wünscht sich mehr Fantasie der hauswirtschaftlichen Kräfte dahingehend, wie über betreuende Hauswirtschaft die vorhandenen Ressourcen der alten Menschen aktiviert und gestärkt werden könnten.

Weiterbildungen für hauswirtschaftliche Kräfte werden bei wenigen Pflegediensten unternehmensintern angeboten. Dies betrifft vorwiegend den Arbeitsschutz und die Grundlagen der Hygiene. Geeignete externe Weiterbildungsangebote gibt es nicht oder sind zumindest nicht bekannt. Für wünschenswert erachten die befragten Pflegedienste aber Schulungen zu Themen wie: Kommunikation und Gesprächsführung, rückengerechtes Arbeiten, Abläufe und Organisation der Wohnungsreinigung, Umgang mit pflegebedürftigen Menschen und Menschen mit dementieller Erkrankung sowie Stärkung der sozialen Kompetenzen. Hinzuwies wurde darauf, dass die Einarbeitung der hauswirtschaftlichen Beschäftigten für den Einsatz im Privathaushalt und bei pflegebedürftigen Personen teilweise eine sehr lange Zeit beanspruche.

Die Arbeitszufriedenheit der Hauswirtschaftskräfte bei den Pflegediensten scheint hoch zu sein und die Fluktuation entsprechend gering. Alle Dienste haben langjährige Beschäftigte in diesem Bereich. Nur zwei Beschäftigte bei den befragten Diensten sind männlich, die weit überwiegende Anzahl weiblich. Die Mehrzahl ist im Alter von 30 bis 50 Jahren.

Vollzeitbeschäftigung ist selten, nur bei zwei Stellen der befragten Pflegedienste ist dies der Fall, alle anderen Hauswirtschaftskräfte arbeiten in Teilzeit. Am häufigsten sind 30 Arbeitsstunden in der Woche, die geringste Arbeitszeit liegt bei den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten bei 20 Stunden. Eine Teilzeittätigkeit ist vielfach der Wunsch der Beschäftigten. Als Argument für die Teilzeitbeschäftigung wird auch angeführt, dass die Arbeit körperlich zu belastend ist, als dass eine Vollbeschäftigung möglich wäre.

Die Tarifbindung ist in der Pflegebranche äußerst gering. Allerdings gilt für Pflegehilfskräfte ohne landesrechtlich anerkannten Berufsabschluss der Pflegemindestlohn von 11,35 Euro im Westen und 10,85 Euro im Osten.

Gewonnen werden neue Mitarbeiter\*innen für die Hauswirtschaft vorwiegend über die Empfehlungen von Beschäftigten, über soziale Medien, Stellenanzeigen in Online-Portalen und über die Arbeitsagentur.

Alle befragten Pflegedienste gehen davon aus, dass der Bedarf an hauswirtschaftlicher Unterstützung und Betreuung, ebenso wie der Pflegebedarf in den kommenden Jahren weiter zunehmen wird. Einige sehen es als wünschenswert an, dass auch von Kostenträgern noch deutlicher die wachsende Bedeutung hauswirtschaftlicher Leistungen hervorgehoben wird. Der Leistungsumfang ist gelegentlich Anlass für Konflikte mit den Klient\*innen. Vorgesehen ist eine regelmäßige Unterhaltsreinigung, eine Grundreinigung ist jedoch kein obligatorischer Bestandteil der Versicherungsleistung.

## 6.2 Hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen

Auch gewerbliche Dienstleister bieten haushaltsnahe Dienstleistungen für Senior\*innen an, teilweise ebenso in Verbindung mit Betreuung. Einige Unternehmen sind nach dem jeweiligen Landesrecht als Träger von Angeboten zur Unterstützung im Alltag aner-

kannt und können direkt Leistungen mit der Pflegeversicherung abrechnen.

Alle befragten Unternehmen bestehen bereits seit mehreren Jahren, zwei Betriebe haben die Anerkennung als Träger von Unterstützungsangeboten für hilfebedürftige Menschen. Dort erfolgen regelmäßig Anfragen von Senior\*innen, die hauswirtschaftliche Unterstützung suchen. Bei diesen Anbieter\*innen ist die Nachfrage mit der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs deutlich gestiegen. Besonders Unterstützung über den Entlastungsbetrag, aber auch über die Verhinderungspflege und Pflegesachkosten werden nachgefragt. Jedoch sind Selbstzahler\*innen hier sehr viel häufiger vorzufinden als bei den ambulanten Pflegediensten.

Ein Unternehmen konzentriert sich auf die Erbringung von Hauswirtschaftshilfe nach § 38 SGB V und arbeitet in erster Linie mit den Sozialdiensten der Krankenhäuser zusammen. Durch die aus fiskalischen Gründen verkürzte Verweildauer benötigen besonders alte Menschen nach einem Krankenhausaufenthalt häufig Unterstützung bei der Haushaltsführung. Die Kosten dafür werden von der Krankenkasse getragen, wenn kein Pflegegrad höher als eins vorliegt. Allerdings sind hauswirtschaftliche Hilfen des Öfteren dauerhaft erforderlich. Abhängig von der infrage kommenden Finanzierungsform werden dann anschließende Angebote gewählt.

Insgesamt besteht bei den Anbieter\*innen hauswirtschaftlicher Leistungen die Einschätzung, dass es der überwiegenden Mehrheit der Senior\*innen sehr bewusst ist, wann sie die eigenständige Haushaltsführung überfordert und sie rechtzeitig nach Hilfe suchen müssen. Dieser Zeitpunkt tritt in der Regel weit im Vorfeld einer Pflegebedürftigkeit ein. Als Dienstleistungen werden regelmäßig die Reinigung der Wohnung, Erledigung von Einkäufen und Unterstützung bei der Mobilität nachgefragt.

Trotz guter Nachfrage ist die Ausweitung der Angebote erschwert, da es nur unzureichend gelingt, geeignete Mitarbeiter\*innen zu gewinnen. Die Akquiseaktivitäten zur Gewinnung neuer Mitarbeiter\*innen erfolgen hauptsächlich über Mundpropaganda, Empfehlungen über Netzwerke, Online-Portale und Anzeigen. Ein Unternehmen im ländlichen Raum hatte einen guten Erfolg mit einem Radiospot.

