Publikation Nr. 45

Lobby der Älteren

Die BAGSO

Bundesarbeitsgemeinschaft der
Senioren-Organisationen e.V.

Zu Hause gut versorgt

Informationen und Tipps für ältere Menschen

Impressum

Herausgeber:
Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO)
Bonngasse 10 · 53111 Bonn
Tel.: 02 28 / 24 99 93 - 0
Fax: 02 28 / 24 99 93 - 20
E-Mail: kontakt@bagso.de
www.bagso.de

© 2. Auflage 2016, BAGSO, Bonn

Text: Astrid Grunewald-Feskorn
Redaktionelle Bearbeitung: Heike Felscher, Ursula Lenz
Korrektorat: Helga Vieth

Layout: Nadine Valeska Schwarz, www.nadine-schwarz.de

Druck: Franz Kuthal GmbH & Co. KG

Soweit in dieser Publikation nur die männliche Schreibweise verwendet wird, ist bei Entsprechung auch die weibliche Form eingeschlossen.

Die Broschüre wurde mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch kann uns bei der Vielzahl von Informationen an der einen oder anderen Stelle ein Fehler unterlaufen sein. Für Hinweise auf mögliche Fehler oder notwendige Aktualisierungen sind wir dankbar.

Bildnachweis: Titel: shutterstock.com, Goodluz; Innenseiten: S. 5: BAGSO, fotolia.de: S. 6 Swapan, S. 7 Peter Maszlen, S. 9 Peter Atkins, S. 11 Photographee.eu, S. 13 auremar, S. 16 Björn Wylezich, S. 20 mhp, S. 25 goodluz, S. 26 XIXINXING, S. 35 Joachim Lechner, S. 39 Ingo Bartussek, S. 40 Andrea Arnold, S. 42 Picture-Factory, S. 43 Zerbor, S. 45 amino2003, S. 48 vector_master

Inhalt

1. Grußwort 5

2. Einleitung 6

3. Angebote rund um die hauswirtschaftliche Versorgung, Betreuung und Begleitung 7

Welche Angebote gibt es und was bieten sie? 7

Einzelne Dienstleistungen – eine Übersicht 8

Leistungen rund um den Haushalt 8

Lieferdienste für Lebensmittel und Getränke 9

Betreuung und Begleitung 10

Qualifikationen und Qualität – worauf Sie achten sollten . . 12

Selbstverpflichtung und DIN-Zertifizierung 12

Qualität für Betreuung und Entlastung im Bereich der Pflegeversicherung 14

Was kosten die Leistungen und wie können sie finanziert werden? 18

Wo erhalte ich weitere Informationen? 18

Angestellter, Minijob und selbstständige Dienstleister – worauf muss man achten? 20

4. Sonderfall: 24-Stunden-Versorgung 23

5. Assistance-Leistungen 25

6. Hilfe bei Behördenangelegenheiten 26

7. Unterstützung bei der Mobilität 28
Fahr- und Begleitdienste 28
Bürgerbusse 29
Besondere Taxidienste 29
Kranken- und Behindertenfahrdienste 30
Nachbarschaftliche Hilfe 32

8. Beratung rund um Alter und Pflege 32
Pflegestützpunkte, vernetzte Pflegeberatung und „compass private pflegeberatung" GmbH 32
Verbraucherzentralen 34
Andere Beratungsangebote 35

9. Maßnahmen rund um den Wohnraum 36
Welche Möglichkeiten und Angebote gibt es und was bieten sie? 37
Kleinere und größere Hilfsmittel 37
Technische Hilfen 37
Hausnotruf 38
Wohnraumanpassung 40
Entrümpelung und Wohnraumauflösung 41
Hilfe beim Umzug und bei der Ummeldung 41
Qualifikationen und Qualität – worauf Sie achten sollten 42
Was kosten die Leistungen und wie können sie finanziert werden? 43
Wo erhalte ich weitere Informationen? 45
Checkliste 46
Glossar 48

1. Grußwort

Die meisten älteren Menschen leben zu Hause und möchten dies auch so lange es geht. Die eigenen „vier Wände“ sind ihnen vertraut und für die meisten der Ort, an dem sie selbstbestimmt leben möchten. Irgendwann fallen einem möglicherweise die Handgriffe des Alltags, tägliche Wege oder auch die Erledigung von Behördenangelegenheiten schwerer, und man schaut sich nach Hilfe im Haushalt oder nach einer netten Begleitung, z. B. zum Arzttermin, um.

Inzwischen hat sich bundesweit ein Markt entwickelt, der gerade für Seniorinnen und Senioren kleinere und größere Dienstleistungen rund um den Alltag anbietet. Grundsätzlich ist diese Entwicklung zu begrüßen, denn die Angebote ermöglichen es, dass Menschen länger zu Hause wohnen können. Auf der anderen Seite ist der Markt recht unübersichtlich: von Seniorenbegleitern über Hausengel bis zu Besuchsdiensten gibt es vieles. Man weiß nicht, was die Dienstleistungen beinhalten, welche Qualifikation die Anbieter haben oder nachweisen müssen und welche Kosten entstehen.

Wir möchten mit diesem Ratgeber die Angebote transparenter machen und Sie gleichzeitig ermutigen, sich Unterstützung zu holen, wenn es nötig ist. Man weiß heute, dass Pflegebedürftigkeit hinausgezögert werden kann, wenn man sich traut, rechtzeitig Hilfe und Unterstützung anzunehmen.

Dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz danken wir für die finanzielle Förderung dieses Ratgebers.

Franz Müntefering
BAGSO-Vorsitzender

2. Einleitung

Die Hilfen, die es rund um das Haus und die Alltagsbewältigung gibt, nennt man zusammengefasst auch „haushaltsnahe Dienstleistungen“. Viele Dienstleister erledigen nicht nur eine Aufgabe, sondern bieten ein breites Unterstützungsprogramm an.

Um die Angebotsvielfalt für Sie übersichtlich darzustellen, haben wir diese in unterschiedliche Bereiche wie hauswirtschaftliche Versorgung und Betreuung, Mobilität, Beratung usw. unterteilt.

Unter jedem Stichwort finden Sie Hinweise zu den Angeboten, zu erforderlichen Qualifikationen und möglichen Prüfsiegeln sowie zu den Kosten und der Finanzierung.

Der Ratgeber kann das Thema nur übersichtsartig darstellen, deshalb verweisen wir auf weiterführende Broschüren und Ansprechpartner.

Checklisten geben Ihnen einige Anhaltspunkte, wie Sie bei der Auswahl eines Dienstleisters vorgehen sollten.

Wir haben unsere Hinweise auf gewerbliche Anbieter konzentriert. Es gibt vielerorts auch Angebote von ehrenamtlich Tätigen.

Auch freundliche Nachbarn sind oft gern bereit, einen bei der einen oder anderen Gelegenheit zu unterstützen.

3. Angebote rund um die hauswirtschaftliche Versorgung, Betreuung und Begleitung

Welche Angebote gibt es und was bieten sie?

Das Angebot an Hilfen rund um den Alltag ist inzwischen recht groß und bietet die Möglichkeit, ganz individuell nach den eigenen Wünschen Unterstützung zu finden. Angefangen bei Reinigungskräften, fleißigen Helfern im Garten, Lieferdiensten für Lebensmittel und fertigen warmen Mahlzeiten bis hin zu einer Begleitung ins Konzert oder einer Betreuung zu Hause bietet der Markt (fast) alles, was es älteren Menschen ermöglicht, möglichst lange in den eigenen vier Wänden leben zu können.

Menschen, die nicht pflegebedürftig sind, benötigen oft nur kleinere Dienstleistungen, die das alltägliche Leben erleichtern, insbesondere Haushaltshilfen für die Reinigung der Wohnung, das Abnehmen der Gardinen und den Transport in die Reinigung oder für das Wäschewaschen. Lieferdienste, die einem schwere Einkäufe und Getränke ins Haus bringen, sind ebenso eine wertvolle Hilfe. Die Begleitung zum Arzt, zum Friedhof oder zum Konzert kann einem darüber hinaus Sicherheit geben.

Wird ein Mensch pflegebedürftig, so ist oft zusätzlich eine tagesbegleitende, den Alltag strukturierende Unterstützung erforderlich. So können das gemeinsame Zeitunglesen oder Vorlesen, das Spazierengehen oder schlicht das „Plaudern“ eine wertvolle Hilfe sein.

So vielfältig die Angebote sind, so unterschiedlich sind die Anbieter und auch die Bezeichnungen, unter denen sie sich am Markt präsentieren. Neben bereits bekannten Anbietern von Haushaltshilfen und Essen auf Rädern finden Sie: Seniorenbetreuer, Seniorenbegleiter, Alltagsbegleiter, Betreuungs- und Pflegeassistenten, Betreuungskräfte oder Fachkräfte für Betreuung. **Diese Begriffe sind nicht geschützt und weisen insbesondere nicht auf eine besondere berufliche Qualifikation hin.**

Daneben gibt es Agenturen, die Serviceleistungen wie Begleitung ins Theater oder Putzhilfe vermitteln, aber nicht selbst erbringen. Die meisten Dienstleister übernehmen nicht nur eine Aufgabe, sondern bieten Unterstützung in mehreren der genannten Bereiche.

Tipp: Überlegen Sie genau, welche Unterstützung durch einen Dienstleister Sie wirklich benötigen, und fragen Sie dann erst gezielt nach einzelnen Hilfen, die angeboten werden. Vielleicht hat ja Ihre Nachbarin oder Ihr Nachbar Lust, Sie zu einem Konzert zu begleiten, oder kann Ihnen eine Kiste Mineralwasser vom Einkauf mitbringen.

Einzelne Dienstleistungen – eine Übersicht

Leistungen rund um den Haushalt

Grundsätzlich kann jede und jeder ihre bzw. seine Leistungen am Markt anbieten, auch ohne eine besondere Qualifikation dafür zu haben. Natürlich gibt es **ausgebildete Hauswirtschaftskräfte**, die die Organisation des Haushalts ebenso beherrschen wie das Kochen, das Reinigen von Wäsche und Wohnung und die Betreuungsleistungen – auch für ältere Menschen – erbringen. In der Praxis werden ausgebildete Hauswirtschaftskräfte vor allem in Privathaushalten angefragt.

