

# **Hauswirtschaftliches Grundlagenwissen**

## **Informationen für die Senioren- und Pflegestützpunkte Niedersachsen (SPN)**

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Impressum	2
Vorwort des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung	3
1. Bedeutung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen	4
2. Grundlegende Begriffe	5
3. Professionelle haushaltsbezogene Dienstleistungen anderer Branchen	6
4. Professionelle hauswirtschaftliche Dienstleistungen	6
5. Anbieter hauswirtschaftlicher Dienstleistungen	9
6. Qualitätssicherung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen	9
7. Quellenhinweise	11
8. Bedarfsermittlung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen	12

## **Anlage**

Checkliste: Bedarfsermittlung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

**Herausgeber** Landesarbeitsgemeinschaft Hauswirtschaft Niedersachsen  
(LAG HW Nds.)  
Alleestr. 1, 30167 Hannover  
[www.lag-hw-nds.de](http://www.lag-hw-nds.de)

**Text** Prof. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt  
Dipl.oec.troph. Martina Feulner  
Dipl.oec.troph (FH) Marietheres Rehrmann

**Hannover September 2022**

Gefördert durch:



**Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Gesundheit  
und Gleichstellung**

## **Vorwort des Niedersächsischen Ministeriums für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung**

Der Niedersächsische Landtag hat im Oktober 2021 beschlossen, die Hauswirtschaft in Niedersachsen zu stärken und damit die Bedeutung dieses gesellschaftlich so wichtigen Themas unterstrichen.

Gerade vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie wurde deutlich, wie wichtig die Tätigkeitsfelder der Hauswirtschaft sind. So haben zum Beispiel Hygienekonzepte vom Privathaushalt bis hin zu Gemeinschaftseinrichtungen besonders an Bedeutung gewonnen.

Die Umsetzung des Beschlusses des Niedersächsischen Landtags soll auf der Grundlage eines Konzepts zur Qualitätssicherung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen in Privathaushalten, Wohngruppen sowie in stationären/teilstationären Einrichtungen und Tageseinrichtungen erfolgen. Gleichzeitig soll die Berufsausbildung im Bereich Hauswirtschaft erhalten und Existenzgründungen in diesem Bereich besser gefördert werden.

Ergänzend zum „Konzept zur Stärkung der Hauswirtschaft“ wird mit dieser „Handreichung Hauswirtschaft“ eine Handlungsempfehlung speziell für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Senioren- und Pflegestützpunkte Niedersachsen (SPN) vorgelegt. Der Leitfaden soll helfen, im Rahmen von Beratungsgesprächen mit Seniorinnen und Senioren oder auch mit deren Angehörigen hauswirtschaftliche Problemlagen zu erkennen, darauf einzugehen, reagieren zu können und beispielsweise an hauswirtschaftliche Fachberatungen weiter zu verweisen. Er soll für das Thema Hauswirtschaft sensibilisieren.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Senioren- und Pflegestützpunkte Niedersachsen werden durch diese Handreichung in die Lage versetzt, ihr breites Beratungsspektrum weiter zu vertiefen und in den verschiedensten Problemlagen lösungsorientiert agieren zu können.

Eine weitere wichtige Kompetenz für unsere Seniorinnen und Senioren wird damit gestärkt!

## 1. Bedeutung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Die meisten Menschen möchten bis an ihr Lebensende in der eigenen Häuslichkeit verbleiben, wenn ihr privates Umfeld nicht nur hauswirtschaftliche Versorgung, sondern auch Betreuung für das Wohlfühlen im Alltag bietet. Deshalb suchen Menschen nach Informationen zu Betreuungs-, Pflege- und Versorgungsangeboten und deren Finanzierbarkeit. Oft sind für ältere Menschen hauswirtschaftliche Dienstleistungen notwendig, bevor sie einen Pflegegrad haben. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen umfassen Wohnungsreinigung, Einkauf von Gegenständen des täglichen Bedarfs, Wäschewaschen (inkl. Aufhängen, Trocknen, Zusammenlegen, Einräumen), Lieferung oder Zubereitung von Mahlzeiten (inkl. Aufräumen, Geschirr spülen, Resteverwertung), Lebensmittellagerung, Wertstofftrennung, Abfallentsorgung, Unterstützung bei der Planung/Bewältigung des Alltags (z.B. Behördengänge, Bankgeschäfte), Versorgung von Pflanzen, Betreuung von Haustieren. Professionelle hauswirtschaftliche Hilfen werden von Haushalten unterschiedlich akzeptiert. Die Gründe sind vielfältig: traditionelle Vorstellungen und die Gewohnheit von unbezahlter häuslicher Arbeit und damit verbunden vor allem bei Männern oft fehlende hauswirtschaftliche Kenntnisse und Erfahrungen. Hinzu kommt die Angst vor fremden Menschen im eigenen Haushalt und Unkenntnis der Rolle als Arbeitgeber. Dennoch ziehen die meisten Menschen Lösungen vor, die einen Verbleib zu Hause ermöglichen. Erwartungen an extern erbrachte Dienstleister basieren dabei meist auf individuellen, in den Haushalten sehr unterschiedlichen, Gewohnheiten. Deshalb ist ein Grundlagenwissen über professionelle hauswirtschaftliche Dienstleistungen für Beratungen wichtig. Diese sollen einschlägige Bedarfe ermitteln und auf entsprechende Angebote für hauswirtschaftliche Dienstleistungen hinweisen.