Die Möglichkeit, neue Mitarbeiter\*innen in Zusammenarbeit mit der Bundesagentur für Arbeit und/oder dem Jobcenter zu finden, wird unterschiedlich bewertet. Ein Unternehmen hat sehr gute Erfahrung mit der Kooperation mit einem Jobcenter gemacht. Es werden eher Frauen angesprochen, die einen erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt haben. Es sind Frauen, die nach langer Familienphase wieder berufstätig sein wollen, über längere Zeit erwerbslos waren, formale Hürden wie beispielsweise einen fehlenden Schulabschluss haben oder aufgrund familiärer Konstellationen nur eingeschränkt berufstätig sein können. Über eine Förderung durch das Teilhabechancengesetz konnten bislang gute Erfolge erzielt und wertvolle Mitarbeiter\*innen gewonnen werden. Allerdings dauert es teilweise sehr lange, bis die Mitarbeiter\*innen, ausgehend von 15 Stunden wöchentlich, eine höhere Wochen-

arbeitszeit erreichen. Dagegen schätzt ein anderes Unternehmen die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter als wenig erfolgreich ein. Die vermittelten Bewerber\*innen seien häufig nicht in der Lage, ausreichend strukturiert zu arbeiten, und das sei gerade bei der Haushaltshilfe wichtig.

Die Ausbildungen und beruflichen Vorerfahrungen der Beschäftigten aller drei Dienstleister decken ein sehr breites Spektrum ab. In einem Unternehmen haben die meisten Beschäftigten einen qualifizierten Berufsabschluss. Sie kommen aus sozialen Dienstleistungsberufen wie beispielsweise Erzieher\*innen und Pflegefachkräfte und haben sich bewusst für diese Arbeit entschieden, weil die Arbeitszeiten gut mit dem Privatleben vereinbar sind und die Tätigkeit psychisch weniger belastet ist als in ihrem ursprünglichem Berufsfeld. Andere Beschäftigte sind geringqualifizierte Frauen, während vereinzelt auch Hochschulabsolvent\*innen in dem Unternehmen tätig sind. Ebenso arbeiten dort dreijährig ausgebildete Hauswirtschafter\*innen. Es ist davon auszugehen, dass sich der etwas überraschende Qualifikationsmix dieses Unternehmens ergeben hat, weil auch familienunterstützende Maßnahmen angeboten werden, die weit über Hilfen bei der Haushaltsführung hinausgehen.

Im ländlichen Raum sind bei einem Dienstleister für Haushaltshilfen eher Frauen beschäftigt, die ihre Arbeit als Zuverdienst zum Familieneinkommen einordnen. Zwar schätzen sie den Arbeitnehmer\*innenstatus, der ihnen den Austausch mit Kolleg\*innen sowie berufliche Weiterbildungsangebote ermöglicht, sie lehnen aber oftmals ein sozialversicherungspflichtiges Arbeitsverhältnis ab und bevorzugen die geringfügige Beschäftigung.

Bei einem städtischen Unternehmen kommt eine größere Anzahl von Beschäftigten aus dem Hotel- und Gaststättengewerbe, dem Einzelhandel und aus dem Pflegebereich. Darüber hinaus gilt die Mehrzahl der Beschäftigten als geringqualifiziert. Jedoch sind alle Beschäftigten sozialversicherungspflichtig tätig.

In allen Betrieben erfolgt die fachliche Anleitung durch Ökotropholog\*innen und/oder hauswirtschaftliche Fachkräfte. Die Einarbeitungszeit neuer Beschäftigter ist teilweise sehr aufwendig, dauert häufig überdurchschnittlich lange und nicht alle Neuzugänge bleiben dauerhaft in der Belegschaft. Nach ca. einem Jahr Betriebszugehörigkeit ist die Fluktuation jedoch gering.

Für die befragten Unternehmen stehen bei der Rekrutierung neuer Beschäftigter nicht formale Voraussetzungen im Vordergrund, sondern soziale Kompetenzen wie ein freundliches Auftreten, Verständnis für die spezielle Situation alter Menschen, Zuverlässigkeit und Teamfähigkeit. Ein gepflegtes Erscheinungsbild, das Vermögen der Selbstorganisation und hauswirtschaftliche Fähigkeiten sind die wesentlichsten Anforderungen, die gestellt werden.

Alle Betriebe bieten berufliche Weiterbildungen an, die sich auf die von den Ländern vorgegebenen Inhalte zur Erbringung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag oder auf Unfallgefahren am Arbeitsplatz im Privathaushalt beziehen. Geeignete externe Weiterbildungsangebote gibt es nicht oder sind zumindest nicht bekannt.

Die Interviewpartner\*innen würden Bildungsangebote zum Umgang mit alten Menschen im Privathaushalt, zum Spannungsbogen zwischen Beziehungsaufbau und professioneller Distanz, sowie zur Gesprächsführung und zum Verhalten in Konfliktsituationen als hilfreich erachten. Wünschenswert wäre eine modular gestaltete Ausbildung zum\*zur Hauswirtschafter\*in mit einem niedrigschwelligen Einstieg und sukzessivem Aufbau, sofern dies von den angehenden Hauswirtschafter\*innen angestrebt wird.

Die Mehrzahl der Beschäftigten arbeitet zwischen 15 und 30 Stunden, bei einem Unternehmen sind es überwiegend 35 Stunden in der Woche. Der Stundenlohn liegt durchschnittlich zwischen 9,60 Euro und 13,20 Euro. Geringfügige Beschäftigung steht nicht im Vordergrund, wird aber, wie bereits erwähnt, im ländlichen Raum von den Beschäftigten häufiger gewünscht. Weit überwiegend sind Frauen, in der Mehrzahl im Alter zwischen 30 und 50 Jahren, als haushaltsnahe Dienstleister\*innen für Senior\*innen tätig.

### 6.3 Einschätzungen von Pflegestützpunkten und Verbraucher\*innen zu den Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen

Bei Pflegestützpunkten kommen regelmäßig bis sehr häufig Anfragen von Senior\*innen zur hauswirtschaftlichen Unterstützung an. Während bei Pflegeberatungsstellen in Sachsen-Anhalt die Anfragen eher mäßig sind, sind sie in Berlin sehr häufig. Auch erkundigen sich Senior\*innen ohne Pflegebedarf nach Hilfen im Haushalt, jedoch wesentlich seltener als solche mit Pflegebedarf. Wenn die Senior\*innen haushaltsnahe Dienstleistungen selbst finanzieren können, stehen zumindest in Berlin ausreichend Angebote zur Verfügung. Bei anerkannten Trägern von Angeboten der Unterstützung im Alltag bestehen allerdings Engpässe. Auch bieten Pflegedienste häufig hauswirtschaftliche Hilfe nur in Verbindung mit Pflegesachleistungen (ab Pflegegrad 2) an. Senior\*innen mit Pflegegrad 1 und bescheidener Rente haben es schwer, Unterstützung im Alltag zu erhalten. Schon bei durchschnittlicher Rentenhöhe finanzieren Senior\*innen hauswirtschaftliche Hilfen jedoch häufig selbst.