Reinigungs- und Gartenarbeiten übernehmen oft Personen, die für diese nicht direkt ausgebildet sind. Neben der Möglichkeit, eine nette Putzhilfe durch eine Freundin zu finden, etablieren sich am Markt zunehmend Internetplattformen, die Reinigungskräfte vermitteln. Diese sind selbstständig und werden über die Internetplattform lediglich an Sie als Privatkunden vermittelt. Der Vermittlungsdienst sichert zu, dass jeweils ein Führungszeugnis sowie ein Gewerbeschein vorliegen und eine Haftpflichtversicherung abgeschlossen wurde, er ist aber nicht selbst Ihr Vertragspartner, sondern die Reinigungskraft selbst. Eine besondere **Qualifikation** benötigt diese **nicht.**

Ein Unterstützungsangebot der besonderen Art, bietet das Modell **„Wohnen für Hilfe“**, das sich in vielen Städten etabliert hat. Hier wohnen jüngere Menschen bei älteren. Statt Miete zu zahlen, werden Unterstützungsleistungen angeboten, z.B. Gartenpflege, Einkaufen, Hilfen im Haushalt und Unternehmungen (keine Pflegeleistungen!). Für die meisten Angebote gilt die Faustformel: Pro m² bezogenen Wohnraum hat der „Mieter“ eine Stunde Hilfe im Monat zu leisten. www.wohnenfuerhilfe.info

Lieferdienste für Lebensmittel und Getränke

Lieferdienste für Lebensmittel und Getränke werden inzwischen fast überall angeboten: von in der Nähe lebenden Bauern, die Ihnen persönlich einmal in der Woche eine Gemüsekiste anliefern, bis zum Versand per Post ist vieles möglich. Mehrere große Supermarktketten bieten bereits – leider noch nicht bundesweit – einen **Lieferservice** an. **Per Internet** können Sie einen Warenkorb füllen und einen Zeitraum wählen, in

dem Ihnen die Einkäufe nach Hause geliefert werden. Zusätzlich zum Preis für den Einkauf wird – je nach gewünschter Lieferzeit – eine Gebühr erhoben.

Einige Anbieter versenden die Einkäufe **auf dem Postweg**, das dauert in der Regel etwas länger. Auch hier stellen Sie Ihren Warenkorb am PC zusammen. Die Versandkosten werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Sie können dort auch tiefgekühlte Lebensmittel bestellen. Hier sind die Versandkosten u. a. wegen der besonderen Verpackung jedoch deutlich höher. Gerade für Tiefkühlprodukte gibt es auch Anbieter, die eine große Auswahl mit eigenem Lieferservice direkt vor die Tür bringen.

Wenn Sie über keinen Internetzugang verfügen und auch lieber die Händler vor Ort unterstützen möchten, lohnt es sich, beim Supermarkt um die Ecke zu fragen, ob Ihnen die Einkäufe nach Hause gebracht werden können. Vorteilhaft im Vergleich zur Internetbestellung ist dabei, dass Sie Ihre Äpfel selbst aussuchen und spontan auch noch Zitronen kaufen können.

Der Handelsverband Deutschland vergibt ein Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“. Händler, die dieses Zeichen erhalten, müssen u. a. neben einer gut leserlichen Preisangabe und einem barrierearmen Zugang auch Sitzmöglichkeiten zum Ausruhen und gute Ausleuchtung des Geschäftes für die Kunden anbieten. Das Qualitätszeichen wird für drei Jahre vergeben, danach ist eine erneute Prüfung notwendig.

Betreuung und Begleitung

Wenn Sie sich in Ihrer Wohnung allein nicht mehr wohlfühlen oder nicht mehr allein das Haus verlassen möchten, können Sie auch jemanden finden, der Sie im Haus versorgt oder auf Ihren Wegen, beispielsweise zur Krankengymnastik, begleitet. Oftmals übernehmen diese Personen auch andere Dienste im Haushalt.

Die allermeisten älteren Menschen treffen sich mit Bekannten und Freunden oder laden ihre Nachbarn zu sich ein, wenn sie Gesellschaft haben möchten. Weitere Unterstützungsleistungen sind erst dann erforderlich, wenn eine „Beaufsichtigung" notwendig wird, weil man beispielsweise mögliche Gefahren im Haushalt nicht mehr einschätzen kann.

Zur Klärung: Mit dem Begriff „Betreuung" ist **nicht** die rechtliche Betreuung gemeint. Rechtliche Betreuer werden unter engen Voraussetzungen als gesetzliche Vertreter bestellt, wenn ein Mensch aufgrund einer schweren Erkrankung, z. B. einer Demenz, seine rechtlichen Angelegenheiten in Bezug auf seine Finanzen, seine gesundheitliche und pflegerische Versorgung nicht mehr selbst regeln kann.

Informationen zur rechtlichen Betreuung finden Sie in der Broschüre „Betreuungsrecht" des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). Auf der Internetseite des BMJV steht sie zum Download zur Verfügung: www.bmjv.de.
Sie kann auch kostenfrei bestellt werden beim
Publikationsversand der Bundesregierung
Tel.: 030 / 182 72 27 21
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de

Qualifikationen und Qualität – worauf Sie achten sollten

Eine Qualifikation in den genannten Bereichen ist nicht erforderlich. Manchmal sind es auch Rentner, die ihre Rente aufbessern möchten, oder Studenten, die im Bereich der „haushaltsnahen Dienstleistungen" eine wertvolle Unterstützung anbieten. Von gewerblichen Dienstleistern mit vielen Mitarbeitern bis zu ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern oder Hilfe durch die Nachbarn ist vieles möglich. Und wie immer sagt die ausgewählte „Organisationsform" nichts darüber aus, ob die Arbeiten gut und zu Ihrer Zufriedenheit erledigt werden.

Trotzdem sollten Sie einen Dienstleister, den Sie beauftragen möchten, nach seinen Qualifikationen fragen und sie sich gegebenenfalls auch zeigen lassen. Sie kann – auch im Hinblick auf die Finanzierung der Dienstleistung – wichtig sein, denn manche Leistungen werden bei einem vorliegenden Pflegebedarf von der Pflegekasse zumindest anteilig erstattet, wenn der Anbieter bestimmte Voraussetzungen erfüllt (s. unter „Was kosten die Leistungen und wie können sie finanziert werden?").

Selbstverpflichtung und DIN-Zertifizierung

DIN-Zertifizierungen und auch TÜV-Siegel sind mit viel Aufwand und daher auch mit Kosten verbunden. Für Einzelanbieter und kleinere Unternehmen ist dies daher zumeist kein Weg, sich am Markt zu präsentieren.

Eine **Selbstverpflichtung** ist nicht so aufwendig und kostenträchtig, daher auch für kleinere Anbieter ein Weg, auf sich aufmerksam zu machen. Die **Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen** hat bereits vor vielen Jahren ein Modell der freiwilligen Selbstverpflichtung für haushaltsnahe Dienstleistungen eingeführt. Die Unternehmen verpflichten sich freiwillig, die von der Verbraucherzentrale aufgestellten umfangreichen Qualitätskriterien zu erfüllen. Diese beinhalten Anforderungen an die Vertragsgestaltung, an Informationen sowie an die Durchführung der Arbeit. Das Einhalten der Verpflichtung wird in diesem Fall jedoch

nicht überwacht. Allerdings können Sie der Verbraucherzentrale melden, wenn Ihnen ein Verstoß gegen die Qualitätskriterien auffällt.

Informationen erhalten Sie unter www.vz-nrw.de; dort finden Sie auch die Anbieterdatenbank für Nordrhein-Westfalen, zusätzliche Auskünfte erhalten Sie auch unter „Wo erhalte ich weitere Informationen?“.

Beispiel:

Basierend auf den Qualitätskriterien der Verbraucherzentrale hat die Volkshochschule Leverkusen für Nordrhein-Westfalen ein **Qualitätssiegel** entwickelt. Absolvieren Anbieter Schulungen zum Thema und halten sie die oben angesprochenen Qualitätskriterien ein, erhalten sie ein Siegel. Neben Kenntnissen zu Kommunikation, Krankheitsbildern und „kultureller Sensibilisierung“ werden Vertragstransparenz und personelle Kontinuität bei der Dienstleistung verlangt.

Daneben können Sie auch **DIN-Zertifizierungen** in dem Bereich der haushaltsbezogenen Dienstleistungen finden wie die **DIN EN ISO** 9001. Da diese – kurz gesagt – das betriebsinterne Management des Anbieters untersucht, bietet sie aber keine Hilfestellung bei der Beurteilung der fachlichen Qualität.

Die **DIN SPEC** 77003 soll Transparenz und Vergleichbarkeit im Bereich der haushaltsnahen Dienstleistungen durch Information, Beratung und Vermittlung schaffen. Auch sie richtet sich an Unternehmer, damit diese ihre betriebsinternen Prozesse verbessern können. Die

Qualität der eigentlichen Dienstleistung wie Putzen, Wäschewaschen oder Betreuung wird aber auch damit nicht zertifiziert. Für Sie als Verbraucher gibt daher auch die DIN SPEC 77003 **keine Anhaltspunkte** dafür, ob Sie einen **guten** Dienstleister vor sich haben.

Wichtig zu wissen: Es gibt bisher keine TÜV-Siegel oder DIN-Normen, die die Qualität der Leistungen „prüfen" oder bewerten. Deshalb ist es wichtig, dass Sie die **Angebote genau prüfen**. Wenn Ihnen jemand unaufgefordert am Telefon oder sogar an der Wohnungstür seine Dienstleistungen anbietet, so lassen Sie sich nicht zu einem vorschnellen Vertragsabschluss drängen. Bitten Sie um **schriftliche Informationen**. Nehmen Sie sich genügend Bedenkzeit und beraten Sie sich mit einer Vertrauensperson. Bei allzu aufdringlichen Anbietern ist es **nicht unhöflich**, den Telefonhörer aufzulegen oder die Wohnungstür zu schließen.

Qualität für Betreuung und Entlastung im Bereich der Pflegeversicherung

Auch wenn es bisher keine verpflichtenden Qualifikationen für Anbieter haushaltsnaher Dienstleistungen gibt, so stellt die Pflegeversicherung Anforderungen auf, wenn die Leistungen finanziell – zumindest anteilig – von den Pflegekassen gezahlt werden.

Menschen, die pflegebedürftig sind oder bei denen etwa aufgrund einer Demenzerkrankung ein erheblicher allgemeiner Betreuungsbedarf vorliegt, haben aus der Pflegeversicherung einen Anspruch auf **Betreuungs- und Entlastungsleistungen**, § 45 b Absatz 1 Satz 1 Sozialgesetzbuch XI (SGB XI). Voraussetzung ist, dass sie zu Hause versorgt werden.

