

Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Kontext von Pflege - Ergebnisse einer Fallstudie in Niedersachsen

Elisabeth Leicht-Eckardt und Antje Bartke

Kurzfassung

Der Beitrag informiert über erste Ergebnisse des vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderten Projekts „Förderung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen“. Eine hierfür von der Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen (LAG HW Nds.) durchgeführte Fallstudie zeigt, dass die Befragten von Anbieter- und Beratungsseite sowie von pflegenden Angehörigen vielfach übereinstimmen, zum Teil aber unterschiedliche Einschätzungen haben zu Bedarf, Voraussetzungen und zur Qualitätssicherung ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen.

Schlagworte: Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen, Fallstudie Niedersachsen, Onlinebefragung Niedersachsen, Expertengespräche Niedersachsen

Domestic Services between care and cure – Results of a case study in Lower Saxony

Abstract

The article describes the initial results of the project „Support and Quality Assurance of Domestic Services“, which is financed by the Ministry of Nutrition, Agriculture and Consumer Protection of Lower Saxony. A case study demonstrates that service providers and advisory boards often agree with caring relatives, but at times opinions vary in respect of the requirements, preconditions, and quality assurance of domestic services.

Keywords: Domestic Service, Home Economics Service, case study Lower Saxony, expert talks, questionnaire

Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Kontext von Pflege - Ergebnisse einer Fallstudie in Niedersachsen

Elisabeth Leicht-Eckardt und Antje Bartke

Begriffsklärung

Nicht nur in den verschiedenen rechtlichen Regelungen und den mit ambulanten Dienstleistungen befassten Berufsgruppen, sondern auch innerhalb der hauswirtschaftlichen Profession werden Begriffe im Kontext ambulanter Dienstleistungen unterschiedlich verwendet. Dies wird auch in der vorliegenden Fallstudie deutlich. Deshalb sind nachfolgend wesentliche Begriffe erläutert und voneinander abgegrenzt sowie der Terminus „ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistung“ eingeführt.

Dienstleistungen sind Tätigkeiten von und für Personen, teilweise auch mit Personen. Sie sind abzugrenzen von Produktionsabläufen, bei denen als Ergebnis eine Ware im Vordergrund steht. Insbesondere ambulante Angebote müssen von Dienstleistungsanbietern mit den unterschiedlichen privaten Haushalten als Dienstleistungsempfänger individuell abgesprochen werden. Vielfach werden Absprachen zu Voraussetzungen und der Prozess der Dienstleistungserbringung vernachlässigt und in der Beurteilung nur auf Ergebnisse geachtet.

Der Begriff „**Haushaltsnahe Dienstleistungen**“ kommt aus dem Einkommenssteuerrecht und umfasst danach verschiedene, eindeutig festgelegte, einen Haushalt entlastende Dienste in der eigenen Häuslichkeit oder der dazugehörigen Umgebung. Sie sind im Wesentlichen sachbezogen und können nach § 35a Einkommenssteuergesetz (EstG) zu Steuerermäßigung für steuerpflichtige Haushalte führen. Berufsgruppen/Branchen oder Klassifizierungen für haushaltsnahe Dienstleistungen sind im EStG nicht benannt.

Ambulante medizinische Alten- oder Krankenpflege gehört nicht zu den haushaltsnahen Dienstleistungen (Bundesministerium für Justiz 2012). Dennoch wird dieser Begriff von Dienstleistungsagenturen für Pflege- und Hauswirtschaftsdienstleistungen hauptsächlich verwendet.

Der akademisch geprägte Begriff „**Haushaltsbezogene Dienstleistungen**“ umfasst sach- und personenbezogene Dienstleistungen in privaten Haushalten und deren häusliche Anforderungen (dgh 2022: 72). Sachbezogene Dienstleistungen sind auf das Erbringen/Produzieren/Herstellen einer Sache ausgerichtet. Der Kontakt zwischen Dienstleistungserbringer und -empfänger besteht in der Auftragserteilung, der Übergabe der erbrachten Leistungen sowie der Bewertung der Dienstleistung. Personenbezogene Dienstleistungen beziehen Dienstleistungsempfänger durch gemeinsames Tun, Kommunikation und/oder Zuschauen ein (dgh 2022: 72).