Pflegeberatung und Pflegestützpunkte beraten neutral und reichen bei Anfragen Listen mit entsprechenden Dienstleistern bzw. Trägern weiter. Insgesamt scheint die Information, wo und wie hauswirtschaftliche Hilfe erhalten werden kann, unzureichend zu sein. Seniorenvertreter\*innen beklagen, dass, selbst wenn die Finanzierung geklärt ist, viele Senior\*innen erfolglos versuchen, eine\*n geeignete\*n Anbieter\*in zu finden. Angeregt wird die Einrichtung regionaler Portale mit übersichtlicher Darstellung von Leistungsangeboten, Preisen und Qualifikation der Anbieter\*innen. Dies könnte zumindest die Suche durch Familienangehörige oder Bekannte unterstützen und erleichtern.

Die Reinigung von Fenstern, aber auch Begleitdienste sind in den Beratungsstellen häufig nachgefragte Leistungen. Beides sind ausgesprochene Engpässe im Angebot und werden wegen des erhöhten Versicherungsschutzes bzw. der Erlaubnis zur Personenbeförderung nur von wenigen Anbieter\*innen offeriert.

Die Rückmeldungen der Senior\*innen zur Qualität der haushaltsnahen Dienstleistungen fallen sehr unterschiedlich aus. Es wird

eine teilweise mangelhafte Qualität der Dienstleistung genannt. Als besonders schwierig wird die unzureichende Kontinuität bei den Personen, die die hauswirtschaftlichen Dienstleistungen erbringen, eingeschätzt. Ständige Wechsel erforderten immer wieder neue Einweisungen in die Gegebenheiten des Haushalts; ein Wechsel verunsichere auch die Senior\*innen, weil kein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden könne.

Die Vertreter\*innen der Pflegestützpunkte erachten es als erforderlich, dass die hauswirtschaftlichen Kräfte auf den besonderen Einsatz im Haushalt von Senior\*innen gut vorbereitet werden. Neben sozialen Kompetenzen seien Kenntnisse im Umgang mit Menschen im Alter, insbesondere mit Erkrankungen wie Parkinson und Demenz, hilfreich. Hinzu kommen eine gute Beobachtungsgabe und die Fähigkeit, ggf. Informationen bei einer Verschlechterung des Zustands weiterzugeben. Auch sollten die hauswirtschaftlichen Kräfte von geschultem Personal gut angeleitet werden.

Überhaupt ist auch die soziale Isolation und Vereinsamung hilfebedürftiger Menschen nach Meinung der Interviewten ein Problem, das rechtzeitige Hilfe erschwert. Besonders betroffen sind hochaltrige Menschen, die zumeist allein leben. Gerade für diese Gruppe kann hauswirtschaftliche Unterstützung präventiv wirken. Bei einem zeitigen Hilfsangebot ist ein positiver Einfluss auf die psychische Verfassung der alten Menschen zu erwarten und damit gleichzeitig auch eine Stabilisierung. Allerdings wird befürchtet, dass gerade hochaltrige Menschen ohne Pflegebedarf mit der Suche nach einem geeigneten Dienstleister überfordert sind.

Die hauswirtschaftliche Hilfe durch ambulante Dienste im Rahmen der Pflegeversicherung wird insgesamt nicht als ausreichend eingeschätzt. Die Angebote seien in der Regel zu teuer und daher sei der Umfang an zeitlicher Unterstützung zu gering. Das Angebot von anerkannten gewerblichen Anbieter\*innen ist günstiger und ermöglicht in der Regel einen Turnus von zwei Stunden hauswirtschaftlicher Hilfe alle zwei Wochen.

Die Qualität der haushaltsnahen Dienstleistungen ist nach Meinung der Senior\*innen generell häufig nicht ausreichend, werde jedoch hingenommen, weil es an Alternativen mangelt. Insgesamt wird die Situation von Selbstzahler\*innen als weitaus positiver eingeschätzt, da gewerbliche Angebote eher verfügbar sind.

#### 6.4 Situationsbeschreibung von Kostenträgern

Kostenträger erleben den aktuellen Bedarf an hauswirtschaftlicher Unterstützung für Senior\*innen sehr unterschiedlich.

Die AOK in Sachsen-Anhalt leistet jedes Jahr bei 15.000 bis 20.000 Menschen Pflegeberatung. Dabei sind bisher haushaltsnahe Dienstleistungen nicht als hohe Nachfrage aufgefallen. Dagegen erreicht die AOK Nordost aus ihrem Einzugsbereich Berlin und Brandenburg sehr häufig Anfragen von Versicherten, oftmals auch von Senior\*innen, die noch keinen Pflegebedarf haben. Die Techniker Krankenkasse nimmt im gesamten Bundesgebiet einen gestiegenen Bedarf wahr und führt dies auf den erheblichen Anstieg pflegebedürftiger Menschen zurück. Den

Versicherten ist bekannt, dass sie einen Leistungsanspruch haben, jedoch können sie keinen Dienstleister finden. Pflegedienste lehnen zumeist rein hauswirtschaftliche Leistungen ab und bieten diese nur in Verbindung mit Pflegearbeit an.

Als Dienstleistung werden Fenster putzen und Einkaufen am häufigsten gesucht, auch die Reinigung der Wohnung und die Zubereitung von Frühstück bzw. Abendbrot werden regelmäßig nachgefragt. Allerdings ist für die Kostenträger aus den Rechnungen nicht ersichtlich, für welche Art der hauswirtschaftlichen Unterstützung die Leistungen der Kasse genutzt werden.

Die Kostenträger sind gehalten, sich neutral zu verhalten, d. h., es darf kein Leistungsanbieter direkt empfohlen werden. In der Beratungssituation wird daher auf Listen mit Dienstleistern oder auf die Pflegestützpunkte verwiesen. Durch die länderspezifischen Regelungen zur Unterstützung im Alltag ist der Markt an Angeboten, die über den Entlastungsbetrag genutzt werden können, für Suchende sehr unübersichtlich. Angeregt werden daher regionale Portale.