Die angesprochenen Betreuungsleistungen können zum einen von den **Mitarbeitern zugelassener Pflegedienste** erbracht werden. Zum anderen ist es möglich, dass **ehrenamtliche Helferinnen und Helfer** stundenweise die Betreuung zu Hause übernehmen. Darunter fallen die Begleitung bei unterschiedlichen Gelegenheiten und andere tagesstrukturierende Maßnahmen wie gemeinsame Spaziergänge oder Aktivitäten. Erforderlich ist eine **Zulassung** der Anbieter als Pflegedienst oder eine **Anerkennung** als niedrigschwelliges Betreuungsangebot. Dadurch ist auch gesichert, dass Ehrenamtliche geschult werden und eine Fachkraft bei Problemen und Fragen als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Neben den Betreuungsleistungen können Sie, wenn Sie einen anerkannten Pflegebedarf oder einen erheblichen allgemeinen Betreuungsbedarf (§ 45 a SGB XI) haben, Entlastungsleistungen in Anspruch nehmen. Die **Entlastungsleistungen** wurden 2015 in das Gesetz aufgenommen, um neben reinen Pflegeleistungen ein vielfältiges Angebot rund um die Pflege zu schaffen, das es u. a. den Betroffenen ermöglicht, möglichst selbstständig und selbstbestimmt leben zu können. Beispielhaft kann es sich bei den Entlastungsleistungen um Haushaltshilfen, Essen auf Rädern, Begleitdienste, Fahrdienste etc. handeln.

Kurz gefasst: Fast alle **haushaltsnahen Dienstleistungen**, die unter „Welche Angebote gibt es und was bieten sie?“ aufgeführt wurden, können grundsätzlich auch als sogenannte Entlastungsleistungen angeboten werden. Sie werden sogar von den Pflegekassen anteilig unterstützt, wenn Sie einen anerkannten Pflegebedarf haben oder einen besonderen allgemeinen Betreuungsbedarf nach § 45 a SGB XI.

Die Bundesländer sind ermächtigt, **Anforderungen an Betreuungs- und insbesondere die neuen Entlastungsleistungen** durch Verordnungen zu formulieren. Der Bundesgesetzgeber möchte damit sicherstellen, dass diese Leistungen durch Anforderungen an die Anbieter „qualitative Mindeststandards“ erfüllen. Um eine Anerkennung zu erhalten, müssen die Anbieter bestimmte Voraussetzungen erfüllen.

Die Länder beabsichtigen, die Verordnungen zeitnah zu erlassen bzw. zu ergänzen. Damit werden die **Zulassungs- bzw. Anerkennungsvoraussetzungen** für ein neues Marktsegment „Betreuungs- und Entlastungsleistungen“ geregelt.

Zu den Voraussetzungen werden – übersichtsartig – gehören: eine **fachliche und persönliche Eignung**, die Vorlage eines Führungszeugnisses, die Verpflichtung, an **Schulungen** sowie regelmäßigen **Fortbildungen** teilzunehmen, **Maßnahmen der Qualitätssicherung** und ein angemessener **Versicherungsschutz**.

Über den aktuellen Stand der Verordnungen können Sie sich bei dem Ministerium, das in Ihrem Bundesland für die Pflegeversicherung zuständig ist, informieren. Dort erfahren Sie auch Genaueres über die zugelassenen Dienstleister und Angebote sowie Organisationen, die Ihnen diesbezüglich helfen können.

Für die **Qualifizierung zusätzlicher Betreuungskräfte** in **Pflegeheimen** existiert seit vielen Jahren die sogenannte **Betreuungskräfterichtlinie**. Es gibt zahlreiche Bildungsinstitute, die diese Qualifizierungsmaßnahme bundesweit anbieten. Im Wesentlichen geht es hierbei um den Erwerb von Kenntnissen zur Betreuung und Begleitung von Menschen in ihren Alltagsaktivitäten. Mittlerweile gibt es immer mehr Personen mit einer derartigen Qualifikation, die ihre Leistungen **auch im häuslichen Bereich** anbieten. Sie nennen sich – je nachdem wo sie ihre Qualifizierung absolviert haben – Seniorenbetreuer, Alltagsbegleiter, Seniorenassistenten etc.

Wichtig zu wissen: Es handelt sich bei den Bezeichnungen nicht um geschützte Begriffe! Fragen Sie daher unbedingt nach, ob die betreffende Person eine Qualifizierung vorweisen kann.

Jeder kann Tätigkeiten im Haushalt anbieten, von Haushaltsreinigung über Kochen bis zur Begleitung von Seniorinnen und Senioren. Es gibt aber Berufsgruppen, die diese Aufgaben – zumindest teilweise und mit unterschiedlicher Gewichtung – erlernt haben. Dazu gehören beispielsweise Hauswirtschaftskräfte und Absolventen von Pflegeberufen (z. B. Altenpflegerinnen und -pfleger sowie Pflegehelferinnen und -helfer).

Vielfach werden die Leistungen von nicht geschulten Kräften angeboten. Das ist sicher bei der Reinigung der Wohnung, dem Essenlieferdienst oder der Hilfe im Garten nicht so wichtig. Eine Qualifikation gewinnt aber an Bedeutung, wenn eine Hilfe auch in den begleitenden und betreuenden Bereich hinein reicht, und erst recht dann, wenn derjenige, der unterstützt werden muss, gesundheitlich (physisch, psychisch) stark eingeschränkt ist, z. B. wenn jemand an einer Demenz erkrankt ist.

Es gibt noch keine bundesweiten Zertifikate, Siegel etc., an denen Sie sich als Kundinnen und Kunden orientieren könnten. Soweit die Pflegekassen jedoch Leistungen anteilig übernehmen, werden durch die Pflegeversicherung Qualifizierungsanforderungen an die Dienstleister gestellt. Nach diesen können Sie als Kunde fragen.

Was kosten die Leistungen und wie können sie finanziert werden?

Bei den vielfältigen Angeboten sind auch die Kosten sehr unterschiedlich. Für einen gewerblich tätigen Dienstleister zahlen Sie 20 bis 30 € pro Stunde. Ehrenamtliche Helferinnen und Helfer bekommen manchmal eine geringe Aufwandspauschale; häufig erbringen sie ihre Leistungen unentgeltlich.

Wenn Sie eine Pflegestufe[1] haben oder einen Anspruch auf Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI, dann erhalten Sie von der Pflegekasse 104 € oder sogar 208 € monatlich und können diese dafür einsetzen, wenn die Anbieter die Voraussetzungen erfüllen (s. unter „Qualifikationen und Qualität – worauf Sie achten sollten"). Erhalten Sie Pflegegeld, können Sie dies individuell für Leistungen, die Ihnen beispielsweise die Hausarbeit erleichtern, verwenden. Bei einer Pflegesachleistung kann ein zugelassener Pflegedienst Aufgaben nicht nur im pflegerischen, sondern auch im hauswirtschaftlichen Bereich abrechnen. Haben Sie noch keinerlei Pflegebedarf, müssen Sie die Leistungen selbst zahlen.

Wo erhalte ich weitere Informationen?

Viele sogenannte Mehrgenerationenhäuser informieren zu haushaltsnahen Dienstleistungen und stellen Kontakte zu Anbietern her oder können Ihnen Kontaktdaten nennen. Mehrgenerationenhäuser finden Sie bundesweit; es handelt sich um Begegnungsstätten zwischen Jung und Alt. Ein Mehrgenerationenhaus in Ihrer Nähe finden Sie unter www.mehrgenerationenhaeuser.de. Informationen erhalten Sie auch bei den Pflegestützpunkten.

1 Ab 2017 entfällt durch das Pflegestärkungsgesetz II die gesonderte Feststellung, ob zusätzlich zu einer Pflegestufe ein erheblicher Betreuungsbedarf vorliegt. Dann wird anhand einer Gesamtbetrachtung eine Zuordnung zu einem von fünf Pflegegraden vorgenommen.

CHECKLISTE

Wichtige Fragen zur Finanzierung von Leistungen:

- ☐ Gibt es ein kostenloses Erstgespräch?
- ☐ Erhalte ich einen Vertrag, in dem Leistungen und Preise genau aufgeführt sind?
- ☐ Bekomme ich eine Rechnung?
- ☐ Welche Qualifikation haben diejenigen, die mir helfen?
- ☐ Ist es bei regelmäßigen Dienstleistungen (z. B. putzen, Tagesbegleitung) möglich, dass diese immer von derselben Mitarbeiterin bzw. demselben Mitarbeiter ausgeführt werden?
- ☐ Welche – möglichst kurzen – Kündigungsfristen bestehen für mich?
- ☐ Kann ich Termine auch kurzfristig absagen?
- ☐ Ist der Dienstleister für Schäden versichert, die er evtl. verursacht?
- ☐ Wenn ich dem Dienstleister einen Schlüssel aushändige, wird dieser sicher verwahrt?

Über die Haushaltsjob-Börse (Minijob-Zentrale/Haushaltsjob-Börse, 45115 Essen) können Sie auch Hilfe z. B. für den Haushalt finden: www.haushaltsjob-boerse.de. Dort können Sie auch gleich nach Rubriken wählen, z. B. Hilfe im Haushalt, für Seniorinnen und Senioren etc.

Das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend plant für das erste Quartal 2016 ein Informationsportal „Haushaltsnahe Dienstleistungen". Es soll die Angebotstransparenz fördern. Dort erhalten Sie weitere Informationen und Tipps[2]. Die Vermittlung von Dienstleistungen wird das Portal jedoch nicht anbieten.

Wenn Sie bereits eine Pflegestufe haben und ein Betreuungs- und Entlastungsangebot in Ihrer Nähe suchen, dann wenden Sie sich an den Pflegestützpunkt oder an das zuständige Ministerium in Ihrem Bundesland. Dort kann man Ihnen sagen, wo Sie eine Liste der zugelassenen Angebote erhalten.

Angestellter, Minijob und selbstständige Dienstleister – worauf muss man achten?

Sie beauftragen einen selbstständigen Dienstleister

Handwerker, Lieferdienste sowie der Reinigungsservice bieten ihre Arbeit in der Regel als selbstständige gewerbliche Dienstleister an. Abgesehen von einem Kostenvoranschlag und einem Vertrag sollten Sie eine Rechnung verlangen! Bei Arbeiten im Haus und auf dem eigenen Grundstück, zu denen auch das Fensterputzen und die Gartenhilfe zählen, muss der Unternehmer Ihnen innerhalb von sechs Monaten eine Rechnung erstellen.