Die Beratungen sollen auch dazu beitragen, ehrenamtlich und professionell erbrachte Dienstleistungen differenzieren zu können und den hohen Anteil von Schwarzarbeit mit Risiken für Anbieter und die meist weiblichen Arbeitskräfte reduzieren. Für externe professionelle Arbeitskräfte sind Haushalte Arbeitsplätze mit Anspruch auf Lohn und Arbeitsschutz (z.B. bei Reinigungsverfahren). Sie arbeiten einerseits auf der Grundlage fachlicher Standards (z.B. im Einsatz von Reinigungs- und Pflegemitteln, bezüglich der Anforderungen an Hygiene bei immungeschwächten Kunden und effizienten Arbeitsverfahren), und genügen andererseits den Kundenwünschen und Rahmenbedingungen des Haushalts (z.B. Einsatz von Reinigungsmitteln). Das zuhause übliche oft zeitgleiche Ineinander verschiedener Tätigkeiten und deren Einordnung in ein hauswirtschaftlich organisatorisches Gesamtkonzept bzw. Haushaltsmanagement ist bei der Übernahme von definierten Teilaufgaben durch externe Kräfte und stundenweisen Einsatz kaum möglich (z.B. Betten frisch beziehen, Wäsche waschen und trocknen). Grundsätzlich müssen Haushalte hauswirtschaftliche Dienstleistungen selbst bezahlen, sie können die Kosten steuerlich geltend machen. Im Krankheitsfall und bei entsprechender ärztlicher Bescheinigung können hauswirtschaftliche Leistungen von der Krankenkasse finanziert werden. Ab Pflegegrad 1 ist eine anteilige Kostenübernahme dieser Leistungen durch die Pflegekassen möglich.

## 2. Grundlegende Begriffe

**Dienstleistungen** sind abzugrenzen von Produktion, bei der als Ergebnis eine Ware im Vordergrund steht. Dienstleistungen müssen zwischen Dienstleistungsempfänger und -anbieter genau abgesprochen werden, sie bedingen ein hohes Maß an Kommunikation. Obwohl grundsätzlich zwischen sach- und personenbezogenen Dienstleistungen unterschieden wird, mischen sich beide Angebotsformen in privaten Haushalten. In der eigenen Häuslichkeit sind vor allem ältere Dienstleistungsempfänger meist anwesend, sie werden deshalb auch für sachbezogene Dienstleistungen einbezogen und sehen die Dienstleister dann immer auch als Bezugsperson. Durch gemeinsames Tun (z.B. Kochen), Interaktionen, Kommunikation oder Teilhabe, z. B. durch ein Gespräch oder Zuschauen, sind die Nutzenden beteiligt. Personenbezogene Dienstleistungen fördern Wohlbefinden und dienen der Verhaltensaktivierung.

**Haushaltsbezogene Dienstleistungen** werden begrifflich oft verwechselt mit haushaltsnahen Dienstleistungen. Der Begriff „Haushaltsbezogene Dienstleistungen“ ist umfassender mit sach- und personenbezogenen Dienstleistungen zur Sicherung der Daseinsvorsorge von Menschen in privaten Haushalten, deren Lebenswelt und deren häusliche Anforderungen. Für haushaltsbezogene Dienstleistungen gibt es keine Anforderungen an die Dienstleistungserbringer. Dienste können ehrenamtlich oder gegen Entgelt erbracht werden. Sie umfassen Versorgung (Sachbezug), Betreuung/Sorge (Personenbezug) bzw. Mischformen als Querschnittsaufgabe (Assistenz).