Die Finanzierungsform, die von den Versicherten am ehesten bzw. häufigsten genutzt wird, ist der Entlastungsbetrag. Je nach Region ist es schwierig, einen Anbieter mit freien Kapazitäten zu finden. Außerdem erschweren teilweise die hohen Preise von Pflegediensten (in Berlin) den Einkauf von Leistungen wie beispielsweise Reinigung der Wohnung im sinnvollen Umfang über den Entlastungsbetrag.

Häufig wird auch Pflegegeld von pflegebedürftigen Menschen genutzt, um haushaltsnahe Leistungen einzukaufen. Es gibt jedoch keine Belege darüber, in welcher Höhe dies der Fall ist, da die Pflegebedürftigen die Rechnungen direkt begleichen. Bei den Pflegesachleistungen ist kostenmäßig der hauswirtschaftliche Anteil im Vergleich zu den Pflegeleistungen nur gering.

Die bestehenden Angebote zu haushaltsnahen Dienstleistungen werden von den Kostenträgern, mit Ausnahme von Sachsen-Anhalt, als zu gering und nicht dem Bedarf entsprechend eingeordnet. Einig sind sich jedoch die Interviewpartner\*innen darin, dass der Bedarf an Unterstützung zur Bewältigung des Alltags deutlich im Vorfeld einer Pflegebedürftigkeit auftritt. Es kommt vor, dass verzweifelte hilfebedürftige Menschen die Feststellung von Pflegebedarf beantragen, um unterstützende Leistungen zu erhalten. Es besteht bereits jetzt eine Versorgungslücke, die in den kommenden Jahren weiter zunehmen wird.

Als kurzfristig mögliche Maßnahme zur Vergrößerung des Angebots an haushaltsnaher Dienstleistung/Unterstützung schlagen die Kostenträger eine niedrigschwellige Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags durch nachbarschaftliche Hilfe wie beispielsweise in Mecklenburg-Vorpommern vor. Außerdem regen sie regionale Erfassungen bzw. Portale an sowie eine intensivierte Beratung über Pflegestützpunkte.

Insgesamt besteht die Einschätzung, dass frühzeitige Unterstützung im Haushalt den Eintritt in eine Pflegebedürftigkeit auf einen späteren Zeitpunkt verschieben könnte.

## 7. ERKENNTNISSE AUS DEN WORKSHOPS

Zur Vertiefung und Verifizierung der Interviews wurden zwei Workshops mit sieben und neun Teilnehmenden durchgeführt. Es nahmen Vertreter\*innen von Pflegestützpunkten, ambulanten Diensten, hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen, Kostenträgern und Jobcentern teil, die unterschiedliche Aspekte zu haushaltsnaher Dienstleistung aus ihrer beruflichen Praxis einbrachten. Beide Workshops ordneten sich den Leitfragen unter, wie eine bedarfsgerechte hauswirtschaftliche Unterstützung für Senior\*innen und gute Beschäftigungsbedingungen für die Leistungsanbieter\*innen sichergestellt werden können.

### 7.1 Erster Workshop

Im ersten Workshop beschäftigten sich die Teilnehmenden zunächst mit der Frage, welche Fähigkeiten hauswirtschaftliche Hilfskräfte benötigen, um den Anforderungen im Privathaushalt von Senior\*innen entsprechen zu können. Einigkeit bestand in der Einschätzung, dass außer guten handwerklichen Fähigkeiten auch eine Sensibilität für die besondere Situation von alten Menschen vorhanden sein sollte.

Die Hauswirtschaftskräfte benötigen eine Vorstellung über den Arbeitsablauf und das entsprechende handwerkliche Geschick. Der Handlungsablauf sollte geplant, strukturiert und vollständig sein. Diese Fähigkeiten müssen vorhanden sein bzw. erlernt werden. Unbedingt ist selbstständiges Arbeiten erforderlich, jedoch müssen auch Flexibilität und das Eingehen auf die Wünsche der Senior\*innen enthalten sein. Auch Kreativität zur Problemlösung und Improvisationstalent sind für ein gutes Dienstleistungsangebot unerlässlich. Die Erwartungen an weitere sogenannte „soft skills“ sind umfangreich, da die sozialen Aspekte ebenso wichtig sind wie die handwerklichen Fähigkeiten. Die Dienstleistenden benötigen ein gutes Rollenverständnis als „Alltagshelfer\*innen“ für alte Menschen. Die Akzeptanz bei den Senior\*innen wird durch Zuverlässigkeit und ein gepflegtes und freundliches Auftreten erhöht und die Entstehung eines Vertrauensverhältnisses gefördert. Eine gute Kommunikationsfähigkeit stärkt die Kund\*innenbindung und ist im Sinne einer professionellen Abgrenzung unerlässlich.

Auch der Frage, welche Personen am Arbeitsmarkt für die Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen für Senior\*innen gewonnen werden könnten, wandten sich die Teilnehmenden zu. Es könnten Personen sein, die beispielsweise nach langer gesundheitsbedingter Unterbrechung der Erwerbsarbeit oder aus persönlichen Gründen wieder den Einstieg in das Arbeitsleben suchen. Aber auch für ältere Erwerbstätige, die ihre bisherige berufliche Tätigkeit nicht mehr ausüben können oder dort keine Zukunft haben, ist eine neue berufliche Perspektive auf diesem Gebiet denkbar.

Die professionelle Erbringung haushaltsnaher Dienstleistung hat den großen Vorteil, dass keine formalen Hürden für die Tätigkeit bestehen und somit ein niedrighemelliger Einstieg ermöglicht werden kann. Das eröffnet besonders erwerbslosen Personen mit Vermittlungshemmnissen einen Zugang, zumal die Eingliederung von Langzeiterwerbslosen durch Programme wie das Teilhabechancengesetz gefördert werden kann. Dabei können Arbeit-

geber\*innen mit einer Eingliederungshilfe/einem Lohnkostenzuschuss bis zu zwei Jahre gefördert werden, wenn sie bereit sind, erwerbslose Personen zu beschäftigen und bei der Wiedererlangung der Erwerbsfähigkeit zu unterstützen. Außerdem stehen beratend Jobcoaches für die Arbeitgeber\*innen und die neuen Arbeitnehmer\*innen bereit.

