

Haushaltsnahe Dienstleistungen gefragt

Die Hilfen bei der eigenständigen Lebensführung sollen ausgebaut werden

ULRIKE PFANNES

Prof. Dr. Ulrike Pfannes lehrt an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg im Departement Ökotrophologie mit den Themenschwerpunkten Verpflegungs- und Versorgungsmanagement, Hauswirtschaft, haushaltsbezogene Dienstleistungen.

www.haw-hamburg.de

Der Stellenwert von Dienstleistungen in der privaten Häuslichkeit alter Menschen wurde lange unterschätzt. Doch kann mit entsprechenden Angeboten die Pflegebedürftigkeit oft vermieden oder zumindest hinausgeschoben werden. Auch das neue Pflegestärkungsgesetz II sieht einen Ausbau von haushaltsbezogenen Dienstleistungen vor.

Dienstleistungen in der privaten Häuslichkeit haben eine wichtige Relevanz für die Selbständigkeit, Lebensqualität und Versorgungssicherheit älterer Menschen, wenn sie oder ihr familiales und soziales Umfeld nicht mehr in der Lage sind, die Tätigkeiten selbst zu erledigen.

Die Bedeutung der haushaltsbezogenen Dienstleistungen wurde lange unterschätzt. Der öffentliche Fokus lag auf dem Thema Pflege, wenngleich dieses Thema zumeist erst bei den über 80-Jährigen praktisch an Bedeutung gewinnt. Hilfe- und Unterstützungsbedarf aufgrund alterstypischer körperlicher Veränderungen entsteht bei alltäglichen Verrichtungen teilweise lange vor einer Pflegebedürftigkeit nach SGB IX. Der § 45b SGB XI (zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen) schafft die Möglichkeit, das Angebot an haushaltsbezogenen Dienstleistungen zu erweitern.

Mit diesen jetzt möglichen Leistungserweiterungen wird es wichtig, der Bedeutung haushaltsbezogener Dienstleistungen nachzugehen. Unverzichtbar ist es, die Frage nach Qualifikationsanforderungen zu stellen, damit die Leistungen auch wirksam für Menschen mit einem Unterstützungsbedarf erbracht werden. Haushaltsbezogene Dienstleistungen unterstützen Menschen in ihrer Alltagsgestaltung, in der Sicherung und Ermöglichung von Versorgungsleistungen und im Erhalt von vertrauten und wichtigen Ritualen und Gewohnheiten.

Mit der Erweiterung dieses Dienstleistungsfeldes wird es wichtig, sich mit den

Denk- und Wertemustern auseinanderzusetzen, die bei allen Akteuren in der häuslichen Pflege, den politischen Instanzen, den Dienstleistungsanbietern und auch bei den Auftraggebern dazu führen, den Wert haushaltsbezogener Dienstleistungen zu unterschätzen. In der Folge davon haben Fragen der Qualifizierung eine sehr geringe Bedeutung und die Bereitschaft, sich für eine der Leistung angepassten Finanzierung einzusetzen, ist kaum vorhanden.

Haushaltsbezogene Dienstleistungen sind ein Thema, das einerseits die Ratio anspricht: Es geht beispielsweise um Bedarfe, Angebote, Qualität und Transparenz. Gleichzeitig sind sie individuell zumeist ein emotionales Thema: Es geht unter anderem um Dienstleistungen von fremden Menschen in der privaten Häuslichkeit und um das Akzeptieren von Unterstützungsbedürftigkeit bei Aufgaben, die lange Zeit im Leben selbst übernommen wurden.