**Hauswirtschaftliche Dienstleistungen** dienen der privaten Daseinsvorsorge zur Unterstützung, Förderung und Aktivierung von Menschen zur Alltagsgestaltung in einem Haushalt. Professionelle Hauswirtschaft plant, steuert und gestaltet zielgerichtet und fachkompetent Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der Leistungsfähigkeit der Arbeitskräfte entsprechend des Haushaltsbedarfs mit dem Ziel individueller Bedürfnisbefriedigung. Unterschieden wird zwischen hauswirtschaftlicher **Versorgung** (Verpflegung, Lagerhaltung, Reinigung und Pflege von Räumen, Wäsche und Textilien, Wechseln der Bettwäsche, Gestaltung von Wohnung und Umfeld) und **Betreuung**: Versorgung unter Einbeziehung der Dienstleistungsempfänger. Zusätzlich z.B. Haushaltsorganisation, Einkaufen bzw. Boten- und Fahrdienste, Betreuung von Haustieren.

**Haushaltsnahe Dienstleistungen** können nach § 35a Einkommenssteuergesetz zu Steuerermäßigung für steuerpflichtige Haushalte führen. Sie sind im Wesentlichen sachbezogen. Um steuerlich absetzbar zu sein, müssen sie von einem selbständigen Dienstleister oder einer Dienstleistungsagentur nach bestimmten Vorgaben ausgeführt und abgerechnet werden. Sie dienen der Entlastung, Teilhabe oder Selbstbestimmung von Menschen in ihren privaten Haushalten. Berufsgruppen/Branchen oder Klassifizierungen sind im EStG nicht benannt. Ambulante medizinische Alten- oder Krankenpflege gehört nicht zu den haushaltsnahen Dienstleistungen.

### 3. Haushaltsbezogene Dienstleistungen anderer Branchen

Der Dienstleistungsbedarf privater Haushalte ist verschiedenen Berufsgruppen bzw. Branchen zugeordnet, die ein Haushalt ggf. recherchieren und koordinieren muss. Die Anbietersuche ist schwierig, weil vor allem große handwerkliche Anbieter meist auf große Unternehmen als Kunden und ausschließlich auf sachbezogene Dienstleistungen ausgerichtet sind. Oft helfen Empfehlungen vor Ort (Mundpropaganda).

- Für die **Außen- und Innenreinigung** von Gebäuden, Gehwegen, etc. und von hohen Fenstern/Türen Insbesondere in höheren Stockwerken in Mehrfamilienhäusern und hohen Räumen sind oft professionelle Gebäudedienstleister notwendig. In Niedersachsen sind Mitgliedsbetriebe in Regionen eingeteilt (<https://www.die-gebaeuedienstleister.de/die-branche>). Dienstleistungen des Gebäudereiniger-Handwerks sind auch Hol- und Bringdienste, Hausmeister- und Winterdienste.
- Für **Gartenplanung und -pflege** sind Betriebe des Garten- und Landschaftsbaus spezialisiert. Mitgliedsbetriebe Niedersachsens sind im Internet nach Postleitzahlen auffindbar. (<https://www.galabau-nordwest.de/default-nordwest.aspx>)
- Bei **Modernisierung, Sanierung oder Wohnraumanpassung** sind Handwerksinnungen mit ihren Regionalstellen ansprechbar, z.B. Maler- und Lackierer (über Kreishandwerkerschaft) bzw. Sanitär, Heizung Klima (<https://www.fvshk-nds.de>)
- Bei **Haushaltsauflösungen** sind caritative Organisationen auf lokaler/regionaler Ebene, Altkleider-, Schuhsammlungen oder örtlich unterschiedlich bezeichnete gewerbliche Betriebe behilflich. Adressen sind evtl. auch bei kommunalen Beratungsstellen oder in Wegweisern/Ratgeber für Seniorinnen und Senioren erhältlich.

### 4. Professionelle hauswirtschaftliche Dienstleistungen

Professionell erbrachte hauswirtschaftliche Dienstleistungen ermöglichen nicht nur Versorgung, sondern beziehen im ambulanten Bereich immer auch die Dienstleistungsempfänger mit ein (Hauswirtschaftliche Betreuung), wobei die Gestaltung des Dienstleistungsprozesses eine wesentliche Rolle spielt. Hauswirtschaftliche Dienstleistungen finden meist, aber nicht nur, in der eigenen Häuslichkeit statt. Fertige Mahlzeiten können beispielsweise vom Lebensmitteleinzelhandel geholt oder von „Essen auf Rädern“ geliefert werden. Wäsche und Bekleidung kann zur Reinigung außer Haus gegeben werden. Leider sind im ländlichen Raum solche Angebote oft nicht vorhanden.