Der Bereich der haushaltsnahen Dienstleistung bietet eine ausgesprochen gute Alternative für Erwerbstätige, die auf eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben angewiesen sind. Die Arbeitszeiten entsprechen den gängigen Hauptgeschäftszeiten und die Wochenenden sind grundsätzlich frei. Das kann beispielsweise für Beschäftigte aus den Branchen Hotel- und Gaststättengewerbe und Einzelhandel attraktiv sein.

Um geeignete Personen zur Erbringung von haushaltsnahen Dienstleistungen für Senior\*innen zu gewinnen, kann es regional hilfreich sein, die Tätigkeit mit einer in der Gemeinschaft aufwertenden Bezeichnung zu belegen, wie beispielsweise „Dorfhelfer\*in“. Jedoch wird eine Wirksamkeit bzw. Aufwertung der hauswirtschaftlichen Dienstleistung nur in bestimmten Regionen vermutet.

Zur Erweiterung der denkbaren Zielgruppe für den Bereich haushaltsnaher Dienstleistungen auf dem Arbeitsmarkt sollten mehr Männer gewonnen und gleichzeitig stärker für deren Akzeptanz geworben werden. Denn immer noch erleben männliche Hauswirtschaftskräfte Vorbehalte oder sogar Ablehnung von Kund\*innen.

Um die formulierten Anforderungen an hauswirtschaftliche Hilfen im Privathaushalt und die denkbaren Zielgruppen auf dem Arbeitsmarkt besser miteinander in Einklang zu bringen, ist umfassende Information zu dieser sinnstiftenden Erwerbsarbeit hilfreich. Durch eine angemessene Entlohnung und durch qualifizierende berufliche Bildungsangebote gewinnt die Tätigkeit an Attraktivität und erleichtert die Gewinnung von geeigneten Beschäftigten.

Bevorzugt wird eine modulare Bildung der hauswirtschaftlichen Dienstleister\*innen. Die Folge von einzelnen Bildungsabschnitten stößt bei den Beschäftigten auf eine höhere Akzeptanz und ermöglicht ein hohes Maß an Flexibilität. Darüber hinaus können Module eher nach den individuellen Bedürfnissen ausgewählt bzw. kombiniert werden. Auch besteht die Erwartung der Teilnehmenden, dass Qualifizierungsbausteine angeboten werden, die die im Privathaushalt von Senior\*innen so wichtigen „Soft Skills“ der Beschäftigten erweitern und vertiefen. Zur Festigung einer beruflichen Perspektive ist es wünschenswert, dass eine Kombination von Modulen zu einem anerkannten Berufsabschluss führt. Eine Kompetenzerfassung im Vorfeld könnte die Auswahl und die geeignete Folge der Module unterstützen. Zu prüfen bleibt, ob über modulare Schulungen hinaus auch berufliche Weiterbildungsangebote zu etablieren sind, um die Qualität der Dienstleistung zu fördern und die Identifikation mit dem Berufsfeld zu stärken.

### 7.2 Zweiter Workshop

Die Teilnehmenden diskutierten rege, warum der großen Nachfrage nach hauswirtschaftlicher Unterstützung häufig kein bedarfs-



deckendes, professionelles Angebot gegenüber steht. Es wurden zahlreiche Hemmnisse identifiziert, die im Wesentlichen in fünf Cluster eingeordnet werden konnten.

Die größte Hürde scheint die **Anerkennung des hauswirtschaftlichen Hilfebedarfs** von alten Menschen zu sein. Hauswirtschaftliche Leistungen werden eher als ein „privater“ Bedarf angesehen und nicht generell als Bedürftigkeit bei Altersschwäche anerkannt. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass der Bedarf an hauswirtschaftlicher Dienstleistung bei Senior\*innen hoch ist, Versorgungslücken sich allerdings regional unterschiedlich darstellen. Die Nachfrage wird in den nächsten Jahren weiter ansteigen. Es besteht die Einschätzung, dass rechtzeitige und ausreichende hauswirtschaftliche Unterstützung für alte Menschen bedeutsam ist, weil sie hilft, den Alltag zu strukturieren, eine geordnete Lebensführung ermöglicht und Überforderung vorbeugt. Es ist anzunehmen, dass der Eintritt von Pflegebedürftigkeit dadurch auf einen späteren Zeitpunkt verschoben wird. Allerdings muss von den Senior\*innen die Haushaltshilfe gewollt werden.

Demzufolge ist die **Finanzierung von haushaltsnaher Dienstleistung** bislang unbefriedigend. In der Regel besteht der Bedarf an Unterstützung im Haushalt, bevor eine Pflegebedürftigkeit eintritt. Steht den Senior\*innen keine ausreichende Rente zur Verfügung, um Dienstleistungen einzukaufen, bleibt nur der Weg, Pflegebedarf zu beantragen. Allerdings schränken bei Pflegegrad 1 landesrechtliche Regelungen die Verfügbarkeit des Entlastungsbetrags in einigen Regionen ein.

Sollte kein Pflegebedarf zuerkannt werden, können die Senior\*innen bei dem zuständigen Sozialamt über Hilfen zur Pflege (ohne Körperpflege, § 70 SGB XII) hauswirtschaftliche Unterstützung beantragen. Da diese Finanzierung zunächst mit einem erheblichen administrativen Aufwand verbunden ist, der Informationsstand gering sein dürfte und die Beantragung für alte, hilfebedürftige Menschen äußerst anstrengend ist, wird diese Finanzierung nicht als geeignete Lösung angesehen.

Um eine tragfähige Finanzierungsform von haushaltsnaher Dienstleistung für Senior\*innen zu etablieren, ist zuvorderst von Anbieter\*innen mehr Transparenz in der Preisgestaltung wünschenswert. Die Preise sind vor allem im Vergleich zueinander nicht nachvollziehbar. So ergibt sich zwischen den Angeboten von Pflegediensten und Dienstleistungsunternehmen für haushaltsnahe Dienstleistungen im Rahmen des Entlastungsbetrags eine deutliche Differenz.

Auch die Kostenträger zahlen unterschiedliche Beträge für die gleiche hauswirtschaftliche Leistung. Da keine Tarifbindung besteht, können zum Beispiel in der Hauskrankenpflege höhere Stundensätze erzielt werden, wenn über Lohnjournale nachgewiesen werden kann, dass ein entsprechender Stundenlohn bei den Beschäftigten ankommt.