Personenbezogene Dienstleistungen fördern Wohlbefinden und dienen der Verhaltensaktivierung. Im ambulanten Bereich mischen sich oft sach- und personenbezogene Dienstleistungen (LAG HW Nds. 2022: 5). Für haushaltsbezogene Dienstleistungen gibt es keine Anforderungen an die Dienstleistungserbringer, sie können ehrenamtlich oder gegen Entgelt erbracht werden (Pfannes, Schack 2014: 19-22). Der Begriff haushaltsbezogene Dienstleistung ist rechtlich nicht verankert, wird aber im Sozialgesetzbuch XI verwendet.

„Hauswirtschaftliche Dienstleistungen“ dienen der privaten Daseinsvorsorge zur zielgerichteten Gewährleistung, Unterstützung, Förderung und Aktivierung von Menschen zur Alltagsgestaltung in einem Haushalt, betreuten Wohngruppen oder stationären Einrichtungen (dgh 2021: 10). Unterschieden wird zwischen hauswirtschaftlicher Versorgung (Verpflegung, Lagerhaltung, Reinigung und Pflege von Räumen, Wäsche und Textilien, Gestaltung von Wohnung und Umfeld) und Betreuung (Versorgung unter Einbeziehung der Dienstleistungsempfänger). Hauswirtschaftliche Betreuung findet im Privathaushalt als Assistenz in der Alltags- und Lebensgestaltung Anwendung. Hauswirtschaftliche Betreuung ist oftmals Kern von personenbezogenen ambulanten Dienstleistungen, z. B. in der Eingliederungshilfe (dgh 2018: 3).

Der Aufwand für personenbezogene Dienstleistungen/Betreuung ist für die Arbeitskräfte meist mit höherem Zeitaufwand verbunden und erfordert neben Fachkompetenz auch Empathie und soziale Kompetenz, z. B., wenn es um Hygiene im Haushalt oder Sicherheit von Haushaltsmitgliedern geht (LAG HW Nds. 2022: 6 f).

Vor allem ältere Dienstleistungsempfänger sehen Dienstleister/innen oft als Bezugsperson. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen in privaten Haushalten werden vielfach in Schwarzarbeit geleistet. Ehrenamtlich oder gegen Aufwandsentschädigung tätige Personen erfüllen hauswirtschaftliche Dienstleistungen höchstens teilweise, auch wenn dies vielfach von Politik, Gesellschaft und den Haushalten anders gesehen wird. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Rahmen einer Qualifizierung als ehrenamtliche Seniorenbegleiter/in (DUO) oder für Angebote zur Unterstützung im Alltag (AZUA) sind in Niedersachsen ausgenommen, für AZUA werden aber „hauswirtschaftlich übliche Tätigkeiten“ benannt (Niedersächsisches Landesamt für Soziales, Jugend und Familie 2022 und Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung 2022)

Um den eindeutigen Bezug hauswirtschaftlicher Dienstleistungen **für private Haushalte** begrifflich zu fassen und damit auch die Notwendigkeit fachlicher Kompetenz in diesem Bereich zu verdeutlichen, wird künftig der **Begriff „ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistung“** verwendet, der sich als sinnvoll im Rahmen der zahlreichen Gespräche mit Expert/innen herausgestellt hat.

Methodik

Neben der Literatur- und Internetrecherche wird 2022-2023 für das vom Niedersächsischen Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz geförderte Projekt „Förderung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen“ vom Projektteam der LAG HW Nds. eine zweiteilige Fallstudie durchgeführt. Dazu wird online ein Fragebogen für Anbieter von ambulanten Dienstleistungen und Beratungsstellen, vor allem Senioren- und Pflegestützpunkte, versandt und ein Fragebogen für pflegende Angehörige verteilt. Darüber hinaus finden drei Gesprächsrunden mit Expertinnen und Experten aus diesen Gruppen statt.

