

**8. & 10. April 2025**  
**Altenpflegemesse 2025, Nürnberg**

# **Haushaltsnahe Dienstleistungen in der ambulanten Versorgung: Fluktuation und Personalmangel entgegenwirken!**

**Prof. i. R. Dr. Angelika Sennlaub**  
**Forschungsinstitut alltag von morgen**  
**Vorsitzende Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft e.V.**



**alltag von morgen**



**Deutsche Gesellschaft  
für Hauswirtschaft e.V.**



# Haushaltsnahe Dienstleistungen in der ambulanten Versorgung: Fluktuation und Personalmangel entgegenwirken!

1. Ausgangssituation
2. Exkurs: Putzen ist nicht gleich putzen
3. Wünsche von Alltagshilfen
4. Fazit

Weiterführende Literatur





# 1. Ausgangssituation

- 4,17 Millionen pflegebedürftige Menschen (84 %) wurden im Jahr 2021 zu Hause von An- und Zugehörigen (63 %) und durch ambulante Pflege-/Betreuungsdienste (21 %) versorgt.

*Statistisches Bundesamt 2024, zit. nach IAW & Uni Bremen 2024: 40*

- Ohne hauswirtschaftliche Unterstützung durch Alltagshilfen ist der Verbleib in der eigenen Häuslichkeit oft schwierig.

*Jasmin Arabian-Vogel im Gespräch mit Tim Walter, Häusliche Pflege 04-2025: 29*

- Thema stiefmütterlich behandelt – z. B.: Anzahl und Anteil von Unterstützung durch hauswirtschaftliche Dienstleistungen ist nicht bekannt.



# 1.

## Ausgangssituation

*Studie Personalwirtschaft.de, 2022*

„Überall mangelt es an Personal, auch und vor allem in nicht-akademischen Berufen.“

<https://www.personalwirtschaft.de/news/recruiting/studie-personalmangel-verstaerkt-sich-selbst-142533/>

*Beispiel: Klage einer bedürftigen Person in Bayern, 2021*

„Die Sozialstation W wie auch der ambulante Pflegedienst W1 hätten angegeben, dass es lange Wartelisten gäbe. Weiter entfernte Pflegedienste hätten ebenfalls keine freien Kapazitäten oder lehnten die Leistungserbringung wegen der langen Anfahrtszeit ab.“

Gerichtsurteil Bayern, BeckRS 2021, 57426, 2021

<https://www.gesetze-bayern.de/Content/Document/Y-300-Z-BECKRS-B-2021-N-57426?hl=true>

*Jasmin Arabian-Vogel im Gespräch mit Tim Walter, 2025*

„Zwar steigt die Nachfrage nach den Leistungen – Personal zu finden, gestaltet sich jedoch schwierig.“

Häusliche Pflege, Heft 04-2025: 28



→ war for talents



© JESHOOOTS.COM auf Unsplash.com

## 2.

# Exkurs: Putzen ist nicht gleich putzen

Reinigungsbedarf + Personalmangel  
→ Reinigungsroboter?



© Andre Ouellet auf Unsplash

Südwestchina am 27. Dezember 2024:  
Humanoide Roboter geben ihr Debüt in Chengdu

„Behörden in der Stadt Chengdu, einem Zentrum für Wissenschaft und Technik im Südwesten Chinas, haben auf einer speziellen Jobmesse für Roboter ihre ersten Bedarfslisten für Krankenhaus- und Altenpflegeroboter vorgestellt.“

Ziel:  
dem Arbeitskräftemangel durch Automatisierung begegnen

*Peoples Daily Online, 14. März 2025*

**Aber: sozialer Bestandteil der Leistung elementar!**

### 3. Wünsche von Alltagshilfen

#### **Anerkennung der Tätigkeit:**

- hauswirtschaftlich-fachliche Arbeit
- soziale Arbeit mit alten Menschen, die Unterstützung benötigen

#### **Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten**

*PQHD/Beluga 2021*





## Anerkennung der hauswirtschaftlich-fachlichen Arbeit

### Hauswirtschaftliche Fachkompetenz

- Wichtig für die Akzeptanz durch die ältere Person als Leistungsnehmende, da diese in der Regel die Arbeiten früher selbst erledigt hat und sie entsprechend beurteilt
- Wichtig für das berufliche Selbstbild der Alltagshilfe