Haushaltsbezogene Dienstleistungen lassen sich – mit der Systematik der Betriebswirtschaft – gliedern:

- personenbezogene Leistungen: die Anwesenheit der Nutzerinnen und Nutzer ist erforderlich (z. B. hauswirtschaftliche Betreuung und Assistenz, Alltagsbegleitung, Mahlzeitenunterstützung)
- sachbezogene Leistungen: die Anwesenheit der Nutzerinnen und Nutzer ist nicht grundsätzlich und zwingend erforderlich (z. B. Reinigungsdienstleistungen, Wäschedienstleistung, Essenszubereitung)

Wichtig ist bei haushaltsbezogenen Dienstleistungen zu berücksichtigen, dass auch die sachbezogenen Dienstleistungen für ältere Menschen in der Regel einen deutlichen Personenbezug haben und sie ohne eine ausgeprägte Personenorientierung nicht erbracht werden können: Sie finden einerseits in der eigenen privaten Häuslichkeit statt, orientieren sich in der Dienstleistungserbringung individuell an den Bedarfen und Gepflogenheiten des Haushalts und andererseits werden diese oft erbracht, während der ältere Mensch anwesend ist.

Kommunikation und Interaktion sind wichtige Bestandteile, die beispielsweise über die eigentliche Reinigungsdienstleistung (Ziel: Ordnung, Sauberkeit und Hygiene) deutlich hinausgehen können. Die

»Für Anbieter haushaltsbezogener Dienstleistungen eröffnen sich durch das Pflegestärkungsgesetz II neue Möglichkeiten«

Haushaltshilfe oder Reinigungskraft ist ein Gesprächspartner, der zur Beziehungswelt gehört. Kompetenzen wie Vertrauenswürdigkeit und Zuverlässigkeit sind deshalb wichtige Eigenschaften von professionellen Haushaltskräften. Diese emotionalen Komponenten sind neben fachlichen Attributen entscheidend: »Wenn die Chemie stimmt, gibt es keine Probleme.«

Haushaltsbezogene Leistungen haben neben der individuellen Ebene eine gesellschaftliche Ebene: Hier stehen arbeitsmarktpolitische (Schwarzarbeit, Ungelernte), gleichstellungspolitische (Wiedereinstieg in den Beruf), finanzpolitische (Sozialversicherungssysteme), präventive (Pflegebedürftigkeit, Gesundheitsförderung) oder verbraucherpolitische Aspekte (Qualität, Finanzierung, Transparenz) im Fokus.

Das Thema wird auf politischer Ebene beispielsweise vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend bearbeitet; dazu wurde an der Universität in Gießen ein Kompetenzzentrum zur »Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen« eingerichtet. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie hat eine Studie vergeben: »Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch die Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards« (IFOK, 2014). Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hat Ende 2014 eine kos-

tenlose Internetplattform (Haushaltsjob-Börse) freigeschaltet, die bei der Minijob-Zentrale der Knappschaft angesiedelt ist.

Hauswirtschaft und Pflege – zwei sich ergänzende »Schwesterdisziplinen«

Der überwiegende Teil der älteren Bevölkerung ist nicht pflegebedürftig und über die Hälfte der Älteren erhält bis zum Tode keine Pflege. Die Pflegebedürftigkeit nimmt mit zunehmendem Alter erwartungsgemäß zu: Von den 70- bis 75-Jährigen sind nur 5 Prozent pflegebedürftig nach SGB XI, bei den über 90-Jährigen allerdings der überwiegende Teil mit 61 Prozent (Friedrich-Ebert-Stiftung 2012, S.15).

Als Folge von alterstypischen Erscheinungen (z. B. nachlassende Sehleistung und Hörfähigkeit, Erkrankungen des Knochenapparates) kann es zu einem Unterstützungsbedarf im Alltag kommen, deutlich vor einem »offiziellen« Pflegebedarf nach dem Gesetz zur sozialen Absicherung des Risikos der Pflegebedürftigkeit (PflegeVG).