Für die **Onlinebefragung** in Niedersachsen werden Adressen über die Mitgliedsverbände der LAG HW Nds. und über im Internet verfügbare Adressen von Anbietern und Institutionen aus dem Themenfeld ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen ermittelt. Nach einem Pretest werden vierseitige Fragebögen mit Platz für Anmerkungen als ausfüllbare pdf-Datei im April 2022 als Anlage einer informativen Mail an 120 Anbieter von ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen (21 Fragen) und an 84 Beratungsstellen (17 Fragen) versandt. Die Rücklaufquote beträgt bei Anbietern 19 %, bei Beratungsstellen 30 %. 15 pflegende Angehörige erhalten den Fragebogen mit 12 Fragen persönlich und geben ihn ausgefüllt zurück. Da die meisten Dienstleistungen im sprachlichen Kontext „haushaltsnah“ angefragt und abgerechnet werden, wird dieser Begriff in der Onlinebefragung der Fallstudie verwendet. Soweit sinnvoll, sind die Fragen für Anbieter, Beratungsstellen und pflegende Angehörige identisch.

Im Mai und Juni 2022 erhalten diejenigen, die aufgrund der Mail mit den Fragebögen Interesse zurückgemeldet hatten, Einladungen zu **Gesprächsrunden** mit Expertinnen und Experten an drei verschiedenen Orten Niedersachsens (Nienburg, Oldenburg, Hildesheim). Insgesamt nehmen an den jeweils halbtägigen Expert/innengesprächen 37 Personen teil. Die Teilnehmenden kommen von Anbietern haushaltsnaher Dienstleistungen, aus Pflege, Ergotherapie, Sozialer Arbeit und von Beratungsstellen. Zunächst erfolgt in den Gesprächsrunden jeweils eine thematische Einführung, dann eine Gruppenarbeit mittels einer SWOT-Analyse und nach der Ergebnispräsentation eine ausführliche Diskussion. Das Instrument der SWOT (**S**trengths (Stärken) - **W**eakness (Schwächen) - **O**pportunities (Chancen) - **T**hreats (Risiken)) ist eine gängige zielgerichtete Brainstorming-Methode und hat sich für die kleinen Gruppen in offener Atmosphäre bewährt. Neben den auf vorbereiteten Pinnwänden von den Teilnehmenden notierten Stichworten ergeben vor allem die Diskussionen dazu umfangreiche, vom Projektteam protokollierte Hinweise auf die aktuelle Situation ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen aus Sicht der Praxis.

Ergebnisse

Bevor im Einzelnen auf ausgewählte Ergebnisse der niedersächsischen Fallstudie eingegangen wird, soll ein kurzer Überblick über die wesentlichen gemeinsamen Erkenntnisse der befragten Expert/innen, Anbieter/innen, Beratungsstellen und Angehörigen gegeben werden. Diese sind darin einig, dass

- das Angebot die Nachfrage nach ambulanten Dienstleistungen nicht decken kann und der Bedarf vor allem an ambulant hauswirtschaftlichen Dienstleistungen stetig steigt,
- die Profession Hauswirtschaft zu wenig bekannt ist und Kennzeichen professioneller hauswirtschaftlicher Dienstleistungen zu wenig abgegrenzt sind gegenüber ehrenamtlicher Hilfe im ambulanten Bereich,
- hauswirtschaftliche Dienstleistungen zu wenig wertgeschätzt und bezahlt sind und
- die Verankerung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in der Pflegeversicherung problematisch ist. Angehörige beklagen den hohen administrativen Aufwand und den zu geringen Entlastungsbetrag, Beratungsstellen die unterschiedlich bezahlten Stundensätze, Anbieter vor allem die zeitverzögerte Kostenerstattung durch die Versicherungen.