Neben dem vollständigen Namen muss diese eine fortlaufende Rechnungsnummer sowie die Umsatzsteuernummer enthalten. Die erbrachte Leistung muss ausführlich beschrieben, Preis und Umsatzsteuer sowie der Endpreis müssen angegeben sein. Ein sogenannter Kleinunternehmer ist nicht zwingend verpflichtet, Umsatzsteuer abzuführen; daher wird auf seinen Rechnungen ein Kleinunternehmerhinweis zu finden sein.

2 Sie werden die Informationen dann zu gegebener Zeit unter www.hilfe-im-haushalt.de erhalten.

Mit einer ordnungsgemäßen Rechnung haben Sie die Möglichkeit, haushaltsnahe Dienstleistungen von der **Steuer abzusetzen**, § 35 a Einkommenssteuergesetz (EStG). Haushaltsnahe Dienstleistungen sind nach dem Steuerrecht Arbeiten, die Sie selbst oder Familienmitglieder im Haushalt oder auf dem Grundstück erledigen müssen, wie Putzen und Wegfegen des Schnees auf dem eigenen Grundstück. Auch Pflegeleistungen gehören übrigens dazu. Arbeitskosten, d. h. nur der Arbeitslohn bis zu 20.000 €, können zu 20 % (maximal 4.000 €) bei der Einkommenssteuer berücksichtigt werden. Voraussetzung ist jedoch, dass Sie die Kosten durch **Rechnungen** nachweisen. Wichtig ist die klare Aufstellung – es muss erkennbar sein, welche Leistungen erbracht wurden.

Wichtig zu wissen: Sie müssen nachweisen, dass Sie den Rechnungsbetrag überwiesen haben. Eine Barzahlung erkennt das Finanzamt bei der Einkommenssteuer nicht an.

Sie werden Arbeitgeber und beschäftigen einen Minijobber

Gerade im Bereich der Haushaltshilfen ist das **Minijobverfahren** eine weitverbreitete Möglichkeit. Sie sind dann Arbeitgeber und können recht unproblematisch die nötigen Sozialversicherungsabgaben über das **Haushaltsscheckverfahren** der Minijobzentrale abführen. Neben ausführlichen allgemeinen Informationen – wie Hinweise zum Arbeits- und Steuerrecht – findet man unter **www.minijob-zentrale.de** auch das Muster eines Arbeitsvertrages sowie eine genaue Erklärung aller notwendigen Schritte.

Wichtig zu wissen: Dieses vereinfachte Verfahren kommt nur in Betracht, wenn Ihr Minijobber nicht mehr als durchschnittlich – über das Jahr berechnet – 450 € im Monat verdient. Sie als Arbeitgeber sind für die Einhaltung dieser Grenze verantwortlich. Fragen Sie daher unbedingt nach, ob noch andere Minijobs ausgeübt werden, denn die Einkünfte aus allen Beschäftigungen addieren sich.

Weitere Informationen finden Sie unter www.minijob-zentrale.de
Suchbegriff: Minijobs in Privathaushalten
Tel.: 0355 / 290 27 07 99, Montag bis Freitag von 7.00 – 17.00 Uhr

Sie werden Arbeitgeber und bezahlen einen Lohn über 450 € im Monat

Stellen Sie eine Person ein, die **mehr** als 450 € im Monat verdient, können Sie das Minijobverfahren **nicht** mehr nutzen. Dann müssen Sie die jeweilige Anmeldung bei der Krankenkasse vornehmen und die anfallenden Sozialabgaben abführen. Dazu benötigen Sie eine **Betriebsnummer**. Wenden Sie sich wegen weiterer Informationen dazu an die **Agentur für Arbeit** in Ihrer Nähe, die auch für die Vergabe der Betriebsnummer zuständig ist.

Wichtig zu wissen: Beachten Sie die Regeln zum Mindestlohn, die auch für Minijobber gelten, es sei denn Sie beschäftigen Personen, die noch nicht volljährig und ohne abgeschlossene Berufsausbildung sind, oder Langzeitarbeitslose (für max. sechs Monate). Der Mindestlohn liegt bei 8,50 € pro Stunde. Zu diesem Thema finden Sie umfangreiche Informationen auf der Internetseite des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales unter www.bmas.bund.de. Eine Mindestlohn-Hotline Tel.: 030 / 60 28 00 28 können Sie Montag bis Donnerstag, 8.00 – 20.00 Uhr, erreichen.

Denken Sie daran, dass Sie als Arbeitgeber niemanden gegen Entgelt beschäftigen dürfen, ohne Sozialversicherungsbeiträge und Lohnsteuer abzuführen. Anderenfalls handelt es sich um „Schwarzarbeit", § 1 Schwarzarbeitsbekämpfungsgesetz (SchwarzArbG). Wenn Sie eine Arbeit wissentlich als „schwarz" ausführen lassen, dann können Sie bei Fehlern in der Durchführung keine Nachbesserung einfordern und machen sich eventuell sogar strafbar.

Nachbarschaftshilfen und die Tätigkeit von ehrenamtlichen Helfern fallen nicht unter das SchwarzArbG, wenn sie **nicht** dauernd übernommen werden! Gegenseitige Gefälligkeiten oder Hilfen in Notfällen sind erlaubt. Wichtig ist, dass die Tätigkeiten nicht der Gewinnerzielung dienen, allenfalls ein geringes Entgelt als Dank gezahlt wird und es sich nicht um dauernde Tätigkeiten handelt.

4. Sonderfall: 24-Stunden-Versorgung

Reicht eine stundenweise Unterstützung und Begleitung nicht mehr aus, so stellt sich die Frage, ob eine 24-Stunden-Versorgung auch zu Hause möglich ist.

Eine Möglichkeit wäre, dass ein ambulanter Pflegedienst nicht nur für die Körperpflege, die Zubereitung des Essens und die Medikamentengabe zu Ihnen ins Haus kommt, sondern rund um die Uhr präsent ist. Die 24-Stunden-Versorgung durch einen zugelassenen Pflegedienst kann sehr kostenintensiv werden und mehrere tausend Euro im Monat kosten und ist deswegen für viele nicht finanzierbar. Die Hilfe durch eine ausländische Pflegekraft – zumeist aus Osteuropa – ist da eine vielfach bevorzugte Alternative.

Es gibt **drei Möglichkeiten**, wie ausländische Hilfskräfte hier in Deutschland tätig sein können: das „Arbeitgebermodell", das „Dienstleistungsmodell" und das „Entsendemodell". Alle Varianten haben ihre Vor- und Nachteile. Hinzu kommen Agenturen, die hier vor Ort eine Vermittlung und weitere organisatorische Aufgaben gegen Entgelt übernehmen.

Bisher gibt es keine zuverlässigen Qualitätssiegel für ausländische Agenturen, die osteuropäische Betreuungskräfte nach Deutschland vermitteln. Zwar gibt es Anbieter, die mit einem TÜV-Siegel werben. Hier ist darauf zu achten, ob die Siegel abgelaufen oder aberkannt sind.

Die ausländischen Betreuungskräfte selbst sind nicht immer ausgebildete Pflegekräfte, sondern häufig angelernte „Quereinsteiger". Da die Leistungen weder durch einen im Inland zugelassenen Pflegedienst noch durch eine zugelassene Einzelpflegekraft erbracht werden, zahlt die Pflegekasse nicht die Pflegesachleistung, § 36 SGB XI, sondern nur das niedrigere Pflegegeld, § 37 SGB XI.

Bei einem Einsatz von Kräften rund um die Uhr sind auch arbeitsrechtliche Vorschriften zu berücksichtigen. Informieren Sie sich daher unbedingt, bevor Sie diese Variante in Betracht ziehen.

Ausführliche Informationen finden Sie in der Broschüre der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen „Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten". Neben ausführlichen Informationen enthält sie Checklisten u. a. zur Auswahl einer Vermittlungsagentur.

Zu bestellen für 2,50 € über:
Tel.: 0211 / 380 95 55, Montag bis Freitag von 9 – 16 Uhr
www.ratgeber-verbraucherzentrale.de

Weitere Informationen – u. a. eine Tabelle über die Voraussetzungen der legalen Beschäftigung – findet man unter
www.vz-nrw.de/pflege-rund-um-die-uhr.

5. Assistance-Leistungen

Versicherungsunternehmen bieten zunehmend unterstützende Leistungen, sogenannte **Assistance-Leistungen**, an. In Zusammenarbeit mit Anbietern aus dem Bereich der Wohlfahrtspflege können **Versicherte** ein ganzes Paket an unterstützenden Leistungen in Anspruch nehmen, ohne sich um die Organisation selbst kümmern zu müssen. Können Sie sich beispielsweise wegen eines Beinbruchs nicht selbst versorgen, bieten Ihnen die Assistance-Modelle Hilfe im Haushalt und beim Einkauf, Fahrdienste, Begleitung beim nächsten Arztbesuch sowie zu Behörden etc. Wenn Ihr Ehepartner Sie während dieser Zeit nicht unterstützen kann, weil er selbst auf Hilfe angewiesen ist, so übernimmt die Assistance auch die Versorgung des Ehepartners, bis Sie wieder fit sind. Ziel ist es, dass Sie schnell Hilfe erhalten und sich vor allem nicht um die Organisation kümmern müssen. Weitere Informationen erhalten Sie beispielsweise bei Versicherungsunternehmen, z. B. Unfallversicherern.

CHECKLISTE

Wichtige Fragen zu Assistance-Leistungen:

- ☐ Welche Assistance-Leistungen kann ich überhaupt erhalten?
- ☐ Wie oft in der Woche kann ich die Hilfe in Anspruch nehmen?
- ☐ Wer erbringt die Assistance-Leistungen vor Ort?
- ☐ Wie hoch ist die Versicherungsprämie und entstehen weitere Kosten?

6. Hilfe bei Behördenangelegenheiten

Schreiben von Behörden oder Antragsformulare sind oftmals nicht einfach auszufüllen bzw. zu verstehen. In solchen Fällen kann es hilfreich sein, wenn einem jemand komplizierte Inhalte „übersetzt“ und beim Ausfüllen von Vordrucken hilft. Darüber hinaus kann es hilfreich sein, wenn Sie zusätzlich eine Begleitung zur Behörde haben nach dem Motto „Vier Ohren hören mehr als zwei“. Übrigens sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung verpflichtet, Ihnen Kompliziertes zu erklären und bei einer Antragstellung behilflich zu sein. Fragen Sie dort nach.