Mit diesem Hilfebedarf wird seitens der Senioren unterschiedlich umgegangen. Idealerweise gibt es ein familiäres oder soziales Umfeld, das Unterstützung leistet. Sollte dies nicht der Fall sein, gibt es keinen »Automatismus«, dass Hilfebedarf im Alter zu einer Nachfrage nach Dienstleistungen

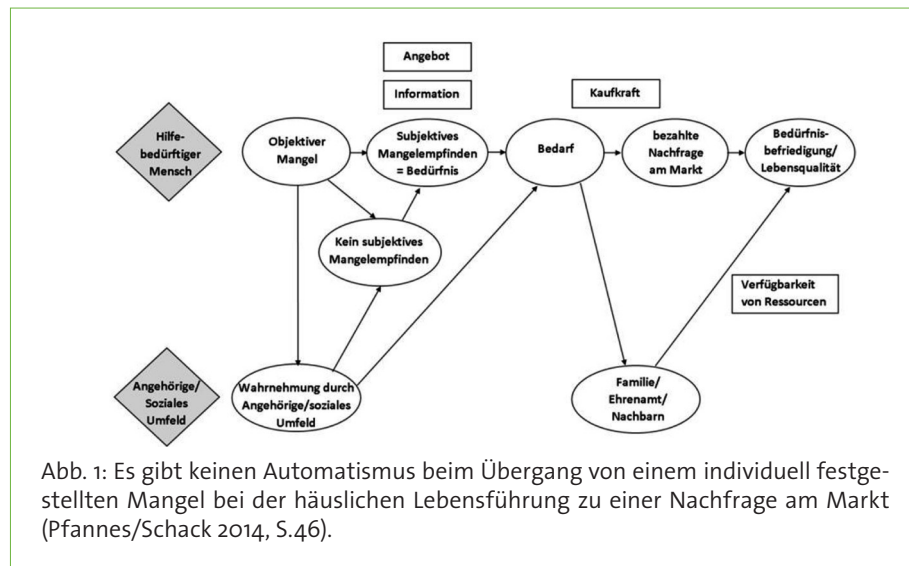
führt, da ältere Menschen auch durch Einschränkungen ihres Anspruchsniveaus und ihrer Lebensqualität reagieren können.

Ursachen hierfür sind: eingeschränkte finanzielle Möglichkeiten, Ablehnen von fremden Personen im eigenen Haushalt oder kulturell-normative Gründe. Es kann auch daran liegen, dass keine Informationen oder keine Markttransparenz vorliegen. Als Folge können Sauberkeits- und Hygienemängel der Wohnung und der Kleidung, Mangelernährung und/oder eingeschränkte Körperpflege entstehen und als Resultat möglicherweise ein (vermeidbarer) Pflegebedarf (vgl. Abb. 1).

Angehörige oder das soziale Umfeld spielen eine entscheidende Rolle, um bei Hilfebedarf eine Versorgung, Betreuung und gegebenenfalls Pflege zu gewährleisten oder zu organisieren.

In der Vergangenheit wurden haushaltsbezogene Dienstleistungen für ältere Menschen als komplementäre Dienstleistungen zur Pflege angesehen und ausgehend hiervon sind sie auch erst bei Pflegebedürftigkeit im (öffentlichen) Blick. Dann werden haushaltsbezogene Dienstleistungen von Pflegediensten angeboten, die die Leistungen über die Pflegekassen abrechnen. Die neuen Leistungen der Sozialen Pflegeversicherung (§ 45b SGB XI – Zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen, Verordnungsermächtigung) unterstreichen einen wichtigen Blickwechsel, der an Bedeutung gewinnen sollte: Pflegeleistungen als komplementäre Dienstleistungen zu haushaltsbezogenen Dienstleistungen, um Pflegebedürftigkeit zu vermeiden oder hinauszuschieben.

Weiter auf Seite 21



Von Hoberg/Klie u.a. (2013) gibt es einen Diskussionsbeitrag zur Pflegereform, der eine Unterscheidung in Cure (medizinische, fachpflegerische, therapeutische Maßnahmen) und Care (unterstützende Alltagsgestaltung, hauswirtschaftliche Basisversorgung, Grundpflege, Förderung der sozialen Teilhabe) vornimmt. Dieser Ansatz will den ganzen Menschen und sein Umfeld in den Blick nehmen und integriert systematisch neben der Pflege weitere Akteure in die Sorge und Versorgung von älteren Menschen mit Unterstützungsbedarf.