Onlinebefragung

Die **Anbieter** ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen inserieren im örtlichen Umfeld (Presse, Radio, Fernsehen, Internet), hinterlegen Informationsmaterial in Sozialstationen, Senioren- und Pflegestützpunkten, bei Hausärzten und in Kliniken, finden ihre Kunden aber vor allem über persönliche Empfehlungen. Das Einzugsgebiet der Anbieter ist unterschiedlich, die meisten Antwortenden arbeiten im Flächenland Niedersachsen in einem Radius von über 20 km. Sie beschäftigen zwischen drei und mehr als 15 Arbeitskräften, vor allem in Teilzeit und im Minijob. Rund ein Drittel der ambulanten Arbeitskräfte in Dienstleistungsagenturen ist vollzeitbeschäftigt. Die meisten Arbeitskräfte werden laut Anbietern alle 14 Tage oder wöchentlich in Haushalten eingesetzt. Ihre Kunden sind fast ausschließlich Haushalte mit pflegebedürftigen Personen, die Dienstleistung wird meist über die Pflegeversicherung abgerechnet. Die Scheu, Fremde in den Haushalt zu lassen und ambulante Dienste überhaupt zu nutzen, ist oft ein Hindernis, um externe Dienstleister in Anspruch zu nehmen. Mehr als die Hälfte der antwortenden Anbieter hält eine hauswirtschaftliche Fachkraft zum Einschätzen des Bedarfs an ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen für überflüssig, nur ein Drittel hält dies bei einem Erstgespräch für hilfreich.

Auch die **Beratungsstellen** geben mehrheitlich einen Einzugsbereich von mehr als 20 km an. Sie bestätigen, dass vor allem Haushalte mit pflegebedürftigen Personen nach haushaltsnahen Dienstleistungen, meist nach Hauswirtschaft, fragen und dass die Mundpropaganda ein wesentliches Informationsinstrument bei der Suche nach Anbietern darstellt.

Pflegende Angehörige verweisen darüber hinaus vor allem auf die Informationshilfen durch Selbsthilfegruppen und Sozialstationen, Pflegestützpunkte, Hausärzte sowie Kranken-/Pflegekassen.

Nachfolgend sind ausgewählte Fragen und Antworten im Vergleich von Anbietern (n = 23), Beratungsstellen (n = 25) und pflegenden Angehörigen (n = 15) dargestellt. Nicht immer haben die Befragten die vorhandenen Möglichkeiten bei jeder Frage angekreuzt. Insofern handelt es sich hier um qualitative Ergebnisse.

Tab. 1: Antworten auf die Frage: „Wie gut sind Kund/innen, Nachfragende, Sie über haushaltsnahe Dienstleistungen und damit verbundene Angebote informiert?“

	Sehr gut	Gut	Etwas	Gar nicht
Anbieter	6	10	7	0
Beratungsstellen	0	4	17	3
Angehörige	0	1	11	3

Die Antworten zeigen, dass Anbieter den Informationsstand der Nachfragenden überschätzen und hier Informationsbedarf besteht.

Tab. 2: Antworten auf die Frage: „Wie wurden Kund/innen, Nachfragende, Sie auf das Angebot haushaltsnaher Dienstleistungen aufmerksam?“ (Mehrfachnennungen möglich)

	Anbieter	Beratungsstellen	Angehörige
Werbematerialien	12	15	1
Mundpropaganda	19	22	4
Empfehlung Sozialstation etc.	21	17	4
Eigene Recherche	9	12	3
Sonstiges, z. B. Social Media, Vorträge, Selbsthilfegruppe, Pflegedienst	2	6	6

Deutlich wird aus den Antworten die hohe Bedeutung von Empfehlungen aus dem persönlichen Umfeld und von Institutionen aus dem Umfeld der Nachfragenden.

Tab. 3: Antworten auf die Frage: „Welches Angebot/welche Bedarfe an haushaltsnahen Dienstleistungen haben Sie?“

	Anbieter Angebot	Beratungsstellen Bedarf			Angehörige Bedarf		
		Kein	Wenig	Viel	Kein	Wenig	Viel
Wohnungsreinigung	23	0	0	23	0	3	8
Wäscheversorgung	19	1	15	6	1	9	1
Wohnraumgestaltung	6	13	7	0	6	4	0
Lieferung einer warmen Mahlzeit	2	4	14	4	6	2	2
Unterstützung bei der Mahlzeitenzubereitung	18	3	12	8	6	3	1
Begleitung bei Aktivitäten außerhalb Haus	19	0	7	16	3	4	4
Unterstützung bei Alltagsabläufen	13	1	14	8	6	2	2
Unterstützung bei Bank- und Behördengeschäften	12	2	14	6	7	2	0
Demenzbegleitung	10	1	3	19	6	1	3
24-Stunden-Betreuung	2	1	8	12	5	5	1
Versorgung von Pflanzen und Haustieren	11	3	18	0	6	3	1
Gartenpflege	9	1	13	7	6	2	2
Sonstiges: Einkaufen, Beratung, Freizeitgestaltung	8	6			1		