Dauerhaft können jedoch nur mehr Beschäftigte für haushaltsnahe Dienstleistungen gewonnen werden, wenn die Entlohnung eine eigenständige Lebensführung ermöglicht. Als unterste

Grenze für einen Stundenlohn wurden 12,50 Euro benannt. Damit wäre eine Rente über der Grundsicherung nach einer ausreichenden Anzahl von Beitragsjahren gesichert. Dieser Stundenlohn mit 30 Stunden Wochenarbeitszeit ermöglicht es den Beschäftigten, aus dem Leistungsbezug der Jobcenter herauszukommen. Jedoch wird zu Bedenken gegeben, dass 12,50 Euro Stundenlohn plus der notwendigen Gemeinkosten zur wirtschaftlichen Führung des Unternehmens die Dienstleistung für Senior\*innen in der Mehrzahl nicht erschwinglich machen würde.

Zudem besteht ein umfassender **Informationsbedarf** bei Senior\*innen und Angehörigen zu Leistungen und zur Finanzierbarkeit von hauswirtschaftlicher Unterstützung. Das Beratungsangebot von Pflegestützpunkten sowie der Anspruch auf den bzw. die Verwendung des Entlastungsbetrags sind zahlreichen Senior\*innen noch immer nicht bekannt. Um über Möglichkeiten der Hilfe und Unterstützung besser aufzuklären, sollte eine verstärkte Öffentlichkeitsarbeit über Kontaktstellen und Netzwerke der Senior\*innen erfolgen.

Der Angebotsmarkt für **hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen** hat sich bisher nicht im ausreichenden Maße entwickelt. Es gibt zu wenige Anbieter mit einem professionellen Auftritt und ebensolcher Betriebsführung. Förderlich zur Etablierung eines breiten und qualitativ guten Angebots könnte die Definition von Standards für hauswirtschaftliche Dienstleistungen sein.

Gleichwohl sind in einigen Bundesländern die Hürden, um als Träger von Angeboten zur Unterstützung im Alltag anerkannt zu werden, zu hoch. Es erscheint nicht erforderlich, als Voraussetzung eine Fachkraft der Hauswirtschaft beschäftigen zu müssen. Diese Auflagen schränken das Angebot der Unternehmen ein, zumal ambulante Pflegedienste solche Auflagen nicht erfüllen müssen.

Die **Gewinnung einer ausreichenden Anzahl Beschäftigter** erschwert den Anbietern den Ausbau der Leistung. Die Arbeit ist körperlich schwer. Vielfach bestehen zudem Hemmungen, in einem Privathaushalt zu arbeiten. Auch die wechselnden Einsatzorte und die Wegezeiten wirken auf die Akquise von Beschäftigten dämpfend. Die Übernahme von Fahrtkosten durch die\*den Arbeitgeber\*in kann eventuell ausgleichend wirken. Nichtsdestotrotz sind der Stundenlohn und zum Teil auch die wöchentliche Arbeitszeit gering und damit das Einkommen entsprechend niedrig. Dessen ungeachtet bestehen Anforderungen an strukturiertem und selbstständigem Arbeiten und sozialer Kompetenz der hauswirtschaftlichen Hilfskräfte. Erwartungen und Angebot an die Beschäftigten stehen hier in einem offenkundigen Missverhältnis, was die Gewinnung von Mitarbeiter\*innen für haushaltsnahe Dienstleistungen erschwert.

Abschließend wandten sich die Teilnehmenden der Frage zu, wer bzw. welche Unternehmensform zur Ausweitung des hauswirtschaftlichen Unterstützungsangebots für Senior\*innen und als Arbeitgeber\*in für hauswirtschaftliche Hilfskräfte geeignet sein könnte. Genannt wurden Pflegedienste mit einem eigenen hauswirtschaftlichen Bereich und hauswirtschaftliche Dienstleistungs-

unternehmen. Letztere könnten durch eine gezielte Werbung und Förderung von Betriebsgründungen in der Anzahl ausgebaut werden.

Diskutiert wurde auch die hauswirtschaftliche Dienstleistung als neuer Geschäftszweig von Wohnungsbaugenossenschaften und Wohnungsbaugesellschaften oder zumindest eine enge Kooperation mit hauswirtschaftlichen Betrieben als Angebot für die Mieter\*innen. Als besondere Form könnte ein Quartiersmanagement als Träger von haushaltsnahen Dienstleistungen fungieren. Dabei würden sowohl Hilfen für alte Menschen als auch Arbeitsplätze im Quartier geschaffen werden.

Es war vorstellbar, die hauswirtschaftlichen Angebote über öffentliche Förderung auszubauen. Ein Vorschlag war die Gründung einer Serviceagentur des Landes, orientiert an der hauswirtschaftlichen Dienstleistung CasaBlanca im Rahmen der Zukunftswerkstatt Düsseldorf (ZWD). Überlegungen gab es ebenso zur öffentlichen Förderung und dem Ausbau von Projekten, die hauswirtschaftliche Leistungen anbieten und Arbeitsplätze in der Hauswirtschaft schaffen.

Da die hauswirtschaftliche Versorgung von alten Menschen eine soziale Aufgabe ist, könnte auch ein indirekter Ausbau des

öffentlichen Beschäftigungssektors eine Option sein. Hauswirtschaftliche Dienstleistungsunternehmen als Eigenbetriebe der jeweiligen Kommunen werden i. d. R. wie Wirtschaftsunternehmen geführt, sind jedoch auch dem Gemeinwohl verpflichtet.

Auch Gesellschaften bürgerlichen Rechts (GbR) als zu den Handelsgesellschaften komplementärer Personenzusammenschluss konnten sich die Teilnehmenden des Workshops als Unternehmensform gut vorstellen. Die GbR könnte ein umfassendes Dienstleistungsangebot aus Wohnungsreinigung, Wäscheservice, Lieferdienste und Botengänge anbieten. Die Arbeitsverträge mit den Beschäftigten wären von der Auftragsgemeinschaft abzuschließen.

Zusammenfassend plädierten die Teilnehmenden dafür, das Angebot an hauswirtschaftlicher Unterstützung für Senior\*innen auszubauen und verfügbarer zu gestalten, damit hilfebedürftige Menschen lange ein eigenständiges Leben führen können und einer verfrühten Pflegebedürftigkeit vorgebeugt wird. Gleichzeitig sei darauf zu achten, gute Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten zu bieten, um die Akquise und Personalbindung zu erleichtern und um damit überhaupt die Basis für ein breiteres Angebot zu schaffen.