Viele Dienstleister, die in der Begleitung und Betreuung von Seniorinnen und Senioren tätig sind (s. unter „Welche Angebote gibt es und was bieten sie?“), übernehmen auch eine Hilfestellung bei Behördenangelegenheiten, sei es beim „Papierkram“ oder eine Begleitung „zum Amt“. Private Schreibbüros bieten ebenfalls ihre Hilfe an sowie Vereine, die Senioren ehrenamtlich bei Behördenangelegenheiten unterstützen. Wichtig ist, dass es immer **nur eine Unterstützung** etwa beim Ausfüllen eines Vordrucks oder Vertrages sein sollte oder die Erledigung eines Telefonanrufs. Sie selbst sind der „Entscheider“. Sie unterschreiben – wenn erforderlich – einen Antrag oder Vertrag und müssen damit für die Richtigkeit der Angaben einstehen.

Um Dienstleister in diesem Bereich zu finden, wenden Sie sich an den Pflegestützpunkt oder die für Soziales zuständige Abteilung in Ihrem Rathaus und fragen nach Kontaktadressen.

Eine Vollmacht müssen Sie demjenigen, der Ihnen hilft, für die bloße Unterstützung bei Behördenschreiben oder dem gemeinsamen Ausfüllen von Vordrucken in der Regel **nicht** erteilen! Eine solche wäre nur dann wichtig, wenn die betreffende Person gegenüber der Behörde für Sie auch verbindliche Erklärungen abgeben oder einen Vertrag unterschreiben soll. **Prüfen** Sie im Übrigen genau, wem Sie eine Vollmacht erteilen und wofür, und beschränken Sie diese auf den **Einzelfall**.

Wichtig zu wissen: Rechtsberatung ist grundsätzlich Rechtsanwälten oder anderen registrierten Rechtsdienstleistern vorbehalten und darf von anderen Personen nur unter bestimmten Voraussetzungen erbracht werden.

Die Kosten für einen Service, der Sie bei Behördenangelegenheiten unterstützt, sind unterschiedlich hoch. Wenn Sie kein ehrenamtliches Angebot finden, müssen Sie für die Stunde mit ca. 20 bis 26 € rechnen. Obwohl Hilfe bei diesen Aufgaben immer häufiger angefragt wird, findet man entsprechende Dienstleister noch nicht im ausreichenden Maß.

CHECKLISTE

Wichtige Fragen zur Hilfe bei Behördenangelegenheiten:

- ☐ Kommt der Dienstleister zu mir ins Haus, auch wenn ich keinen Computer habe?
- ☐ Welche Aufgaben übernimmt er genau?
- ☐ Wird nach Zeiteinheiten abgerechnet, z. B. in 15-Minuten-Einheiten?
- ☐ Entstehen neben der Arbeitszeit weitere Kosten, z. B. für An- und Abfahrt?

7. Unterstützung bei der Mobilität

Ob man im Alter selbstbestimmt leben kann, hängt entscheidend von der Mobilität ab. Vor allem im ländlichen Raum ist man häufig auf das eigene Auto angewiesen, da oft kein ausreichendes Angebot des öffentlichen Personennahverkehrs vorhanden ist. Inzwischen gibt es vielfältige Angebote, wie Sie auch ohne eigenes Auto Ihre Ziele gut erreichen können.

Fahr- und Begleitdienste

In vielen **Städten** bieten die **örtlichen Verkehrsbetriebe** sogenannte Fahr- und Begleitdienste an. **Geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** unterstützen Sie bei Fahrten mit Straßenbahn, Bus und S-Bahn, wenn Sie nicht mehr so gut sehen können, nicht mehr so gut zu Fuß sind oder einen Rollstuhl benötigen. Auch beim Kauf der richtigen Fahrkarte helfen sie. Der Service erfolgt **von Tür zu Tür** und ist in der Regel **kostenlos**. Die Begleitung können Sie oft sogar recht kurzfristig telefonisch buchen. Allerdings besteht der Service in manchen Regionen nur bis 18 Uhr, sodass Sie für eine spätere Heimfahrt ein Taxi benutzen müssen. Genaue **Informationen** erhalten Sie von der **Verkehrsgesellschaft** in Ihrem Wohnort.

Tipp: Haben Sie einen Schwerbehindertenausweis mit den Merkzeichen „G" (erhebliche Beeinträchtigung der Bewegungsfähigkeit im Straßenverkehr), „aG" (außergewöhnliche Gehbehinderung), „H" (hilflos), „Gl" (gehörlos) oder „Bl" (blind), haben Sie einen Anspruch auf unentgeltliche Beförderung.

Bürgerbusse

Gerade in **ländlichen Räumen**, in denen es keine guten öffentlichen Verkehrsanbindungen gibt, gründen sich seit Jahren Bürgerbus-Vereine. Die Busse fahren mit **ehrenamtlichen Fahrern** auf **festgelegten Routen**. Häufig ist der örtliche Verkehrsbetrieb für die Fahrzeuge, die Routenplanung sowie die Fahrer zuständig. Sie zahlen für die Fahrt den **normalen Fahrpreis**. Da der Bürgerbus eine bestimmte Route bedient, sind Sie auch an bestehende Fahrpläne bzw. Zeiten gebunden.

Die **Fahrer** besitzen einen Personenbeförderungsschein (Führerschein zur Fahrgastbeförderung von maximal acht Personen), haben einen Erste-Hilfe-Kurs absolviert und werden in regelmäßigen Abständen auf ihre Verkehrstauglichkeit hin geprüft.

Weitere **Informationen** erhalten Sie bei dem Betreiber des öffentlichen Personennahverkehrs in Ihrer Region, Informationen über das bundesweite **Bürgerbusnetz** unter www.buergerbusse-in-deutschland.de.

Besondere Taxidienste

In manchen Ortschaften ersetzen sogenannte **„Ruftaxis“** in verkehrsschwachen Zeiten wie den Abendstunden und am Wochenende die **örtlichen Buslinien**. Das „Ruftaxi“ hält zwar an den normalen Bushaltestellen, aber ein Ausstieg ist meistens auch zwischen den Haltestellen möglich. Sie müssen Ihren Fahrtwunsch beim örtlichen Taxiunternehmen **anmelden** und benötigen einen ganz **normalen Fahrschein** der Verkehrsgesellschaft.

Weit verbreitet ist die Möglichkeit, in den Abendstunden beim Busfahrer ein **Taxi zur Bushaltestelle** zu bestellen, das Sie sicher nach Hause bringt. Für dieses Angebot zahlen Sie dann den **normalen Taxitarif** je nach Entfernung. **Taxiunternehmer** übernehmen auch sogenannte **Krankenfahrten**; dazu mehr unter Kranken- und Behindertenfahrdienste.

Weitere **Informationen** zu diesen Angeboten erhalten Sie bei der **Taxivereinigung** in Ihrem Landkreis bzw. Ihrer Stadt oder direkt bei einem **Taxiunternehmen vor Ort**. Über das **„Ruftaxi"** können Sie sich auch bei Ihrer **Verkehrsgesellschaft** informieren.

Kranken- und Behindertenfahrdienste

Alle Wohlfahrtsverbände bieten Fahrdienste an; daneben gibt es auch kleinere private Anbieter. Diese können Sie nutzen, wenn Sie in einem Rollstuhl befördert werden müssen und ein normaler Pkw nicht ausreicht. Wenn Sie keinen Rollstuhl benötigen, aber beispielsweise regelmäßig zu einer Dialysebehandlung in eine Spezialpraxis müssen, können auch Taxiunternehmen diese Dienstleistung übernehmen.

Wichtig zu wissen: Die **Kosten** können von der **Krankenkasse** anteilig übernommen werden, wenn Sie zu einer **ambulanten Behandlung**, etwa einer Dialyse oder Chemotherapie, fahren müssen. Die Kosten werden auch anteilig übernommen, wenn ein Schwerbehindertenausweis mit den Merkzeichen „Bl", „H" oder „aG" vorliegt oder die Pflegestufe 2 oder 3[3]. Sie müssen eine **Zuzahlung** von 10 % leisten; mindestens jedoch 5 €, aber höchstens 10 €. Die Fahrten müssen Sie sich auf jeden Fall **vorher** von Ihrer **Krankenkasse genehmigen lassen**! Dort erhalten Sie auch weitere Informationen.

3 Ab Januar 2017 werden die Pflegestufen auf fünf Pflegegrade umgestellt.

Wenn Sie im Rollstuhl sitzend befördert werden müssen, aber nicht zu einer medizinischen Behandlung, sondern ins Konzert möchten, können Sie die Angebote ebenfalls nutzen, müssen dann aber diese Dienstleistung selbst bezahlen. Zu einer Grundgebühr werden Kosten nach den gefahrenen Kilometern berechnet sowie für eventuelle Wartezeiten. Fragen Sie auf jeden Fall nach den genauen Konditionen.

Wichtig zu wissen: Bei den dargestellten Angeboten müssen die Fahrer einen **Personenbeförderungsschein** besitzen. Dieser muss alle fünf Jahre neu beantragt werden und setzt neben einer ärztlichen Prüfung z. B. auch ein amtliches Führungszeugnis voraus.

CHECKLISTE

Wichtige Fragen zur Unterstützung bei der Mobilität:

- ☐ Kann ich den Dienst auch kurzfristig buchen und absagen?
- ☐ Wird nach gefahrenen Kilometern abgerechnet oder nach Zeiteinheiten?
- ☐ Entstehen weitere Kosten?
- ☐ Verfügt der Fahrer über einen Personenbeförderungsschein?

Nachbarschaftliche Hilfe

Es muss ja nicht immer ein professioneller Dienstleister sein. Wenn es um eine Fahrgelegenheit auf den Wochenmarkt in der nächsten Stadt geht oder auch nur vom Supermarkt um die Ecke nach Hause, können sich Nachbarn gut unterstützen.

Wichtig zu wissen: Nachbarn handeln aus **Gefälligkeit**, sie wollen (in der Regel) nicht verbindlich eine Mitfahrgelegenheit zum Wochenmarkt anbieten. Sie übernehmen daher auch keine Haftung, wenn auf dem Weg etwas passiert. In aller Regel kommt die **Kfz-Haftpflichtversicherung** auch für Schäden des Beifahrers auf.

8. Beratung rund um Alter und Pflege

Manchmal möchte man sich erst „orientieren“ und ganz allgemein z. B. zu Unterstützungsmöglichkeiten rund um den Haushalt beraten lassen. Das Netz an Beratungsstellen – zum Teil mit unterschiedlichen Schwerpunkten – ist inzwischen groß, eine Beratung „aus einer Hand“ ist jedoch nur begrenzt möglich. Die Bundesregierung hat aktuell durch die Reform der Pflegeversicherung durch die Pflegestärkungsgesetze I und II einen Schwerpunkt u. a. auf den weiteren Ausbau der Beratung gelegt.