Professionelle Hausarbeit ist eine nach Standards zielgerichtete, planmäßige, ausführende, geistige und/ oder körperliche Betätigung zur Bedarfssicherung und individuellen Bedürfnisbefriedigung innerhalb einer bestimmten Zeit. Grundlage professionellen hauswirtschaftlichen Handelns ist das Prinzip einer vollständigen Handlung: Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren, Auswerten. Einbezogen wird die Situation der Dienstleistungsempfänger und bei der vielfach körperlich anstrengenden hauswirtschaftlichen Tätigkeit auch die Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft

der Arbeitskräfte. Viele Abläufe von hauswirtschaftlichen Tätigkeiten greifen ineinander, deshalb ist es wichtig, Prozesse zielorientiert und möglichst schonend für Mensch und Umwelt zu organisieren. Voraussetzung hierfür ist Kommunikation zwischen Anbieter und Kunden nicht nur über erwartete Arbeitsergebnisse, sondern auch über Abläufe und zur Verfügung stehende Ressourcen. Professionelle hauswirtschaftliche Arbeit wird ganzheitlich geplant, z.B. bezogen auf die Ernährungssituation der zu versorgenden/betreuenden Person, personelle und finanzielle Ressourcen, Hygiene- und Umweltaspekte und Abläufe vom Lebensmitteleinkauf über Speisenzubereitung bis zur Resteverwertung und Abfallentsorgung. Inwieweit diese Planung praktisch umgesetzt werden kann, hängt von den Haushaltsgegebenheiten und den Bedürfnissen der Dienstleistungsempfänger sowie dem konkreten Dienstleistungsauftrag ab.

Für alle hauswirtschaftlichen Versorgungsdienstleistungen ist das Einhalten von **Hygieneregeln** unabdingbar, die die Verbreitung und Übertragung schädlicher Keime (Bakterien, Viren) verhindern. Dies gilt vor allem bei Aufträgen zu Versorgung oder Betreuung vulnerabler Gruppen. In Senioren-Haushalten besteht beispielsweise vielfach ein Gesundheitsrisiko durch überlagerte Lebensmittel und die Problematik einer nicht ordnungsgemäßen Abfall- und Wertstoffentsorgung. Deshalb ist am Beispiel Hygiene die Bedeutung professioneller hauswirtschaftlicher Dienstleistung verdeutlicht: Professionelle Anbieter garantieren Hygienekonzepte und die Einhaltung von Hygienestandards entsprechend der geltenden rechtlichen Regelungen. Hygieneregeln gelten für Personen-, Raum und Prozesshygiene (Arbeitsabläufe und Gegenstände) und werden nach physikalischen, chemischen und mikrobiologischen Hygienegefahren bewertet.

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen verlangen weit mehr als Fachkompetenz im engeren Sinn, nämlich Organisationskompetenz (z.B. effektive und effiziente Gestaltung von Arbeitsabläufen), Kommunikationskompetenz (Erläuterung von Arbeitsabläufen, Einbeziehung der Dienstleistungsempfänger) und Sozialkompetenz (ggf. Abwandlungen effizienter Abläufe zur individuellen Bedürfnisbefriedigung). Dies gilt insbesondere dann, wenn Menschen mit demenziellen Veränderungen oder psychischen Erkrankungen hauswirtschaftlich versorgt oder betreut werden.

Die **dreijährige Ausbildung zur Hauswirtschafterin/zum Hauswirtschafter** garantiert Wissen in all diesen Themenbereichen. Entsprechend qualifizierte Fachkräfte sind vor allem als Teamleiter und Praxisanleiter geeignet. Hauswirtschafterinnen im Team garantieren die notwendige Fachlichkeit für ein Hand in Hand arbeiten mit der Pflege. Informationen liefert die Ausbildungsordnung <https://www.gesetze-im-internet.de/ha-wiausbv/BJNR073000020.html>. Für einen (Wieder)einstieg informiert das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: <https://www.perspektiven-schaffen.de/ps-de/erwerbstaetigkeit/haushaltsnahe-dienstleistungen> und <https://www.perspektiven-schaffen.de/ps-de/erwerbstaetigkeit/beschaefigungen-im-bereich-der-haushaltsnahen-dienstleistungen-188388>.