*Sennlaub 2024*

### Das sagen Verantwortliche eine DL-Unternehmens

„Das ‚bisschen Haushalt‘ setzt vielfältige Kenntnisse und Fertigkeiten voraus, wie z.B. Materialkenntnis, womit reinigt man am besten einen Marmorfußboden oder ein Parkett, welche Reinigungsmittel eignen sich wofür, womit fängt man an und womit hört man auf.“

*GAPS, 2023*



© monicore auf pixaby



## Anerkennung der hauswirtschaftlich-fachlichen Arbeit: Qualifikation



„In der Akquise neuer Mitarbeitender tragen aktuell die Klein- und Kleinstunternehmer/innen meist selbst dafür Sorge, dass das in der Regel fachfremde und ungelernte Personal für die Tätigkeiten im Privathaushalt qualifiziert wird.“

PQHD/dgh 2024

### Das sagen Verantwortliche eine DL-Unternehmens

„Somit haben Anbieter für haushaltsnahe Dienstleistungen u. a. die Aufgabe, neue und auch alte Mitarbeitende fortwährend zu schulen und damit dafür zu sorgen, dass die Kenntnisse auf dem neuesten Stand gehalten werden.“

GAPS, 2023



## Anerkennung der sozialen Leistung



© Andre Ouellet auf Unsplash

→ Interaktionsarbeit mit den pflegebedürftigen Personen und ihrem Sorgenetzwerk ist eine besondere Tätigkeitsanforderung

*IAW/Uni Bremen 2024*

→ Ältere Menschen nutzen Alltagshilfen als Bezugspersonen

*Weinkopf 2005*

→ zentral auch für Alltagshilfen:

- zwischenmenschlicher Kontakt ist wesentlicher Teil der Berufstätigkeit und -identität
- besonders wichtig, die haushaltsnahen Dienstleistungen als sinnvolle, soziale Tätigkeit mit Nähe zum anderen Menschen erleben zu können

*PQHD/Beluga 2021*



© Andre Ouellet auf Unsplash

## Anerkennung der sozialen Leistung: Qualifikation

Es braucht gerontologisches Wissen

- alternstypische Erkrankungen, z. B. Demenz
- Ermöglichung des gemeinsamen Tuns – besonders bei älteren Frauen umfassend vorhandene hauswirtschaftliche Kompetenzen, die eingesetzt werden wollen und sollen.

*Sennlaub 2024*

### Das sagen Verantwortliche eine DL-Unternehmens

Es „bedarf fortwährender Schulung nach dem SBG XI“, um den vielfältigen Anforderungen in Haushalten Älterer gerecht zu werden.

„Besonders wichtig für die meisten Kundinnen und Kunden ist auch die Kommunikation mit unseren Mitarbeitenden, wodurch das Vorhandensein von entsprechenden Sprachkenntnissen einen hohen Stellenwert einnimmt.“

*GAPS, 2023*



## Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten

→ „Um die Attraktivität von HD (Haushaltsnaher Dienstleistungen, AS) zu steigern, muss die Wahrnehmung vom Bild der Putzkraft hin zur Diversität der Aufgaben und Möglichkeiten gerückt werden. Vorhandene Vorteile HD sollten selbstbewusst kommuniziert und (einfache) Qualifikationen ermöglicht werden.“

*PQHD & Beluga 2021, summary: 14*

### Das sagt eine ehemalige Tätige:

„Dass du sagen kannst. Ich bin geschultes Personal, ich habe hier was vorliegen. Ich glaube schon, dass das helfen würde, auch im sozialen Rahmen.“

*PQHD/Beluga 2021: 71*



© monicore auf pixabay



## Berufliche Entwicklungsmöglichkeiten

### Modulare (Teil)qualifizierung:

PQHD/dgh (2024): Referenzrahmen. Modulare (Teil)Qualifizierung für haushaltsnahe Dienstleistungen und Hauswirtschaft.