Pflegestützpunkte, „vernetzte Pflegeberatung“ und „compass private pflegeberatung“ GmbH

Bei Fragen rund um Alter und Pflege sowie Behinderung sind seit vielen Jahren die **Pflegestützpunkte** die ersten Anlaufstellen im Bundesland. Bis auf Sachsen und Sachsen-Anhalt verfügen alle Bundesländer über dieses Angebot. Dort gibt es die sogenannte **„vernetzte Pflegeberatung“**. In beiden Fällen bekommen Sie jedoch eine umfassende Be-

ratung zu Themen wie Wohnen und Hilfen im Alter, Leistungen der Pflegeversicherung, Krankenversicherung oder zu Voraussetzungen und Leistungen der Sozialhilfe. Hinweise und Hilfestellungen erhalten Sie beispielsweise auch, wenn Sie eine Vorsorgevollmacht oder Patientenverfügung erstellen wollen. Damit die Mitarbeitenden Sie umfassend beraten und einen persönlichen Eindruck vor Ort gewinnen können, kommen diese auf Wunsch auch zu Ihnen **nach Hause**. Regelmäßige Telefonsprechstunden ermöglichen Ihnen eine Kontaktaufnahme auch dann, wenn Sie etwas weiter entfernt wohnen.

Die Pflegestützpunkte sind in den Bundesländern unterschiedlich aufgestellt: Es gibt sowohl landeseigene als auch solche, die ein Angebot unterschiedlicher Krankenkassen und Pflegeleistungsanbietern sind. Egal, welches Modell Sie vorfinden, die Mitarbeitenden sind gut geschult und können Ihnen wichtige Tipps geben. Darüber hinaus werden nicht nur Informationen und Beratung angeboten, sondern auch Hilfe und Begleitung bei der Umsetzung, beispielsweise, wenn ein Antrag auf Feststellung einer Pflegestufe bzw. eines Pflegegrades[4] gestellt werden soll. Eine Übersicht über alle Pflegestützpunkte bundesweit und finden Sie unter www.gesundheits-und-pflegeberatung.de. Wenn Sie keinen Internetzugang haben, fragen Sie bei der Telefonauskunft nach der Telefonnummer des Pflegestützpunktes in Ihrer Nähe.

Für diejenigen, die privat **kranken- und pflegeversichert** sind, ist die compass private pflegeberatung GmbH die richtige Ansprechpartnerin. Die privaten Kranken- und Pflegeversicherer sind Träger dieses Angebots, das so umfassend wie bei den Pflegestützpunkten ist.

Weitere Informationen finden Sie unter:
www.compass-pflegeberatung.de
Tel.: 0800 / 101 88 00, Montag bis Freitag 8.00 – 19.00 Uhr,
Samstag 10.00 – 16.00 Uhr

4 Ab Januar 2017 werden die Pflegestufen auf fünf Pflegegrade umgestellt.

Wichtig zu wissen: Erkundigen Sie sich immer vorab, ob Mitarbeitende der genannten Beratungsstellen befugt sind, eine sogenannte **Rechtsberatung** durchzuführen. Dürfen sie z. B. einen Pflegevertrag auf seine Zulässigkeit hin überprüfen oder nur über wichtige Aspekte dazu informieren? Hier müssen Sie sich gegebenenfalls von einem Rechtsanwalt oder von der Verbraucherzentrale beraten lassen. Die Tätigkeit der Pflegestützpunkte, der vernetzten Pflegeberatung und von „compass private pflegeberatung" ist kostenlos.

Wenn Sie doch mal eine Rechtsberatung benötigen und selbst nicht viel Geld haben, kommt möglicherweise zu diesen Fragen auch die Inanspruchnahme einer Beratung durch einen Anwalt im Wege der **Beratungshilfe** für Sie in Betracht. Wenn Sie die Voraussetzungen erfüllen, zahlen Sie für eine Rechtsberatung lediglich 15 €, den Rest übernimmt die Staatskasse. Nähere Informationen zur Beratungs- und Prozesskostenhilfe finden Sie in der gleichnamigen Broschüre des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz unter www.bmjv.de.

Verbraucherzentralen

Die **Verbraucherzentralen**, die es in allen Bundesländern gibt, sind neutral und u. a. auch zur **außergerichtlichen Rechtsberatung und -besorgung** berechtigt. Nicht alle Verbraucherzentralen bieten eine Patienten- und Pflegeberatung an; fragen Sie daher vorher bei der Verbraucherzentrale in Ihrer Nähe nach. Die Mitarbeiter sind Fachleute auf ihrem Gebiet und können Ihnen oft weitere Verbraucherinformationen mit nach Hause geben. Allerdings bieten die Verbraucherzentralen keine sogenannte „zugehende Beratung" an. D. h., es ist nicht vorgesehen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu Ihnen nach Hause kommen.

Die **Kosten** sind je nach Beratungsinhalt (Patienten-, Anlage-, Rechtsberatung etc.) unterschiedlich hoch und liegen bei ca. 20 € für eine halbstündige Beratung. Näheres über das gesamte Angebot und die Konditionen erfahren Sie unter www.verbraucherzentrale.de. Dort finden Sie auch die Kontaktdaten der Verbraucherzentralen in Ihrem Bundesland. Wenn Sie nicht über einen Internetzugang verfügen, fragen Sie bitte bei der Telefonauskunft nach der Verbraucherzentrale in Ihrer Nähe.

Andere Beratungsangebote

Bei **kommunalen Seniorenberatungsstellen sowie bei Seniorenbüros und Seniorenbeiräten** in Ihrer Nähe können Sie ebenfalls zu unterschiedlichen Themen kostenlos eine Erstberatung erhalten und bekommen gegebenenfalls weitere Ansprechpartner genannt.

Übrigens: Ihre **Kranken- und Pflegekasse** hat den Auftrag, Sie kostenlos zu Fragen bei Pflegebedürftigkeit und Krankheit zu beraten. Dazu gehören auch Informationen, wie Sie Ihre Wohnung seniorengerecht umbauen lassen können. Da keine speziellen Zulassungsvoraussetzungen für eine Seniorenberatung erforderlich sind, bieten auch **private Dienstleister** einen solchen Service an. Oftmals haben sie eine Ausbildung in diesem Bereich, z. B. als Sozialarbeiter oder Altenpfleger. Vereinzelt sind auch Rechtsanwälte hier tätig.

Tipp: Fragen Sie bei einem privaten Berater, welche Qualifikation er für seine Tätigkeit mitbringt. Pro Stunde können durchaus 60 € für eine Beratung zuzüglich Fahrtkosten für einen Hausbesuch anfallen.

Die Liste der Beratungsangebote kann hier bei Weitem nicht vollständig dargestellt werden. Wenn Sie in Ihrer Nähe keinen Pflegestützpunkt haben und ein anderes Beratungsangebot in Anspruch nehmen wollen, so sollten Sie Folgendes beachten:

CHECKLISTE

Wichtige Fragen zu Beratungsangeboten:

- ☐ Ist die Beratung unentgeltlich und wenn nicht, was kostet sie?
- ☐ Welche Qualifikation bringt die Beraterin bzw. der Berater mit?
- ☐ Erhalte ich über Information und Beratung hinaus weitere Hilfe, z. B. bei Behördengängen oder -schreiben?
- ☐ Werden meine Daten und Unterlagen sicher aufgehoben?

9. Maßnahmen rund um den Wohnraum

Neben den vielen Angeboten, die Ihnen das Leben im Alter erleichtern, ist es wichtig, dass Sie in Ihrer Wohnung gut und sicher leben können. Von kleineren Hilfsmitteln über technische Unterstützung bis hin zu größeren Umbauten gibt es zahlreiche Möglichkeiten, sich in der Wohnung wohl und sicher zu fühlen, um dort möglichst lange leben zu können.

Welche Möglichkeiten und Angebote gibt es und was bieten sie?

Kleinere und größere Hilfsmittel

Es gibt eine Reihe kleinerer und größerer Hilfsmittel, die die Selbstständigkeit erhalten und den Verbleib in den eigenen vier Wänden ermöglichen. Neben **Haltegriffen** im Badezimmer können dies auch **Badewannenlifter**, **Sitzhilfen** für das sichere Duschen sowie **mobile Rampen** für den Hauszugang bzw. für die zu hohe Balkonschwelle sein. **Erhöhungen für Stuhlbeine** oder „Bettfüße" erleichtern das Aufstehen. Eine Küche, deren **Arbeitsplatte höhenverstellbar** ist, ermöglicht die Hausarbeit im Sitzen. Teilweise sind die Hilfsmittel in das sogenannte „Hilfsmittelverzeichnis" aufgenommen, in diesem Fall werden sie bei Vorliegen bestimmter Voraussetzungen von der Pflege- oder Krankenkasse anteilig bezahlt. Eine Liste der Hilfsmittel finden Sie im „Hilfsmittelverzeichnis" unter www.gkv-spitzenverband.de.

Technische Hilfen

Es gibt inzwischen technische Assistenzsysteme, die den Alltag bequemer und sicherer machen. Man spricht von AAL (Ambient Assisted Living) oder auch von „Smart-Home". Gemeint ist die Alltagsunterstützung durch Technik. Fast jedem ist es schon passiert, dass man überlegt: Ist der Herd ausgeschaltet? Herde, die sich selbst abschalten oder zumindest ein Warnzeichen geben, wenn kein Topf auf der Platte steht oder die Suppe überkocht, sind heute schon in vielen Haushalten zu finden. Wer noch nicht über ein neueres Gerät verfügt, kann eine spezielle Herdüberwachung direkt für den Herd anbringen, die nach Ablauf der Kochzeit oder bei zu starker Hitzeentwicklung den Herd abschaltet.

Tipp: **Rauchmelder** in den einzelnen Zimmern, die man recht einfach an der Decke montieren kann, sind für jeden Haushalt wichtig und inzwischen in den meisten Bundesländern bereits Pflicht! Hinweise zu Ihrem Bundesland finden Sie unter www.zuhause.de, wenn Sie den Suchbegriff „Rauchmelder" eingeben.

Neben „intelligenten" Haushaltsgeräten gibt es hilfreiche Techniksysteme, die noch viel mehr können. Ein **zentrales Abschalten der Elektrogeräte** in der Nacht oder beim Verlassen der Wohnung ist nicht nur Ihnen selbst möglich, sondern auch den Kindern, die weiter entfernt wohnen. Diese Möglichkeit mag einen vielleicht ein wenig erschrecken, bietet aber auch die Möglichkeit, bei steigendem Pflegebedarf noch allein zu Hause zu wohnen. Weitere Beispiele sind **„Präsenzmelder"** oder **„Falldetektoren"**, die einem Pflegedienst oder den Angehörigen melden, wenn etwas nicht stimmt. Die Entwicklung derartiger Systeme steht noch am Anfang. Professionelle Wohnberater können Sie nicht nur zu baulichen Veränderungen, sondern auch zu technischen Sicherungssystemen beraten. Adressen finden Sie unter „Wohnraumanpassung".