Fragen zu Ausbildung und Qualifizierung sowie zur Anerkennung von Vorkenntnissen, z.B. von Menschen mit Migrationshintergrund im Rahmen der sogenannten „Valikom“-Vereinbarung, beantwortet die Landwirtschaftskammer als für hauswirtschaftliche

Ausbildung „zuständige Stelle“ (<https://www.lwk-niedersachsen.de>). Über Teilqualifizierungen informieren Veröffentlichungen des Kompetenzzentrums Professionalisierung und Qualitätssicherung hausnaher Dienstleistungen (PQHD) <https://www.hs-fulda.de/forschen/forschungseinrichtungen/wissenschaftliche-zentren-und-forschungsverbaende/elve/pqhd>.

Der Einsatz von externen Arbeitskräften findet in verschiedenen Haushalten statt, worauf sich geschulte Kräfte gut einstellen können. Dennoch werden hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Schwarzarbeit, ehrenamtlich oder durch professionelle Anbieter vor allem von ungelernten Arbeitskräften ausgeführt. Hilfskräfte arbeiten meist im Minijob-Modell und haben kaum Chancen auf Qualifizierung und Schulungen. Vielfach werden hauswirtschaftliche Dienstleistungsangebote auf Reinigung beschränkt, weil dieser Bedarf am sichtbarsten ist. Andere zur Bewältigung des Alltags notwendige hauswirtschaftliche Leistungen werden oft nicht erkannt oder benannt. Die Erfassung der persönlichen Gewohnheiten im Zusammenhang mit Haushaltsarbeit ist deshalb wichtig für die hauswirtschaftliche Bedarfsermittlung zu Beginn eines Einsatzes.

Hilfreich ist hier die DIN SPEC (PAS) 77003 zur Information, Beratung und Vermittlung personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen. Sie definiert Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstandards, die anbieterübergreifend anwendbar sind und bei Beratungsgesprächen grundsätzlich anzuwenden ist. Sie trägt dazu bei, die Akzeptanz für personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen zu erhöhen. Die darauf aufbauende DIN SPEC (PAS) 77004 „Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung“ beschreibt die Anforderungen an Prozesse und Vorgehensweisen für die Dienstleistungserbringung. Die Einhaltung der 2018 herausgegebenen DIN SPEC 77004 Norm sollte bei Anbietern haushaltsbezogener Dienstleistungen abgefragt werden.

**Für Pflegebedürftige mit anerkanntem Pflegegrad** ist eine Kostenübernahme **hauswirtschaftlicher Dienstleistungen** durch die Pflegeversicherung möglich (Sachleistungen nach § 36 SGB XI, Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI, Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI. Informationen unter <https://www.ms.niedersachsen.de/startseite/gesundheitspflege/pflege/angebote-zur-unterstuetzung-im-alltag-153311.html>; [www.bundesgesundheitsministerium.de/verhinderungspflege.html](http://www.bundesgesundheitsministerium.de/verhinderungspflege.html); <https://www.bundesgesundheitsministerium.de/pflege-zu-hause.html>).

Auf **ärztliche Verordnung** ist auch eine Kostenübernahme für eine Haushaltshilfe durch die **Krankenkasse** möglich (<https://www.bundesgesundheitsministerium.de/haushaltshilfe.html>).

## 5. Anbieter hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen werden von Pflegediensten, Betreuungsdiensten, nach Landesrecht anerkannten Angeboten zur Unterstützung im Alltag, hauswirtschaftlichen Dienstleistungsunternehmen, Dienstleistungsagenturen oder Einzelpersonen in privaten Haushalten erbracht. Dazu gehören auch Wohnungen, die in ein Betreutes Wohnen eingebunden sind. Der Radius von Anbietern ambulant erbrachter hauswirtschaftlicher Dienstleistungen liegt bei ca. 30 km. Dienstleistungsunternehmen mit speziell hauswirtschaftlichen Angeboten sind **in Deutschland** im Wesentlichen in zwei Verbänden organisiert.