Durch das Pflegestärkungsgesetz I haben Pflegebedürftige ab dem 1. Januar 2015 die Möglichkeit, neben den bereits existierenden Zahlungen von Pflegegeld für Angehörige monatlich 104 Euro für sogenannte niedrigschwellige Entlastungsangebote zu bekommen, zu denen auch haushaltsbezogene Dienstleistungen gezählt werden. Daher ist in naher Zukunft von einer steigenden Inanspruchnahme professioneller Dienstleistungen zur Versorgung älterer Menschen auszugehen (Bröcheler 2014, S.2 f).

Mit dem Pflege-Neuausrichtungs-Gesetz (PNG) 2012 hatte der Gesetzgeber auch Modellvorhaben zur praktischen Erprobung der häuslichen Betreuung mit wissenschaftlicher Begleitung durch Betreuungsdienste veranlasst (§ 125 SGB XI). Der GKV-Spitzenverband hat diese mittlerweile auf den Weg gebracht: Derzeit laufen Modellvorhaben mit rund 50 Diensten in verschiedenen Bundesländern zur Erprobung von Leistungen der häuslichen Betreuung durch professionelle Betreuungsdienste – und nicht ausschließlich durch zugelassene ambulante Pflegedienste – für Pflegebedürftige sowie Menschen mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz. Diese professionellen Betreuungsdienste erbringen Leistungen der häuslichen Betreuung und der hauswirtschaftlichen Versorgung (GKV-Spitzenverband (Hg.) 2015).

Es ist unumgänglich, die hohe Relevanz haushaltsbezogener Dienstleistungen im Rahmen ambulanter Betreuungs-, Pflege- und Versorgungsarrangements zu beachten und berufsständische Abgrenzungen und Hierarchisierungen unbedingt zu vermeiden (Meier-Gräwe 2015, S. 30). Die Verknüpfung zwischen den verschiedenen Bereichen – also Wohnen, haushaltsbezogene Dienstleistungen und Pflege sowie deren Umfang und Bedeutung ist von hoher Bedeutung (vgl. Abb. 2).