Hausnotruf

Leben Sie allein, so kann ein Hausnotruf Ihnen die Sicherheit geben, dass Sie schnell Hilfe erhalten. Hausnotrufsysteme gibt es in unterschiedlicher Form. Sie können sie wie eine Uhr am Handgelenk bzw. wie eine Kette um den Hals tragen. Erforderlich ist ein Telefonanschluss, denn der „Knopf am Handgelenk" etc. ist per Funk über die Telefonsteckdose mit dem Helfer verbunden. Drücken Sie den Notrufknopf, werden Sie mit der Leitstelle des Anbieters verbunden. Die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter kann dann auf diesem Weg herausfinden, was passiert ist. Falls erforderlich, kann ein Mitarbeiter mit einem Schlüssel in Ihre Wohnung kommen. Es gibt auch stationäre Systeme; ein Notrufknopf

ist dann in die Wand eingelassen. Der Nachteil ist, dass man ihn im Notfall vielleicht nicht mehr erreichen kann. Auf dem Markt findet man ferner an Handys gekoppelte Systeme.

Bei einem Notrufsystem handelt es sich um ein **„Pflegehilfsmittel“**. Die Kosten werden daher von der Pflegeversicherung ganz oder anteilig übernommen, wenn Sie bereits eine Pflegestufe haben (s. unter „Beratung rund um Alter und Pflege“).

CHECKLISTE

Wichtige Fragen rund um den Hausnotruf:

- ☐ Erhalte ich eine kostenlose Erstberatung zu Hause?
- ☐ Welche Leistungen erhalte ich und welche Kosten entstehen monatlich und eventuell zusätzlich (Anschluss- und Wartungskosten)?
- ☐ Welche Kündigungsfrist besteht und gibt es eine Mindestlaufzeit?
- ☐ Erhalte ich schnell und unkompliziert ein Ersatzgerät bei einem Defekt oder muss ich mein Gerät erst reparieren lassen und wer trägt die Kosten?
- ☐ In welchem Bereich ist der Hausnotruf einsetzbar? Funktioniert er z. B. auch in meinem Keller?

Wohnraumanpassung

Oft reichen einfache Hilfsmittel nicht aus. Wenn die Badezimmertür für einen Rollator zu schmal ist, dann müssen **bauliche Veränderungen** vorgenommen werden. Manchmal ist es auch notwendig, eine Badewanne durch eine bodengleiche Dusche zu ersetzen oder Schwellen in der Wohnung zu beseitigen. Vielleicht ist sogar ein Aufzug erforderlich, um in die an sich gut geeignete Wohnung in der dritten Etage zu gelangen, oder ein Treppenlifter muss eingebaut werden.

Wichtig zu wissen: Wenn Sie als Mieter die „Bausubstanz" der Wohnung verändern wollen, müssen Sie vorher von Ihrem Vermieter eine **Erlaubnis** einholen. Auch wenn die Beseitigung von Schwellen und der Einbau einer modernen Dusche für die Wohnung an sich eine Verbesserung darstellen sollten, hat der Vermieter das letzte Wort.

Nach dem Gesetz, § 554 a Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), muss der Vermieter einen **Umbau genehmigen**, wenn dieser erforderlich ist, damit Sie bei einer bestehenden Behinderung die Wohnräume nutzen können. Das gilt auch dann, wenn nicht Sie als Mieter betroffen sind, sondern Ihre Lebenspartnerin oder Schwester, die bei Ihnen wohnt. Der Anspruch auf Umbau beschränkt sich nicht nur auf die Wohnung, sondern auch auf den Zugang sowie die Kellerräume. Der Vermieter darf seine Einwilligung an die Bedingung knüpfen, dass beim

Auszug diese Umbauten wieder rückgängig gemacht werden. Er kann den Umbau nur dann verbieten, wenn beispielsweise durch den Einbau eines Treppenlifts für andere Mieter die Treppennutzung erschwert wird, weil die Treppe dann zu schmal ist oder ein Umbau baupolizeilich nicht erlaubt wird.

Tipp: Es reicht nicht, dass der Vermieter Ihnen ein mündliches Einverständnis gibt. Bitten Sie um eine **schriftliche Erklärung**, denn die Pflegekassen lassen sich diese vor einer Kostenübernahme vorlegen.

Entrümpelung und Wohnraumauflösung

Wenn Sie Platz schaffen oder vor einem Umzug Möbel und anderes aussortieren wollen, gibt es Dienstleister, die Ihnen helfen. Angefangen von der gemeinsamen Entscheidung, was nicht mehr benötigt wird, bis hin zur fachgerechten Entsorgung können Sie Unterstützung erhalten.

In vielen Kommunen gibt es neben gewerblichen Angeboten Vereine, die im Rahmen von Arbeitsförderungsmaßnahmen alte Möbel abholen und für wenig Geld weiter verkaufen. Auch die städtische Abfallwirtschaft bietet diesen Service an. Adressen finden Sie in den „Gelben Seiten".

Hilfe beim Umzug und bei der Ummeldung

Haben Sie sich entschieden, in die Nähe Ihrer Kinder zu ziehen oder in ein betreutes Wohnen, können Sie auf die Angebote professioneller Umzugsdienste zurückgreifen. Diese transportieren nicht nur die Möbel, sondern packen den Hausrat auch bruchsicher ein. Für Sie besteht der Vorteil, dass professionelle Dienstleister **versichert** sind.

Die Preise der Umzugsunternehmen variieren teilweise ganz enorm. Es ist daher besonders wichtig, sich von mehreren Unternehmen einen **schriftlichen Kostenvoranschlag** einzuholen und zu vergleichen, ob die gleichen Leistungen angeboten werden.

In der Regel helfen Ihnen die Umzugsunternehmen aber nicht bei der Ummeldung; eine Anfrage lohnt sich trotzdem. Bei einem Umzug in eine betreute Wohn- oder Seniorenwohnanlage bekommen Sie meistens bei der Ummeldung eine Unterstützung. Viele genossenschaftliche Wohnformen bieten inzwischen diese Hilfe durch Sozialarbeiter an.

Qualifikationen und Qualität – worauf Sie achten sollten

Vor allem bei **Umbaumaßnahmen** möchte man sichergehen, dass Planung und Ausführung von Profis übernommen werden. Die **Handwerkskammern** sowie die einzelnen **Innungen** bieten ihren Mitgliedern Schulungen zu altersgerechtem und barrierefreiem Umbau an. Neben Möglichkeiten der Wohnraumanpassung werden Kenntnisse zu Krankheitsbildern, rechtlichen Vorschriften sowie Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten vermittelt. Die Qualifizierung kann durch ein **bundesweites Markenzeichen** „Generationenfreundlicher Betrieb – Service und Komfort“ nachgewiesen werden.

Der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) und das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) haben das Markenzeichen und entsprechende Schulungsinhalte zusammen mit Handwerkskammern, Fachverbänden und Betrieben entwickelt. Betriebe können nach einer Fortbildung u. a. zu rechtlichen Vorschriften und Förder- und Finanzierungsmöglichkeiten das Markenzeichen von der

zuständigen Handwerksorganisation erhalten. Die Betriebe verpflichten sich im Rahmen einer Selbstverpflichtung. Die Einhaltung wird nicht überprüft.

Tipp: Handwerkskammern und Innungen geben Auskunft über diese zertifizierten Handwerksbetriebe vor Ort. Diese führen die Gewerke nicht nur aus, sondern planen auch für Sie und mit Ihnen. Im Bereich der Planung kann man sich auch an **DIN-geprüfte Fachplaner** für barrierefreies Bauen wenden. Die **DIN 18040-2** enthält Regeln zum barrierefreien Wohnungsbau. Denken Sie an einen Kostenvoranschlag! Und eine gute Planung spart Zeit und oftmals Ärger.

Was kosten die Leistungen und wie können sie finanziert werden?

Die Kosten für **Hausnotrufsysteme** fallen unterschiedlich hoch aus, je nachdem, für welches System und welche Funktionen man sich entscheidet. Die monatliche Grundgebühr beträgt je nach Anbieter 15 bis 26 €. Oftmals wird die Installation noch gesondert berechnet. Von den monatlichen Kosten übernimmt die **Pflegekasse** einen Anteil, wenn eine Pflegestufe[5] vorliegt oder eine erheblich eingeschränkte Alltagskompetenz nach § 45 a SGB

5 Durch das Pflegestärkungsgesetz II werden die Pflegestufen mit Beginn 2017 durch fünf Pflegegrade abgelöst.

XI. Das gilt auch für andere Hilfsmittel, die im „Hilfsmittelverzeichnis“ (s. unter „Welche Möglichkeiten und Angebote gibt es und was bieten sie?“) aufgeführt sind.

Die Kosten für eine **Wohnraumanpassung** richten sich nach dem Umfang der Umbaumaßnahmen. Die **Pflegekasse** übernimmt bis zu **4.000 €** bei denjenigen, die eine Pflegestufe haben sowie bei denen, die zwar noch keine Pflegestufe haben, aber einen erheblichen allgemeinen Betreuungsbedarf, § 40 SGB XI.

Wichtig zu wissen: Lassen Sie sich die Umbaumaßnahmen von der Pflegekasse bewilligen, **bevor** Sie Aufträge unterschreiben.

Wohnen Sie beispielsweise in einer gemeinschaftlichen Wohnform wie einer Senioren-Wohngemeinschaft, dann können Sie den **Anspruch** auf einen Zuschuss von maximal vier Bewohnern **zusammenlegen**. So kommen Sie auf einen maximalen Betrag von 16.000 €; damit lässt sich ein größerer Badumbau schon gut finanzieren.

Die **KfW** (Kreditanstalt für Wiederaufbau) gewährt **Zuschüsse für altersgerechten Umbau** in Höhe von maximal 6.250 €. Dazu gehört beispielsweise die Beseitigung von Barrieren in der Wohnung und auch im Außenbereich. Der Einbau von Sicherungssystemen ist ebenfalls förderfähig. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.kfw.de sowie unter Tel.: 069 / 74 31-0. Die **Landesbanken** haben oftmals eigene Förderprogramme, z. B. für einen nachträglichen Einbau eines Aufzugs. Fragen Sie bei der Landesbank in Ihrem Bundesland nach.