- Bundesverband haushaltsnaher Dienstleistungsunternehmen( [www.bhdu.de](http://www.bhdu.de))
- Allianz haushaltsnahe Dienstleistungswirtschaft ([www.ahdw.de](http://www.ahdw.de))

Bundesweit finden sich Angebote hauswirtschaftlicher Dienstleistungen **z.B.** über

- <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/alle-meldungen/internetportal-zu-haushaltsnahen-dienstleistungen-76108>
- <https://www.perspektiven-schaffen.de/ps-de/alltag/unterstuetzung-im-haushalt>
- <https://www.drk.de/hilfe-in-deutschland/senioren/#c73225>
- <https://www.kfd-bundesverband.de/profi-hauswirtschaft>
- [https://pfliegelotse.de/presentation/pl\\_startseite.aspx](https://pfliegelotse.de/presentation/pl_startseite.aspx)
- <https://pflgefinder.bkk-dachverband.de>
- <https://www.aok.de/pk/niedersachsen/pflege/pflegenavigator/>

Zusätzlich gibt es regionale Angebote in Niedersachsen, z.B. Hauswirtschaftsdienste regional um Rotenburg/Wümme ([www.hwd-row.de](http://www.hwd-row.de)).

In der politischen Diskussion und im aktuellen Koalitionsvertrag der Bundesregierung festgehalten ist das sogenannte „**Gutscheinmodell**“. Der Grundgedanke ist sozialversicherungspflichtige und zumindest mit Mindestlohn bezahlte legale Beschäftigungen für hauswirtschaftliche Dienstleistungen in privaten Haushalten zu fördern, basierend auf Erfahrungen in europäischen Nachbarländern und erprobt in einem Modell in Baden-Württemberg. Familien mit Kindern, Alleinerziehende und pflegende Angehörige sollen einen jährlichen Bonus erhalten. Werden 40 Prozent des Stundenpreises durch die Gutscheine finanziert, verbleiben bei den beauftragenden Haushalten Kosten, die den aktuellen Schwarzmarktlöhnen entsprechen. Aktuell liegen für die konkrete Umsetzung dazu aus dem Bundesarbeitsministerium noch keine Eckpunkte vor.

## 6. Qualitätssicherung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Geprüfte Qualität setzt voraus, dass vorher festgelegt wurde, wie diese Qualität erreicht werden soll/kann und welche Beurteilungskriterien gelten. Qualitätsstandards gehören in der Pflege inzwischen zum Alltag, nicht nur als Expertenstandards vom Deutschen Netzwerk zur Qualitätsentwicklung in der Pflege (DNQP) (<https://www.dnqp.de/expertenstandards-und-auditinstrumente/>). Aktuell liegen für die ambulante Versorgung und Betreuung in der Hauswirtschaft noch keine verbindlichen

Standards vor. Bei hauswirtschaftlichen Dienstleistungen kann es beispielsweise einmal eine „gute“ Qualität sein, wenn um 12.00 Uhr ein Mittagessen fertig ist, (z. B. bei Versorgung) ein anderes Mal ist eine Qualität „gut“, wenn ein von Demenz betroffener Mensch mit geholfen hat bei der Zubereitung des Mittagessens, auch wenn es dadurch erst um 12.30 Uhr fertig gestellt ist (z. B. bei Betreuung), dieser Mensch aber glücklich über seine Aktivität ist und entsprechend gut isst. Grundsätzlich arbeiten hauswirtschaftliche Fachkräfte nach fachlichen Standards. Aber im ambulanten Bereich ist es besonders wichtig, dass die jeweiligen individuellen Qualitätsziele vor der Vereinbarung über die Erbringung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen transparent vermittelt werden, um Kommunikations- und Bewertungsprobleme zu vermeiden. Entsprechend wichtig ist es, seriöse Anbieter mit Selbstverpflichtung einer Qualitätssicherung (z.B. nach DIN SPEC 77004, nach DIN EN ISO 9000, als Mitglied eines Anbieterverbandes) zu finden. Zertifizierte Anbieter halten bestimmte Qualitätsstandards ein und stellen den Haushalten bei Bedarf auch Urlaubs- und Krankheitsvertretungen zur Verfügung (<https://bhdu.de/standards/>). Ein unabhängiges und einheitliches Branchen-Gütesiegel gibt es bislang nicht. Üblicherweise werden Arbeits-, Service-, und Arbeitgeberqualität als Qualitätskriterien benannt. Genauere Informationen finden sich unter <https://www.perspektiven-schaffen.de/ps-de/was-macht-gute-dienstleistungen-aus--188150> und <https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Downloads/P-R/qualitaetssicherung-fuer-haushaltsnahe-dienstleistungen-checkliste-fuer-anbieter.html>.