Es ist ein ganzheitlicher Ansatz zur Stärkung der Alltagsgestaltung und des Woh-

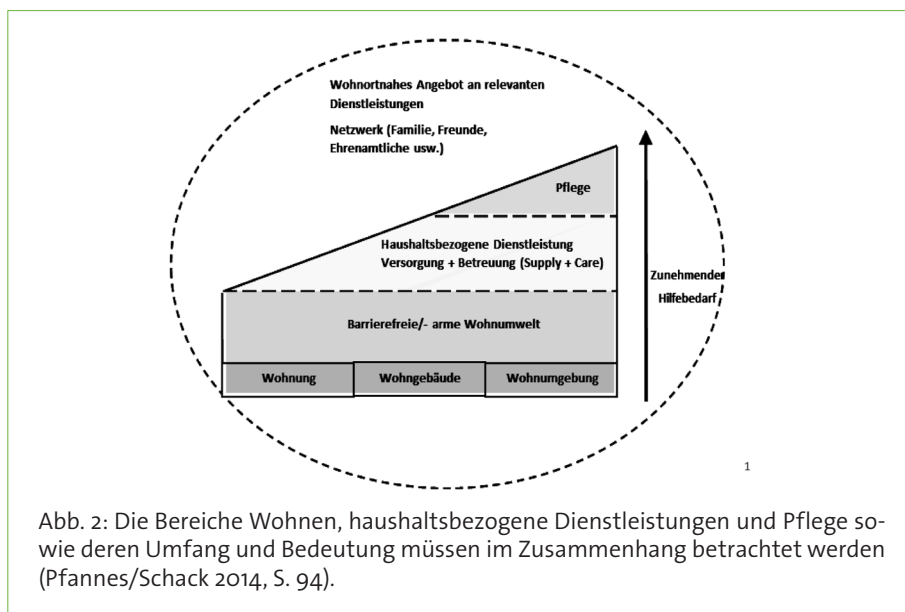


Abb. 2: Die Bereiche Wohnen, haushaltsbezogene Dienstleistungen und Pflege sowie deren Umfang und Bedeutung müssen im Zusammenhang betrachtet werden (Pfannes/Schack 2014, S. 94).

nens im Alter in der privaten Häuslichkeit notwendig, der die ganze Lebenswelt der älteren Menschen in den Blick nimmt. Hier sind auf einer lokalen und kommunalen Ebene Konzepte gefragt, die neben barrierefreiem Wohnen auch sozialräumliche Angebote im Quartier im Blick haben.

Das Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA) benennt acht Lebensbereiche, welche aus der Sicht älterer Menschen Lebensqualität geben: Sinn finden, Grundbedürfnisse, Sicherheit, wohnen, soziale Kontakte, Gesundheit, Arbeit und Tätig sein, Selbstverwirklichung. Sie äußern sich im Maße der Lebenszufriedenheit bestehend aus körperlichem, seelischem und sozialem Wohlbefinden (KDA 2012, S.18 ff.). Haushaltsbezogene Dienstleistungen können in viele der acht Lebensbereiche hineinwirken und einen Beitrag leisten, diese zu gestalten.

Qualität und Bezahlung bei haushaltsnahen Dienstleistungen

Ergebnisse der Befragung von Haushalten im Rahmen des Soziökonomischen Panels, die regelmäßig durch das Deutsche Institut für Wirtschaftsforschung in Zusammenarbeit mit TNS Infratest durchgeführt werden, gehen von vier Millionen Haushalten aus (Institut der Deutschen Wirtschaft, 2013), die regelmäßig oder gelegentlich eine bezahlte Haushaltshilfe haben.

Der Anteil der haushaltsbezogenen Dienstleistungen, die illegal in Schwarzarbeit erbracht werden, wird auf circa zwei Drittel geschätzt. Bei den legalen Anbietern handelt es sich überwiegend um Klein- und Kleinstbetriebe, die regional

aktiv sind. Aktuell gibt es eine dynamische Gründerszene zur Vermittlung von Reinigungskräfte über eine Internetplattform, z. B. Helpling, Putzfee, CleanAgents, Book a Tiger, Homejoy. Die Stiftung Warentest sieht diese Plattformen sehr kritisch und verweist auf rechtliche Schwachstellen und die große Diskrepanz zwischen Versprechen und Realität (Stiftung Warentest Hg. 2014, S. 71-73).

Legale Anbieter von haushaltsbezogenen Dienstleistungen konkurrieren intensiv mit der illegalen Erbringung dieser Dienstleistungen: Die Preissensibilität der Nachfrager ist hoch und das Unrechtsbewusstsein wenig ausgeprägt, zumal das Risiko gering ist. Legale Anbieter lassen sich untergliedern in Reinigungsunternehmen, die auch Leistungen für private Haushalte anbieten, Anbieter, die nur Leistungen für private Haushalte anbieten (z. B. Haushaltsagenturen, Alltagsengel, Hausbienen, Haushaltsservice, Alltagslichtblick) und ambulante Pflegedienste, die auch hauswirtschaftliche Leistungen anbieten.

Es ist auffallend, dass Kunden einerseits hohe Qualitätsansprüche formulieren, andererseits aber die Zahlungsbereitschaft eher gering ist. Diese Lücke hängt vermutlich auch mit dem gesellschaftlich niedrigen Stellenwert von Hausarbeit zusammen. Anbieter und Nachfrager betonen, dass Haushaltshilfen vor allem vertrauenswürdig, zuverlässig, sorgfältig und kompetent sein müssen.