Erwartungsgemäß spielt Wohnungsreinigung die größte Rolle bei haushaltsnahen Dienstleistungen. Das Thema Wäscheversorgung ist schwierig, hier scheint der Bedarf genauso wenig gedeckt zu sein wie beim Thema Mahlzeiten und der Begleitung von notwendigen internen und externen Alltagsaktivitäten, insbesondere für Menschen mit Demenz. Gartenpflege ist eine mögliche haushaltsnahe Dienstleistung, die meist nicht von Dienstleistungsagenturen aus dem Pflegebereich angeboten wird.

Tab. 4: Antworten auf die Frage: „Wie oft bekommen die Haushalte/Sie Unterstützung durch ehrenamtlich Tätige?“

	Anbieter	Beratungsstellen	Angehörige
Täglich	2	3	3
Mehrmals täglich	3	13	1
Einmal pro Woche	4	10	1
Nach Bedarf	14	5	5
Keine Angabe	3	5	5

Erstaunlich ist die Antwort der Anbieter, dass sie ihre Dienste nach Bedarf und nicht regelmäßig anbieten. Beratungsstellen scheinen die Einsatzfrequenz von Unterstützung durch Angehörige/Ehrenamt zu überschätzen.

Tab. 5: Antworten auf die Frage: „Welche Voraussetzungen brauchen Arbeitskräfte für haushaltsnahe Dienstleistungen?“ (Mehrfachnennungen möglich)

	Anbieter	Beratungsstellen	Angehörige
Hauswirtschaftliche Fachkompetenz	15	12	5
Einfühlungsvermögen	20	23	13
Kenntnisse im Umgang mit spezifischen Zielgruppen	20	22	11
Selbständigkeit bei der Arbeitsorganisation	2	16	9
Zuverlässigkeit	22	23	14
Flexibilität	18	18	10
Führerschein	19	16	3
Sprachkenntnisse (Deutsch, entspr. Zielgruppe)	20	14	10

Persönliche Eigenschaften der Arbeitskräfte (Zuverlässigkeit, Einfühlungsvermögen, zielgruppenspezifische Kenntnisse und Flexibilität, Sprachkenntnisse) sind besonders wichtig. Hauswirtschaftliche Fachkompetenz ist vor allem bei Anbietern relevant.

Tab. 6: Antworten auf die Frage „Wie sollte eine Qualitätskontrolle haushaltsnaher Dienstleistungen erfolgen?“

	Anbieter	Beratungsstellen	Angehörige
Nicht nötig	1	0	0
Gespräch mit Kund/in bei Bedarf/ Beschwerde	17	20	9
Gespräch mit Mitarbeiter/in bei Bedarf/ Beschwerde	18	18	8
Beurteilungsbogen für Kund/in	9	10	5
Regelmäßige Prüfung vor Ort durch Anbieter	7	13	4
Qualitätsmanagement des Unternehmens	14	11	5
Externes Qualitätssiegel	4	0	2
Sonstiges: Fortbildungen, Beschwerdemanagement, Mitarbeiter- und Kundenbefragungen, Kriterien der VZ NRW, Regelmäßige Teamgespräche, Stichprobenkontrollen beim Arbeitseinsatz	3	3	2

Gespräche bei Bedarf zwischen Anbietern und Kund/innen sind die wichtigsten Elemente einer Qualitätskontrolle.