## 8. FAZIT

Die hohe Nachfrage von Senior\*innen nach hauswirtschaftlicher Hilfe bestätigt, dass ein umfangreicher Bedarf an dieser Dienstleistung besteht, sowohl vor als auch bei Pflegebedürftigkeit. Die Möglichkeiten, über den Entlastungsbetrag haushaltsnahe Dienstleistungen einzukaufen, sind gemessen an dem Unterstützungsbedarf vielfach, aber regional im unterschiedlichen Grad nicht ausreichend. Allerdings kann aufgrund des Projektdesigns keine Aussage darüber getroffen werden, ob die Nachfrage aufgrund anderweitiger Angebote in einigen Regionen noch bedarfsgerecht ist oder ob aufgrund landesspezifischer Regelungen die Inanspruchnahme des Entlastungsbetrags erleichtert ist. Es ist grundsätzlich eine Versorgungslücke im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit für hochbetagte Senior\*innen und besonders bei kleinen Renten erkennbar.

Die Perspektive der befragten Leistungserbringer auf haushaltsnahe Dienstleistungen ist höchst unterschiedlich. Ambulante Dienste ohne einen eigenständigen Hauswirtschaftsbereich sehen die Dienstleistung als notwendigen Bestandteil einer ganzheitlichen Versorgung der Pflegebedürftigen, es sei aber nicht ihre Aufgabe, zuvorderst bei der Haushaltsführung zu entlasten. Von mehreren Interviewpartner\*innen wurde betont, dass die Anfragen zu Wohnungs- und Fensterreinigungen überhandnahmen und das eigentliche Tätigkeitsfeld, die Pflege, dabei drohe in den Hintergrund zu geraten. Auch sei ein Pflegedienst nicht für Grundreinigungen zuständig. Die hauswirtschaftliche Hilfe wird zumeist von Pflegehilfskräften erbracht, die Kenntnisse aus der eigenen Haushaltsführung zur Anwendung bringen. Eine fachliche Anleitung erfolgt nicht, da im Leistungsspektrum des Pflegedienstes haushaltsnahe Dienstleistungen eine untergeordnete Rolle spielen. Einige Pflegedienste regten auch an, den Entlastungsbetrag verstärkt für die Betreuung der alten Menschen zu verwenden und hauswirtschaftliche Tätigkeiten eher auf die Angehörigen zu verlagern.

Ambulante Pflegedienste mit einem eigenen hauswirtschaftlichen Bereich haben die Dienstleistung deutlicher professionalisiert und stellen dafür auch eigenes Personal ein. Neben der Abrechnung hauswirtschaftlicher Unterstützung über die Pflegeversicherung oder Krankenkasse haben diese Dienste einen Anteil von Selbstzahler\*innen unter ihren Klient\*innen bzw. Kund\*innen. Die Einsatzplanung und die Qualität der Dienstleistung bekommen sehr viel mehr Aufmerksamkeit. Auch werden die Beschäftigten, um eine Kontinuität für die Kund\*innen zu gewährleisten, immer in den gleichen Haushalten eingesetzt, was zu einer höheren Arbeitszufriedenheit bei den Beschäftigten führt. Allerdings sind berufliche Qualifikationen in der Hauswirtschaft auch hier eher selten anzutreffen. Betriebswirtschaftlich wird die haushaltsnahe Dienstleistung bei diesen Diensten getrennt vom Pflegebereich betrachtet und entwickelt. Daher ist anzunehmen, dass Maßnahmen zur Personalentwicklung auch im hauswirtschaftlichen Bereich umgesetzt werden.

Unternehmen haushaltsnaher Dienstleistungen erachten es als ihre Aufgabe, die\*den Auftraggeber\*in von hauswirtschaftlicher Arbeit zu entlasten. Für hilfebedürftige alte Menschen soll durch die hauswirtschaftliche Unterstützung der Alltag geordnet und ein Rahmen geboten werden, der einer Überforderung vorbeugt und

Sicherheit und Verlässlichkeit bietet. Auch hier werden über die Dienstleistung Beziehungen zu den Kund\*innen aufgebaut, die von den Beschäftigten einiges an sozialer Kompetenz abverlangen.

Allerdings scheint es den Unternehmen bisher nicht gelungen zu sein, ihr Auftreten soweit zu professionalisieren, dass sie im ausreichenden Maße von dem möglichen Kundenkreis alter Menschen wahrgenommen werden. Auch besteht bei Senior\*innen noch häufiger Skepsis und eine Zurückhaltung dabei, ihnen unbekannte Dienstleister\*innen in ihre Wohnung zu lassen. Pflegedienste sind in dieser Hinsicht grundsätzlich im Vorteil, da sie über die Pflege einen Vertrauensbonus haben. Auch anerkannte Träger für Unterstützungsangebote im Alltag erhalten über die Empfehlung durch Beratungsstellen einen erleichterten Zugang. Im Vorfeld von Pflegebedürftigkeit kann die Kooperation mit einer Wohnungsbaugesellschaft oder sozialen Einrichtungen hilfreich bei der Gewinnung des Kundenkreises alte Menschen sein.

Ein Ausbau und eine deutlichere Professionalisierung der haushaltsnahen Dienstleistungen sind wünschenswert. Allerdings erscheint es fraglich, ob sich unter den aktuellen Rahmenbedingungen der Beschäftigung eine ausreichende Anzahl von Personen dafür gewinnen lässt. Die Erwartungen an die Beschäftigten sind hoch und stehen nicht im Verhältnis zu den gezahlten Stundenlöhnen, zum Arbeitszeitvolumen und zu den beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten. Eine eigenständige Lebensführung aus der Erwerbsarbeit sollte bei einer 30-Stunden-Woche ermöglicht werden. Mehrfach in den Gesprächen wurde angeführt, dass eine Vollbeschäftigung nicht denkbar ist, weil die Arbeit körperlich zu schwer sei. Es ist zu prüfen, inwieweit sich ein Mix aus unterschiedlichen hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und Betreuung umsetzen lässt, um die Arbeitszeiten für die Beschäftigten auszuweiten.