Die Sicherung der Qualität der haushaltsbezogenen Dienstleistungen ist ein häufig thematisiertes Feld. Hierzu wurden mittlerweile verschiedene Vorschläge entwickelt, um die Dienstleistungserbringung

zu professionalisieren. Wichtige Entwicklungsstränge sind hier Qualitätsstandards und Konzepte zur Qualifizierung der Haushaltshilfen.

Weitere wichtige Entwicklungsschritte für den Ausbau von haushaltsbezogenen Dienstleistungen werden durch das Pflegestärkungsgesetz II unterstützt. Künftig hat jeder ambulante Pflegedienst neben körperbezogenen Pflegemaßnahmen und Hilfen bei der Haushaltsführung auch Betreuungsmaßnahmen anzubieten. Im Hinblick auf die Professionalisierung der Angebote an haushaltsbezogene Dienstleistungen ist die Regelung interessant, dass Pflegedienste nicht alle Leistungen selbst erbringen müssen, sondern die Zusammenarbeit mit anderen zugelassenen Anbietern hervorgehoben wird. Damit werden für Dienstleistungsunternehmen, deren Kerngeschäft die haushaltsbezogene Dienstleistungen sind, die Möglichkeiten erweitert, das Leben alter Menschen in ihrer privaten Häuslichkeit zu unterstützen.

Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

»Assisted Living« im Alter kann neben technischen Unterstützungssystemen (Ambient Assisted Living/AAL) auch haushaltsbezogene Dienstleistungen umfassen. Diese alltagsbezogenen Dienstleistungen dienen auf der individuellen Ebene der Entlastung, Lebensqualität, Selbstbestimmung und Gesundheit.

Auf einer gesellschaftlichen Ebene können sie u.a. der Prävention dienen: Es geht um die Verhinderung oder das Herausschieben von Pflegebedürftigkeit und um Gesunderhaltung. Für ältere Menschen mit Hilfebedarf sind Arrangements zentral für die Lebensqualität: Nicht die Optimierung von Einzelleistungen, sondern die Optimierung des Hilfe-Mix ist entscheidend: »Jede Kette ist nur so stark wie ihr schwächstes Glied« (vgl. Abb. 3).

Angesichts der Alterung der europäischen Gesellschaft und des sozialen Wandels (u.a. Frauenerwerbstätigkeit) geht es perspektivisch darum, sich von einem primär familienbasierten Unterstützungssystem zu verabschieden und eine tiefgreifende Modernisierung sozialstaatlicher Infrastruktur herbeizuführen, die sich durch vielfältige Kooperationsbezüge von multiprofessionellen Dienstleistungsteams auf Augenhöhe auszeichnet (Meier-Gräwe 2015, S. 30). ■