Tab. 7: Antworten auf die Frage: „Wie könnten mehr haushaltsnahe Dienstleistungen geleistet werden?“

	Anbieter	Beratungsstellen	Angehörige
Finanzielle staatliche Unterstützung	12	9	9
Mehr Öffentlichkeitsarbeit/ gesellschaftliche Akzeptanz	11	9	5
Verbesserung des Images der Hauswirtschaft	15	11	6
Unterstützung ehrenamtlicher Helfer/innen	3	7	5
Bezahlung über AZUA	13	20	9
Sonstiges: Genügend legale Arbeitskräfte, Erhöhung der Pauschale für Entlastungsleistungen im SGB XI, freie Vergabemöglichkeit, kein Ausschluss von Anbietern, Umwandlung nach SGB XI in Geldleistungen, z.B. für Familienangehörige	3	7	3

Die notwendige Imageverbesserung der Hauswirtschaft wird durchweg betont. Die Möglichkeiten, haushaltsnahe Dienstleistungen durch Angebote zur Unterstützung im Alltag abrufen zu können haben in Niedersachsen einen hohen Stellenwert, wohingegen die Erwartungshaltung an ehrenamtliche Helfer/innen eher gering ist.

Ergebnisse der Gespräche mit Expertinnen und Experten

Die zahlreichen Stichworte aus den drei Gesprächsrunden sind nachfolgend in ihrer positiven und negativen Bedeutung zusammenfassend dargestellt für Anbieter, Arbeitskräfte, Haushalte, Gesellschaft und Marketingmaßnahmen.

Haushaltsnahe Dienstleistungen sind für **Anbieter** ein trotz vieler Probleme positiv bewerteter Geschäftszweig, weil diese systemrelevant sind, es eine große Nachfrage und Chancen für Existenzgründungen gibt, sofern Haushalte als (zusätzliche) Selbstzahler agieren. Negativ sind für Anbieter die geringen Pauschalen bzw. Stundensätze für hauswirtschaftliche Dienstleistungen durch die Pflege- und Krankenversicherung. Speziell im ländlichen Raum gibt es Mangel an Arbeitskräften mit dem Problem ihrer Mobilität und deren Finanzierung, sowie ihrer Kontrollmöglichkeit.

Für **Arbeitskräfte** bestehen gute Möglichkeiten, wenn sie bei einem Dienstleister angestellt sind. Damit haben sie Anspruch auf Urlaubs- und Krankenvertretung, eine relative Arbeitsplatzsicherheit und keinen persönlichen Aufwand für Lohnbuchhaltung, Versicherungen etc.. Für Einzelunternehmungen ist dies deutlich aufwändiger. Der persönliche Bezug zu Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf sowie das vielfältige Aufgabengebiet mit einer flexiblen Arbeitsgestaltung (Zeit, Abläufe) werden positiv gesehen. Negativ wird auch hier die Entfernung zwischen den Einsatzstellen genannt (unterschiedlich als Arbeitszeit anerkannt und bezahlt), zusätzlich zu geringem Stundenlohn, einem fehlenden Arbeitsschutz vor Ort verbunden mit hoher physischer und psychischer Belastung und mangelnder Netzwerkarbeit bzw. die fehlende Möglichkeit zum fachlichen Austausch und zur Supervision. Genannt werden auch die oft unrealistischen Erwartungshaltungen der verschiedenen Haushalte, deren Unkenntnis über Finanzierungsmöglichkeiten ambulanter Dienste und der Angst vor Fremden in der eigenen Häuslichkeit.

Für **Haushalte** sind ambulante Dienstleister positiv und wichtig als Ansprechpartner und vertrauenswürdige Bezugsperson, die oft nach Informationen gefragt wird. Sie entlastet eventuell vorhandene Angehörige und trägt zur individuellen Lebensqualität bei. Möglicherweise kann so eine stationäre Unterbringung hinausgezögert oder verhindert werden. Professionelle Hauswirtschaft und die Risiken von Schwarzarbeit sind den Haushalten dagegen oft unbekannt. Sie haben keine Erfahrung im Umgang mit Arbeitskräften zuhause, können deren Leistung nicht einschätzen, fürchten wechselnde Hilfskräfte und sind meist nicht bereit, einen Eigenanteil an den Kosten für ambulante Dienstleistungen zu übernehmen.

Kontrovers diskutiert wurde von den Expert/innen, ob ambulante Dienste zur Einsamkeit von Menschen mit Hilfe- und Unterstützungsbedarf beitragen, weil sie in einer stationären Einrichtung mehr Abwechslung hätten, oder ob gerade die ambulanten Dienste zur Vermeidung von Einsamkeit beitragen können.