Aktualisierte Auflage 2024

### Eine gute Idee

z. B. Projekt WILA - *Wir im Land Brandenburg* – die Qualifizierung und Ausbildung im Berufsfeld Hauswirtschaft

- Qualifizierung in „nuggets“
- Summe der „nuggets“ führt zu einer Anerkennung

*Wolfgang Neises-Trebst, Geschäftsführer Initiative Jugendarbeit Neuruppin e.V.,  
auf der Fachtagung des PQHD am 12.03.2025*



## 4. Fazit

„Unsere Hauswirtschaftskräfte verdienen  
Anerkennung und Respekt.“

Jasmin Arabian-Vogel im Gespräch mit Tim Walter, Häusliche Pflege 04-2025: 29

- Haushaltsnahe Dienstleistungen in Haushalten Älterer sind nicht durch moderne Robotik ersetzbar.
- Der Personalmangel führt zum „war for talents“.
- Das Personal wünscht sich vor allem die Anerkennung der Komplexität.  
Es braucht aber auch Qualifizierung, die Aufstiegschancen ermöglicht.





# Weiterführende Literatur

## Häusliche Pflege, Heft 04/2025: Schwerpunkt Haushaltsnahe Dienstleistungen

**Sennlaub, Angelika (2024): Stärkung haushaltsnaher Dienstleistungen zur Alltagsunterstützung Pflegebedürftiger. Begründung, konzeptionelle und politische Maßnahmen. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit 3/2024, Themenheft Lösungen für die häusliche Pflege, S. 64-71**

→zur Ansicht am dgh-Stand

GAPS (2023): Haushaltsnahe Dienstleistungen: Bericht aus der Praxis. <https://www.perspektiven-schaffen.de/ps-de/unternehmen-arbeitgeber/haushaltsnahe-dienstleistungsunternehmen/haushaltsnahe-dienstleistungen-bericht-aus-der-praxis--222644>

Institut Arbeit und Wirtschaft (IAW) & Universität / Arbeitnehmerkammer Bremen (Hrsg.) (2024): Psychosoziale Gesundheitsrisiken und -ressourcen von Haushaltshilfen im Umfeld von Pflegebedürftigkeit. Schriftenreihe Institut Arbeit und Wirtschaft 42 | 2024. <https://www.iaw.uni-bremen.de/f/569665f998.pdf> Abruf 22.03.2025

PQHD/Beluga – Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen/Beluga Strategic Design GmbH (2021): Wahrnehmung von haushaltsnahen Dienstleistungen. [https://www.hs-fulda.de/fileadmin/user\\_upload/FB\\_Oe/PQHD/Bericht\\_Studie\\_Haushaltsnahe\\_Dienstleistungen\\_Endf\\_22.12.21.pdf](https://www.hs-fulda.de/fileadmin/user_upload/FB_Oe/PQHD/Bericht_Studie_Haushaltsnahe_Dienstleistungen_Endf_22.12.21.pdf)

PQHD/dgh (2024): Referenzrahmen. Modulare (Teil)Qualifizierung für haushaltsnahe Dienstleistungen und Hauswirtschaft. Aktualisierte Auflage 2024. [https://www.hs-fulda.de/fileadmin/user\\_upload/PQHD/Publikationen/Referenzrahmen\\_Modulare\\_\\_Teil\\_Qualifizierung\\_fuer\\_haushaltsnahe\\_Dienstleistungen\\_und\\_\\_Hauswirtschaft\\_aktualisierte\\_Auflage\\_2024.pdf](https://www.hs-fulda.de/fileadmin/user_upload/PQHD/Publikationen/Referenzrahmen_Modulare__Teil_Qualifizierung_fuer_haushaltsnahe_Dienstleistungen_und__Hauswirtschaft_aktualisierte_Auflage_2024.pdf)

Sennlaub, Angelika (2025): Gewinnen und Halten der Alltagshilfen. In: care konkret, Ausgabe 1/2025 vom 03.01.2025, S. 10

Weinkopf, Claudia (2005): Haushaltsnahe Dienstleistungen für Ältere. Expertise für den 5. Altenbericht der Bundesregierung „Potentiale des Alters in Wirtschaft und Gesellschaft – Der Beitrag älterer Menschen zum Zusammenhalt der Generationen“ im Auftrag des Deutschen Zentrums für Altersfragen (DZA). Gelsenkirchen <https://www.bmfsfj.de/resource/blob/79330/b43c5da2c4817754bf0bc7c47da124b8/weinkopf-haushaltsnahe-dienstleistungen-fuer-aeltere-menschen-data.pdf>