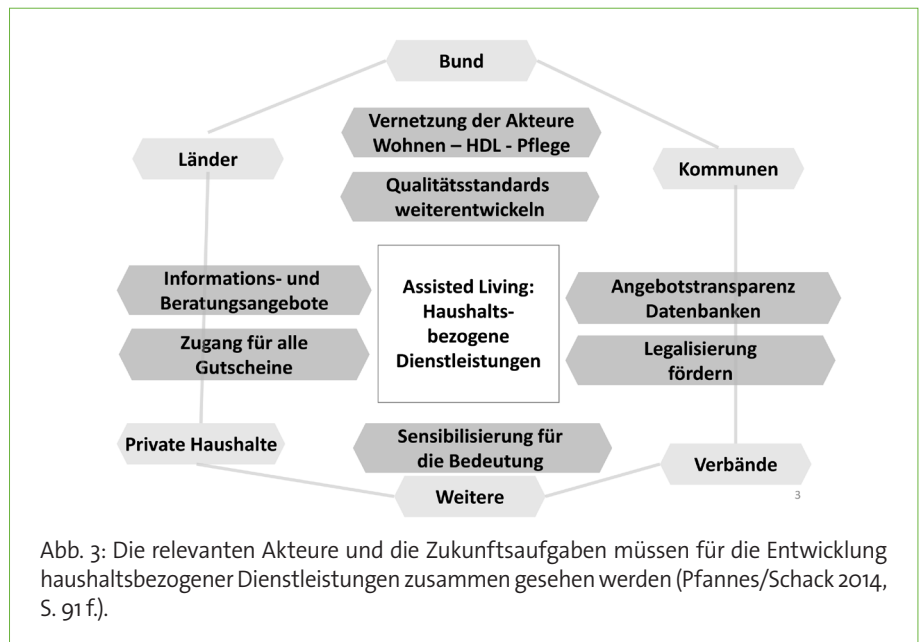


Abb. 3: Die relevanten Akteure und die Zukunftsaufgaben müssen für die Entwicklung haushaltsbezogener Dienstleistungen zusammen gesehen werden (Pfannes/Schack 2014, S. 91 f.).



Bröcheler, Mareike (2014): Privathaushalte als Arbeitgeber. Ergebnisbericht, Gießen/Düsseldorf (download).

BMWi (Hg.): Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen. Checkliste für Anbieter. Eine Arbeitshilfe, Berlin, 6/2015 (download).

Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (Hg.): Qualifizierung für Haushaltsbezogene Dienstleistungen – das dgh-Curriculum, Ende 2015 (download).

GKV-Spitzenverband (Hg.) (2015): www.gkv-spitzenverband.de/pflegeversicherung/forschung/modellprojekte_nach__125_sgb_xi/modellprojekte__125_sgb_xi_1.jsp.

IFOK (Hg.): Professionalisierung haushaltsnaher Dienstleistungen durch die Entwicklung und Etablierung von Qualitätsstandards, Köln 12/2014 (download).

Institut der Deutschen Wirtschaft (Hg.): Wochenbericht, Köln 2013/01.

Meier-Gräwe, Uta (2015): Versorgungsstrategien im demographischen Wandel. Chancen und Herausforderungen, in: Hauswirtschaft und Wissenschaft 1/2015, S.27-31.

KDA (Kuratorium Deutsche Altershilfe) (Hg.) (2012): Die 5. Generation: KDA Quartiershäuser. Köln.

Pfannes, Ulrike/Schack, Pirjo Susanne (2014): Meta-Studie Haushaltsbezogene Dienstleistungen im Rahmen des Projektes »Gutes Leben im Alter – Verbraucherpolitische Aspekte des demografischen Wandels am Beispiel Wohnen, Haushaltsnahe Dienstleistungen und Pflege«, vzbv (Hg.) Berlin/Hamburg/Münster (download).

Stiftung Warentest (Hg.) (2014): Mehr Glanz als Gloria. Putzdienstvermittler, in Test 11/2014, S.71-73 (download).

VZ-NRW (Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen) (o.J.): Mindestanforderungen an »Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW« aus Sicht der Kundinnen und Kunden, Düsseldorf (download).

Literatur über Qualitätsaspekte haushaltsnaher Dienstleistungen

Mindestanforderungen an »Haushaltsnahe Dienstleistungen für ältere Menschen und Familien mit Kindern und Jugendlichen in NRW« aus Sicht der Kundinnen und Kunden (VZ NRW o. J.).

Qualifizierung für Haushaltsbezogene Dienstleistungen – das dgh-Curriculum (Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft, Ende 2015).

DIN SPEC 77003 – Information, Beratung und Vermittlung von personen- und haushaltsnahen Dienstleistungen (4/2015).

BMWi (Hg.): Qualitätssicherung für haushaltsnahe Dienstleistungen. Checkliste für Anbieter. Eine Arbeitshilfe (6/2015).

ILO (Hg.): Übereinkommen über menschenwürdige Arbeit für Hausangestellte (ILO-Konvention 189) 2011/2014.