Nach übereinstimmender Meinung der Expertinnen und Experten zeigte sich in den Gesprächen, dass der **Gesellschaftsbezug** ambulanter Dienstleistungen viel zu wenig bewusst ist und öffentlich diskutiert wird. So tragen ambulante Dienste positiv zum Erhalt von Kulturgut (Bauernhöfen, Häusern) und Dorfgemeinschaften bei. Wenn sich Haushalte zusammenschließen (z.B. in Dörfern, Wohn- bzw. Hausgemeinschaften, in Genossenschaften) könnte dies zu Kosteneinsparung für ambulante Dienste führen (keine Fahrzeiten), interessanten Arbeitsplätzen vor Ort, vor allem in Teilzeit, generieren und damit das Sozialsystem entlasten sowie Schwarzarbeit reduzieren. Hierzu wäre eine bessere Vernetzung notwendig zwischen Kommunen/Kreisen und professionellen sowie ehrenamtlichen Dienstleistungsangeboten. In diese Richtung arbeitet das Projekt „Kommune gestaltet Pflege“ (KommCare) in Niedersachsen (Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin Niedersachsen 2022). Das im Koalitionsvertrag der Bundesregierung festgehaltene Gutscheinmodell und digitale Instrumente könnten hierzu positiv beitragen.

Als Hausaufgaben für die Lobby ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und notwendige **Marketingmaßnahmen** haben die Expertinnen und Experten formuliert:

Der große Markt, die zunehmende Nachfrage müssen in der Politik besser bekannt gemacht werden verbunden mit der Forderung, hauswirtschaftliche Dienstleistungen besser zu bezahlen und von der Pflegeversicherung zu entkoppeln, in der die hauswirtschaftlichen Leistungen am schlechtesten bezahlt werden, obwohl gerade diese Leistungen die Pflege entlasten. Es muss deutlicher werden, dass ambulante Dienste dem Staat Geld sparen. Professionelle Beratung über ambulante hauswirtschaftliche Dienstleistung könnte mit der lokalen/regionalen Wohnberatung gekoppelt oder in ein Quartiersmanagement integriert werden. Hauswirtschaftliche Qualifikation fehlt den meisten Arbeitskräften (auch in der Pflege) grundlegend. Dies müsste über Bildungsmaßnahmen (Schule), vor allem aber in Teilqualifizierungskursen aufgefangen werden. Zudem gilt es Qualifikationsstandards für professionelle ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen (Regelung der Arbeitsmittelausstattung, der Prozesse, der Kontrolle) zu definieren und dafür entsprechende Kostensätze sowie Kontrollmechanismen festzulegen. Flankierend müsste in einer Imagekampagne die Vielseitigkeit der Tätigkeit herausgestellt werden, was vor allem Arbeitsagenturen und Kommunen vermittelt werden müsste. Ziel muss es sein, eine bessere Wertschätzung hauswirtschaftlich professioneller Qualifikation und damit die Bezahlung dieser Dienstleistungen zu erreichen.

Fazit

Im Projekt „Förderung und Qualitätssicherung haushaltsbezogener Dienstleistungen“ sollen Rahmenbedingungen ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen ermittelt und Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen in Niedersachsen formuliert werden. Die dargestellte Fallstudie liefert hierfür erste Anhaltspunkte. Die teilweise vorhandene Heterogenität der Antworten zwischen den Antwortgruppen der Onlinebefragung einerseits und den Aussagen der Expert/innen andererseits zeigt die Komplexität des Themas ambulant hauswirtschaftlicher Dienstleistungen auf. Dies soll im weiteren Verlauf der Projektbearbeitung aufgegriffen werden.

Anforderungen an ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen, was Voraussetzungen an Arbeitskräfte und Haushalte ebenso betrifft wie Qualitätssicherung, sind genauer, praxisorientiert und verbandsübergreifend zu formulieren (z.B. in Anlehnung an Richtlinien von Anbieterverbänden und an DIN SPEC 7704: Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung). Einheitliche Begriffswahl, Werbung für hauswirtschaftliche Ausbildung und anerkannte Teilqualifikationen, Darlegung von Vor- und Nachteilen einer Existenzgründung für ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen sowie Modelle, inwieweit ambulante Dienste in Quartieren (rural und urban) integriert werden können sind Themen für die zweite Hälfte des Projekts der LAG HW Nds..