Aktuell in der Abstimmung ist ein Modell über drei Niveaustufen für die Registrierung und Zertifizierung von Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Diskussion über das Gutscheinmodell ([https://www.hs-fulda.de/fileadmin/user\\_upload/FB\\_Oe/PQHD/Kurzversion\\_Strategiepapier\\_zum\\_Zertifizierungskonzept\\_HDL.pdf](https://www.hs-fulda.de/fileadmin/user_upload/FB_Oe/PQHD/Kurzversion_Strategiepapier_zum_Zertifizierungskonzept_HDL.pdf)).

Die Verbraucherzentralen informieren über Kriterien von seriösen Anbietern hauswirtschaftlicher Dienstleistungen, z.B. Erstgespräch, Vertragsabschluss, Rechnungstellung. Ebenso informieren sie über Bedingungen von Haushaltshilfen und Agenturen mit Angeboten über Buchungsportale unter:

- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/pflegeantrag-und-leistungen/haushaltsnahe-dienstleistungen-das-erstgespraech-42704>
- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/pflegeantrag-und-leistungen/die-rechnung-bei-haushaltsnahen-dienstleistungen-was-ist-wichtig-42708>
- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/gesundheit-pflege/pflege-zu-hause/putzhilfe-im-internet-tipps-fuer-den-umgang-mit-buchungsportalen-44896>

## 7. Quellenhinweise

**Bröcheler, Mareike** (2014): Privathaushalte als Arbeitgeber – Ergebnisbericht, Eine Kooperation der Katholischen Frauengemeinschaft Deutschlands e. V. (kfd) mit dem Kompetenzzentrum „Professionalisierung und Qualitätssicherung haushaltsnaher Dienstleistungen“ der Universität Gießen. Gießen/Düsseldorf

**Deutsche Bischofskonferenz** (Hrsg.) (2015): Wen kümmert die Sorgearbeit? – Gerechte Arbeitsplätze in Privathaushalten. Studien der Sachverständigengruppe „Weltwirtschaft und Sozialethik“, Broschüre 20. <https://www.dbk-shop.de/de/publikationen/publikationen-wissenschaftlichen-arbeitsgruppe-weltkirchliche-aufgaben/studien-sachverstaendigengruppe-weltwirtschaft-sozialethik/wen-kuemmert-sorgearbeit-gerechte-arbeitsplaetze-privathaushalten.html>

**Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft** (dgh) (2022) (Hrsg.): Leben 2050. Haushaltswissenschaftliche Perspektiven. Dokumentation der Jubiläumstagung der dgh am 23. und 24. September 2021. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft (70) 2022, ISBN 2626-0913. [https://haushalt-wissenschaft.de/wp-content/uploads/2022/02/HUW\\_02\\_2022\\_dgh\\_JT\\_2021\\_Dokumentation.pdf](https://haushalt-wissenschaft.de/wp-content/uploads/2022/02/HUW_02_2022_dgh_JT_2021_Dokumentation.pdf)

**Deutsche Gesellschaft für Hauswirtschaft (dgh)** (2018) Hrsg.): Positionspapier: Betreuungsleistungen als haushaltsnahe Dienstleistungen – Definition und Abgrenzung. Rheine

**Deutsches Institut für Normung** (DIN) (Hrsg.): DIN SPEC (PAS) 77003:2015-01 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Information, Beratung und Vermittlung. DIN SPEC 77004: 2018-07 Personen- und haushaltsbezogene Dienstleistungen – Dienstleistungserbringung. Berlin

**Feulner, Martina; Sobotka, Margarete** (2021): Professionelles Hauswirtschaftliches Handeln: Definition, Wirkungen und Kennzeichen, hrsg. von der Deutschen Gesellschaft für Hauswirtschaft. Rheine

**International Labour Organisation (ILO)** (Hrsg.). Internationale Vereinbarungen zu Rechten von Dienstleistern. ILO Konvention 189. [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

**Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands** (kfd) Bundesverband e. V. (Hrsg.) (2016): Haushalte als Arbeitgeber. Haushaltsbezogene Dienstleistungen: fair – legal – bezahlbar. Informationen und Anregungen für die Praxis. Düsseldorf

**Kompetenzzentrum Professionalisierung und Qualitätssicherung Haushaltsnaher Dienstleistungen (PQHD)** (Hrsg.): Expertise ambulante hauswirtschaftliche Versorgung im Rahmen der Pflegeversicherung. <https://www.hs-fulda.de>