Wo erhalte ich weitere Informationen?

Informationen zum Thema Wohnraumanpassung – insbesondere auch zu Beratungsstellen in den einzelnen Bundesländern – erhalten Sie bei der

Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungsanpassung
Tel.: 030 / 47 47 47 00; Mittwoch 11.00 – 15.00 Uhr
E-Mail: info@wohnungsanpassung-bag.de
www.bag-wohnungsanpassung.de

Die Beratungsstellen in den Bundesländern verfügen über Kontaktadressen zu einzelnen Handwerksbetrieben. Eine gute Übersicht mit vielen weiterführenden Adressen bietet die **Broschüre „Länger zuhause leben – Ein Wegweiser für das Wohnen im Alter“** des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Zu bestellen über den

Publikationsversand der Bundesregierung
Tel.: 030 / 182 72 27 21
E-Mail: publikationen@bundesregierung.de
www.bmfsfj.de

CHECK

Die wichtigsten Punkte vor Vertragsabschluss:

- ☐ Erfolgt ein erstes kostenloses Gespräch, um sich über die Dienstleistung und alle Konditionen auszutauschen?
- ☐ Kommt der Dienstleister zu einem Erstgespräch auch zu mir nach Hause?
- ☐ Erhalte ich einen Kostenvoranschlag, in dem alle Leistungen und Kosten umfassend und verständlich aufgeführt sind?
- ☐ Erhalte ich einen Vertrag, in dem die Leistungen umfassend und verständlich mit einem Endpreis aufgeführt sind? (Werden die Leistungen jeweils nach Zeiteinheiten abgerechnet, sind dann die Zeiteinheiten und Preise genau angegeben?)
- ☐ Habe ich als Kunde die Möglichkeit, den Vertrag möglichst kurzfristig zu kündigen?
- ☐ Erhalte ich den Vertrag vor dem ersten Einsatz? (Wenn Sie schnell Hilfe suchen und ein Anbieter flexibel reagiert, kann ein schriftlicher Vertrag möglicherweise erst später folgen.)

LISTE

- ☐ Ist es mir möglich, vereinbarte Termine möglichst kurzfristig und kostenlos abzusagen?
- ☐ Gibt es einen erreichbaren Ansprechpartner für Änderungen der Leistung (z. B. wenn der Termin auf einen anderen Tag verschoben werden soll oder man zukünftig auch die Hemden gebügelt haben möchte) und gegebenenfalls für Beschwerden?
- ☐ Ist es bei regelmäßigen Dienstleistungen (z. B. Putzen, Begleitung) möglich, dass diese immer von derselben Mitarbeiterin bzw. demselben Mitarbeiter ausgeführt werden?
- ☐ Werden meine Wünsche bzgl. der Auswahl einer Mitarbeiterin bzw. eines Mitarbeiters (z. B. Nichtraucher, Hundeliebhaber) berücksichtigt?
- ☐ Sind die Mitarbeiter für die jeweilige Aufgabe qualifiziert? (Insbesondere im Bereich der Alltagsbegleitung von Senioren/Seniorinnen mit Pflegebedarf sollten entsprechende Kenntnisse vorhanden sein.)
- ☐ Erhalten die Mitarbeiter bei ihrem ersten Einsatz eine Einweisung vom Dienstleister?

Glossar

Alltagskompetenz

Alltagskompetenz bedeutet, dass ein Erwachsener die alltäglichen Aufgaben selbstständig und unabhängig in einer eigenverantwortlichen Weise erfüllen kann. Eine dauerhafte Einschränkung dieser Kompetenz führt zur Pflegebedürftigkeit.

Assistance-Leistungen

Diese Leistungen müssen privat bei Versicherungen abgeschlossen werden, sie sind keine Leistungen der gesetzlichen Kranken- oder Pflegekassen. Sie beinhalten Dienstleistungen, die in Notlagen wie Unfällen sofort und unmittelbar erfolgen, wenn Sie z. B. infolge eines Unfalls die Verrichtungen des täglichen Lebens nicht mehr selbst bewältigen können.

Betreuungsleistungen, niedrigschwellige

Alltagstrukturierende Angebote wie Spielen, Erzählen, Zeitunglesen werden zusätzlich zur Pflege angeboten, § 45 b SGB XI.

compass private pflegeberatung GmbH

compass private pflegeberatung GmbH ist ein deutschlandweites Beratungsangebot – telefonisch und vor Ort – der privaten Krankenversicherer. Für die gesetzlichen Krankenkassen übernehmen die **Pflegestützpunkte** diese Beratung.

Entlastungsleistungen

Hilfen im Haushalt etc. können zur Bewältigung der Pflegesituation neben den eigentlichen Pflegeleistungen in Anspruch genommen werden, 45 b SGB XI.

Haushaltsnahe Dienstleistungen

Die haushaltsnahen Dienstleistungen bezeichnen Tätigkeiten rund um den Haushalt wie Wohnungsreinigung, Gartenarbeiten, Handwerkerleistungen, Kinderbetreuung und auch häusliche Pflege- und Betreuungsleistungen. Werden diese durch einen Dritten gegen Entgelt

erbracht, kann ein Teil der Kosten bei der Einkommenssteuer berücksichtigt werden, § 35 a Einkommenssteuergesetz.

Hauswirtschaftliche Versorgung

Zum Bereich der hauswirtschaftlichen Versorgung zählen das Einkaufen, das Kochen, die Reinigung der Wohnung, Wechseln und Waschen von Wäsche und Kleidung sowie das Heizen. Diese Leistungen zählen nicht zur **Grundpflege.** Grundpflege beinhaltet nicht-medizinische Pflegetätigkeiten des täglichen Lebens, z. B. im Bereich der Körperpflege, der Ernährung und der Mobilität.

Medizinischer Dienst der Krankenversicherungen (MDK)

Der Medizinische Dienst der Krankenversicherungen (MDK) unterstützt die gesetzlichen Kranken- und Pflegekassen durch Beratung und Einzelfallbegutachtungen. Für die Pflegekassen begutachtet der MDK u. a., ob bzw. in welchem Ausmaß jemand pflegebedürftig ist, und empfiehlt eine Pflegestufe.

Pflegegeld

Bei Vorliegen einer Pflegebedürftigkeit kann Pflegegeld in Anspruch genommen werden, wenn die häusliche Pflege durch Dritte (z. B. Angehörige) sichergestellt ist. Das Pflegegeld wird im Gegensatz zur **Pflegesachleistung** dem Betroffenen von der Pflegekasse direkt überwiesen. Über die Verwendung des Pflegegeldes kann der Pflegebedürftige frei entscheiden und es z. B. an die Menschen, die ihn versorgen und betreuen, als Anerkennung weitergeben. Eine Kombination mit **Pflegesachleistungen** ist möglich, § 37 SGB XI.

Pflegehilfsmittel

Bei Pflegehilfsmitteln kann es sich um technische Pflegehilfsmittel (z. B. Pflegebett, Notrufsystem) sowie um zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel (z. B. Einmalhandschuhe, Betteinlagen) handeln. Die Kosten werden von der Pflegeversicherung übernommen, wenn die Produkte im Pflegehilfsmittel-Verzeichnis der Pflegekassen aufgeführt sind. Ein Eigenanteil des Versicherten kann erforderlich sein.

Pflegesachleistung

Die Pflegesachleistung ist eine Leistung der Pflegeversicherung. Die Pflege wird durch eine Pflegeeinrichtung oder einen ambulanten Pflegedienst erbracht und von der Pflegekasse direkt vergütet. Sie richtet sich nach dem Grad der Pflegebedürftigkeit und umfasst häusliche Pflege in Form von **Grundpflege** (Körperpflege, Ernährung, Mobilität, aber keine medizinische Behandlungspflege) und **hauswirtschaftlicher Versorgung**, § 36 SGB XI. Medizinische Behandlungspflege umfasst Pflegetätigkeiten, die auf Grundlage einer ärztlichen Verordnung erbracht werden. Diese Aufgaben umfassen unter anderem Wundversorgung, Verbandwechsel und Medikamentengabe.

Pflegestützpunkte

Pflegestützpunkte bieten kostenlose Beratung und Unterstützung zu allen Fragen rund um das Thema Pflege. Sie werden von den Kranken- und Pflegekassen auf Initiative eines Bundeslandes eingerichtet. Im Einzelfall können sie auch bei einer zugelassenen Pflegeeinrichtung eingerichtet werden.

Pflegestufen

Entsprechend des Hilfebedarfs werden die Pflegebedürftigen einer von drei Pflegestufen (I, II oder III) zugeordnet. Die Einstufung erfolgt durch den **Medizinischen Dienst der Krankenkassen** (MDK). Je höher die Stufe, desto höher ist der Pflegebedarf und damit auch der Umfang der von der Pflegekasse zu erbringenden Leistungen. Ab 1.1.2017 werden die Pflegestufen auf fünf Pflegegrade umgestellt.

Sozialgesetzbuch XI

Das Sozialgesetzbuch (SGB) besteht bisher aus zwölf Büchern, die jeweils eigenständige Gesetze darstellen. Im SGB XI wird die Pflegeversicherung geregelt.

Die BAGSO – aktiv für die Älteren

Die BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. – ist die Lobby der älteren Menschen in Deutschland. Unter ihrem Dach haben sich 113 Verbände (Stand 1.2016) mit etwa 13 Millionen älteren Menschen zusammengeschlossen. Die BAGSO vertritt deren Interessen gegenüber Politik, Wirtschaft und Gesellschaft, wobei sie die nachfolgenden Generationen immer im Blick hat.

Darüber hinaus zeigt sie durch ihre Publikationen und Veranstaltungen Wege für ein möglichst gesundes und kompetentes Altern auf.

Die folgenden Broschüren können Sie kostenfrei bei der BAGSO anfordern:

Entlastung für die Seele – Ratgeber für pflegende Angehörige

Schuldenfrei im Alter – Lassen Sie uns über Geld sprechen!

Sehen im Alter – Informationen und Tipps

BAGSO
Bonngasse 10 (bis 07/2016)
Thomas-Mann-Straße 2–4 (ab 08/2016)
53111 Bonn
Tel.: 02 28 / 24 99 93-0, E-Mail: bestellungen@bagso.de

Gefördert durch:

Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Kontakt

Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V. (BAGSO)

Bonngasse 10 (bis 07/2016)
Thomas-Mann-Straße 2–4 (ab 08/2016)
53111 Bonn
Tel.: 02 28 / 24 99 93 - 0
Fax: 02 28 / 24 99 93 - 20
E-Mail: kontakt@bagso.de
www.bagso.de