Quellenverzeichnis

- Bundesministerium der Justiz (Hrsg.) (2012): Einkommensteuergesetz (EStG) § 35a: Steuerermäßigung bei Aufwendungen für haushaltsnahe Beschäftigungsverhältnisse, haushaltsnahe Dienstleistungen und Handwerkerleistungen. Berlin.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2018): Betreuungsleistungen als haushaltsnahe Dienstleistungen - Definition und Abgrenzung. Rheine.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2021): Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln: Definition, Wirkungen und Kennzeichen. Rheine.
- Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh) (Hrsg.) (2022): Leben 2050. Haushaltswissenschaftliche Perspektiven. Dokumentation der Jubiläumstagung der dgh e. V. am 23. und 24. September 2021. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft (70) 2022, ISBN 2626-0913. <https://haushalt-wissenschaft.de>, doi: [10.23782/HUW_02_2022](https://doi.org/10.23782/HUW_02_2022).
- Deutsches Institut für Normung (DIN) (Hrsg.) (2018): DIN SPEC 77004-2018-07: Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung. Berlin.
- Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen e.V. (LAG HW Nds.) (Hrsg.) (2022): Handreichung Hauswirtschaftliches Grundlagenwissen, Informationen für die Senioren- und Pflegestützpunkte in Niedersachsen. Hannover.
- Landesvereinigung für Gesundheit und Akademie für Sozialmedizin Niedersachsen e. V.: Kommune gestaltet Pflege in Niedersachsen. <https://www.gesundheit-nds.de/projekte/kommcare/> (zuletzt abgerufen am 15.11.2022).

Niedersächsisches Landesamt für Soziales, Jugend und Familie (Hrsg.) (2022): Angebote zur Unterstützung Alltag (AZUA) (Checkliste, Aufgaben und Grenzen) www.soziales.niedersachsen.de/startseite/soziales_gesundheit/gesundheits_und_pflegeangebote_zur_unterstuetzung_im_alltag/entlastungsbetrag-angebote-zur-unterstuetzung-im-alltag-nach-dem-sgb-xi-208184.html (zuletzt abgerufen am 15.11.2022).

Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung (Hrsg.) www.ms.niedersachsen.de/startseite/jugend_familie/senioren_generationen/senioren_und_pflegestuetzpunkte_niedersachsen/beratungsstrukturen-fur-seniorinnen-und-senioren-sowie-fur-pflegebeduerftige-14162.html (zuletzt abgerufen am 15.11.2022).

Pfannes U, Schack P (2014): Metastudie Haushaltsbezogene Dienstleistungen. „Gutes Leben im Alter – Verbraucherpolitische Aspekte des demografischen Wandels am Beispiel Wohnen, Haushaltsnahe Dienstleistungen und Pflege“. Berlin/Hamburg/München.

Autorinnen

Prof. i. R. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt (Projektleitung),
Dipl.oec.troph (FH) Antje Bartke (wissenschaftliche Mitarbeiterin),
Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen e. V.,
Alleestraße 1, 30167 Hannover

Kontakt: info@lag-hw-nds.de



© E. Leicht-Eckardt

Interessenkonflikt

Es besteht kein Interessenkonflikt. Die Original-Fragebögen können bei der LAG HW Nds. (siehe Kontakt) abgerufen werden. Es wäre schön, wenn nicht nur in Niedersachsen und Bayern, sondern auch in anderen Bundesländern eine Erhebung über ambulant hauswirtschaftliche/haushaltsnahe Dienstleistungen stattfinden könnte, um mit vergleichenden Ergebnissen auf Bundesebene auf aktuelle Daten zurückgreifen zu können.

Zitation

Leicht-Eckardt E, Bartke A (2022): Ambulant hauswirtschaftliche Dienstleistungen im Kontext von Pflege - Ergebnisse einer Fallstudie in Niedersachsen. Hauswirtschaft und Wissenschaft (70), ISSN online 2626-0913

<https://haushalt-wissenschaft.de>

doi: [10.23782/HUW_18_2022](https://doi.org/10.23782/HUW_18_2022)