**Niedersächsisches Ministerium für Soziales, Gesundheit und Gleichstellung** (Hrsg.): Richtlinien über die Gewährung von Zuwendungen zur Förderung der Seniorenberatung in den Senioren- und Pflegestützpunkten Niedersachsen (SPN), VORIS 21147, 12/2021. [https://www.ms.niedersachsen.de/download/179325/Richtlinie\\_Senioren-\\_und\\_Pflegestuetzpunkte.pdf](https://www.ms.niedersachsen.de/download/179325/Richtlinie_Senioren-_und_Pflegestuetzpunkte.pdf)

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

**Wiener, Bettina; Winge, Susanne; Zetsche, Indre** (2014): Hauswirtschaft als Spiegel gesellschaftlicher Herausforderungen. Analyse des Berufsfeldes, Profilschärfung und Neupositionierung der Professionalisierung. Bundesministerium für Wirtschaft (HG), Halle. [https://www.dghev.de/fileadmin/user\\_upload/Hauswirtschaft\\_Wiener\\_Winge\\_Zetsche.pdf](https://www.dghev.de/fileadmin/user_upload/Hauswirtschaft_Wiener_Winge_Zetsche.pdf)

**Zapfel, Stefan** (2015): Konzeption von Angeboten haushaltsnaher Dienstleistungen mit Schwerpunkt hauswirtschaftlicher Leistungsangebote im Rahmen ausgewählter Modellprojekte. Nürnberg: Institut für empirische Soziologie. [https://www.stmelf.bayern.de/mam/cms01/berufsbildung/dateien/handbuch\\_haushalt\\_dienstleistungen.pdf](https://www.stmelf.bayern.de/mam/cms01/berufsbildung/dateien/handbuch_haushalt_dienstleistungen.pdf)

## Checkliste: Bedarfsermittlung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen

Im Rahmen eines Beratungsgesprächs soll der hauswirtschaftliche Unterstützungsbedarf ermittelt werden.

### 1. Bedarf/ Unterstützung an hauswirtschaftlichen Dienstleistungen (HWDL)

- Wohnungsreinigung
- Lieferung einer Mahlzeit
- Fensterreinigung
- Begleitung bei Aktivitäten außer Haus
- Planung/ Bewältigung des Alltags
- Sonstiges:
- Wäschepflege
- Zubereitung von Mahlzeiten
- Versorgung von Haustieren
- Versorgung von Pflanzen/Garten
- Begleitung von Demenzerkrankten

### 2. Hauswirtschaftliche Unterstützung derzeit vorhanden durch

- Angehörige
- Pflegedienst
- Sonstiges:
- Nachbarn
- Hauswirtschaftlicher Dienstleister
- Bekannte/ Freunde

### 3. Hauswirtschaftliche Unterstützung gewünscht durch

- Ehrenamtliche
- Pflegedienst mit HWDL-Angeboten
- Hauswirtschaftliches Dienstleistungsunternehmen
- Sonstiges:

### 4. Hinweis auf hauswirtschaftliche Dienstleister vor Ort. Gegebenenfalls Kontakt vermitteln.

Informationen zu nach Landesrecht anerkannten Angeboten zur Unterstützung im Alltag nach § 45a SGB XI, die unter anderem auch hauswirtschaftliche Dienstleistungen in Niedersachsen erbringen, unter [www.ms.niedersachsen.de/startseite/gesund-heit\\_pflege/pflege/angebote-zur-unterstuetzung-im-alltag-153311.html](http://www.ms.niedersachsen.de/startseite/gesund-heit_pflege/pflege/angebote-zur-unterstuetzung-im-alltag-153311.html)

### 5. Mögliche (anteilige) Kostenübernahme besprechen

#### Alle Personen mit Steuererklärung

- § 35a Abs. 2 Satz 1 EStG: Haushaltsnahe Dienstleistungen sind von der Steuer im Rahmen der Einkommenssteuererklärung absetzbar.

#### Personen ohne Pflegegrad

- § 38 Abs. 1 Satz 3 und 4 SGB V: Unter bestimmten Voraussetzungen besteht ein Anspruch auf Zuzahlungen von der Krankenkasse (medizinisch notwendig, ärztlich verordnet).

#### Personen mit Pflegegrad

- Alle Pflegegrade: § 36 SGB XI: Haushaltshilfe als Pflegesachleistung.
- Alle Pflegegrade: § 45b SGB XI: über den Entlastungsbetrag.  
Ab Pflegegrad 2: § 39 Abs. 3 SGB XI: im Rahmen der Verhinderungspflege.

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium  
für Soziales, Gesundheit  
und Gleichstellung