Überraschend waren die Erwartungen an die Fähigkeiten der Beschäftigten, ohne dass diese die Möglichkeit haben, sich über berufliche Qualifizierungsmaßnahmen oder Weiterbildungen auf das Tätigkeitsfeld vorzubereiten. Ist für die Beschäftigten eine Einarbeitung durch erfahrene Kolleg\*innen ausreichend? Dequalifiziert sich der Bereich haushaltsnahe Dienstleistung damit womöglich selbst? Diese Fragen wurden in den Workshops angerissen, konnten aber aus Zeitgründen nicht vertieft werden. Große Hoffnungen werden auf eine aktuell in Entwicklung befindliche modulare Teilqualifizierung gesetzt.

Die wachsende Anzahl alter Menschen braucht eine regelmäßige und qualitativ gute Unterstützung bei der Haushaltsführung, zumal die alleinlebenden und hochbetagten Senior\*innen stetig mehr werden. Allerdings ermöglicht einer Vielzahl von alten Menschen das durchschnittliche Rentenniveau nicht den regelmäßigen Einkauf von Dienstleistung. Andererseits sollten hauswirtschaftliche Hilfskräfte ein ausreichendes Einkommen haben. Bei dem im Workshop beispielhaft diskutierten Stundenlohn von 12,50 Euro dürfte der Preis für eine Stunde Dienstleistung unter Berücksichtigung der notwendigen betrieblichen Gemeinkosten bei ca. 20 Euro liegen. An diesem Beispiel wird das eigentliche Problem offensichtlich: Eine ausreichende Entlohnung der Beschäftigten macht für eine große Anzahl von hilfebedürftigen Rentner\*innen die Dienstleistung zu teuer.

In der Gesamtbetrachtung kann rechtzeitige und finanziell erschwingliche hauswirtschaftliche Unterstützung für Senior\*innen einen wesentlichen Beitrag zur Verschiebung des Pflegebedarfs auf einen späteren Zeitpunkt leisten. Bereits jetzt bestehen in allen Bundesländern Versorgungslücken in der Pflege, die prognostisch in den kommenden Jahren noch spürbarer werden.

Denn trotz vielfacher Anstrengungen ist bisher nicht absehbar, dass der Bedarf an professioneller Pflege in den nächsten Jahren gedeckt werden kann. Daher muss jeder Beitrag zur Senkung der Pflegeprävalenz willkommen sein. Hauswirtschaftliche Hilfe kann dazu wesentlich beitragen.

### Hauswirtschaftliche Unterstützung im Rahmen der Sozialversicherung<sup>23</sup>

#### SGB V Gesetzliche Krankenversicherung §§ 37 und 38

**§ 37 Häusliche Krankenpflege:** Versicherte erhalten häusliche Krankenpflege, wenn eigentlich ein Krankenhausaufenthalt notwendig wäre, aber nicht durchgeführt werden kann oder der Aufenthalt durch häusliche Krankenpflege verkürzt oder gar vermieden werden kann. Die häusliche Krankenpflege beinhaltet Grund- und Behandlungspflege und hauswirtschaftliche Versorgung. Ein Anspruch besteht bis zu vier Wochen je Krankheitsfall und kann im Ausnahmefall verlängert werden.

**§ 38 Haushaltshilfe:** können Versicherte erhalten, wenn ihnen die Weiterführung des eigenen Haushalts beispielsweise im Anschluss an eine Krankenhausbehandlung nicht möglich ist. Die Gewährung der Unterstützung ist auf vier Wochen begrenzt.

#### SGB XII Sozialhilfe §§ 27 und 70

**§ 27 Absatz 3, Leistungsberechtigte:** sind Personen, die für ihren Lebensunterhalt selbst aufkommen, die aber für Aufgaben im Haushalt, die sie nicht mehr selbst erledigen können, keine zusätzlichen Kosten aufbringen können.

**§ 70 Hilfe zur Weiterführung des Haushalts:** Senioren\*innen die Sozialhilfe beziehen, können Unterstützung zur Weiterführung ihres Haushalts beantragen, wenn sie keine andere Hilfe haben. Die hauswirtschaftliche Unterstützung kann vorübergehend gewährt werden, aber auch dauerhaft, wenn dadurch die Unterbringung in einer stationären Einrichtung vermieden werden kann.

<sup>23</sup> Die Darstellung enthält Auszüge aus den entsprechenden Gesetzen. Es handelt sich um keine abschließende Auflistung.

#### SGB XI Pflegeversicherung §§ 45 b, 39, 37 und 36

**§ 45 b Entlastungsbetrag:** Pflegebedürftige ab Pflegegrad 1 haben Anspruch auf einen Entlastungsbetrag in Höhe von bis zu 125 Euro monatlich. Der Betrag ist zweckgebunden einzusetzen zur Entlastung pflegender Personen sowie zur Förderung der Selbständigkeit der Pflegebedürftigen bei der Gestaltung ihres Alltags. Mit dem Entlastungsbetrag können Kosten abgedeckt werden für eine Tages- oder Nachtpflege, für eine Kurzzeitpflege oder für Angebote zur Unterstützung im Alltag (im Sinne § 45 a), die auch hauswirtschaftliche Hilfen beinhalten. Bei den Angeboten zur Unterstützung im Alltag sind die landesrechtlichen Rahmenbedingungen zu beachten.

**§ 39 Häusliche Pflege bei Verhinderung der Pflegeperson:** Bei Verhinderung oder zur Entlastung der Pflegeperson kann die Pflegeversicherung über den Entlastungsbetrag ab Pflegegrad 2 bis zu einem Betrag von 1.612 Euro im Jahr Ersatzpflege und/oder hauswirtschaftliche Hilfe für pflegebedürftige Menschen finanzieren.

**§ 37 Pflegegeld für selbstbeschaffte Pflegehilfe:** Pflegebedürftige Menschen mit einem Pflegegrade 2 bis 5 können anstelle eines Pflegedienstes auch Pflegegeld beantragen. Mit dem Pflegegeld sind pflegerische Leistungen und hauswirtschaftliche Unterstützung selbst abzudecken.

**§36 Pflegesachleistung:** Pflegebedürftige Menschen mit Pflegegrade 2 bis 5 haben Anspruch auf Pflege- und Betreuungsmaßnahmen, sowie auf Hilfen bei der Haushaltsführung. Diese Leistungen dürfen nur durch einen ambulanten Dienst erbracht werden. Allerdings können bis zu 40 Prozent der Sachleistungen in Pflegegeld umgewandelt werden.

