

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V.

Projektleitung:

Prof. Dr. rer. medic Michael Isfort
Andrea von der Malsburg, M.A. Soziologie

Abteilung Pflegearbeit & Pflegeberuf

Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V.
Hülchrather Str. 15 – 50670 Köln
Telefon: 0221 – 46861-30
Fax: 0221 – 46861-45
E-Mail: dip@dip.de
Web: <http://www.dip.de>

Wissenschaftliche Mitarbeit:

Helena Langer (Übersetzung und Interviews in Muttersprache)
Bianca Siegling
Matthias Brünnett
Danny Gehlen

Evaluation des Projektes

Heraus aus der Grauzone-
Qualitätsgesicherter Einsatz polnischer Haushaltshilfen in deutschen
Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen

09.09.2014

Andrea von der Malsburg
Prof. Dr. Michael Isfort

Gliederung

Gliederung	1
Hintergrund zum Projekt: Gesellschaftliche Entwicklungen und Rahmenbedingungen	3
<i>Häusliche Versorgung und Pflegebedürftigkeit</i>	3
<i>Häusliche Versorgung und haushaltsnahe Dienstleistungen</i>	5
Hintergrund zum Projekt: Heraus aus der Grauzone	11
<i>Hinweise zum Auftragsverständnis der Gutachter und zum Forschungsinstitut</i>	11
<i>Ziele der Evaluation</i>	13
<i>Gliederung des Endberichts</i>	14
Methodischer Zugang und Evaluationsdesign	15
<i>Evaluationsübersicht</i>	16
<i>Rücklaufquote</i>	17
Ergebnisse – Familien und Haushaltshilfen	19
1. <i>Wer hat geantwortet?</i>	20
Familien	20
Haushaltshilfen aus Polen	23
2. <i>Versorgungssetting</i>	26
Unterstützungsbedarfe	26
Beständigkeit der Versorgung	26
Weitere Unterstützungen	27
3. <i>Vorbereitung</i>	28
Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen	28
Sprachkurse	29
Vorbereitung	30
4. <i>Wohnen und Arbeiten im Haushalt</i>	30
Wohnsituation	30
Privatsphäre der Haushaltshilfe	31
Kontakt zur Heimatfamilie	31
Essensversorgung	32
5. <i>Beziehungen und Vernetzung</i>	32
Beziehung zwischen Familie und Haushaltshilfe	32
Vernetzung	33
6. <i>Organisation und Absprachen</i>	33
Arbeits- und Ruhezeiten	33
Vertragliche Regelungen	34
Kosten und Entlohnung	35
7. <i>Begleitung – durch Koordinatorinnen</i>	36
Sicht der Familien	36
Sicht der Haushaltshilfen	36
8. <i>Situation der Haushaltshilfen</i>	38
Kinderversorgung	38
Einschätzungen der eigenen Fähigkeiten	38
9. <i>Kommunikation und Informationsvermittlung im Projekt</i>	39
Information über das Projekt	39

Kommunikation innerhalb des Projekts	40
<i>10. Gesamtbewertung</i>	40
Familien	41
Haushaltshilfen	41
Ergebnisse – Koordinatorinnen	43
<i>1. Wer hat geantwortet</i>	43
Koordinatorinnen Deutschland	43
Koordinatorinnen Polen	45
<i>2. Vorbereitung</i>	46
Eigene Vorbereitung	46
Vorbereitung der Haushaltshilfen	47
Fähigkeiten der Haushaltshilfen	48
Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen	49
<i>3. Organisation und Absprachen</i>	49
Dokumente und Arbeitsschritte	49
Nutzung der Datenbank	49
<i>4. Begleitung – der Familien und Haushaltshilfen</i>	50
Angebote an die Familien	50
Angebote an die Haushaltshilfen	51
<i>5. Kommunikation und Informationsvermittlung</i>	51
<i>6. Gesamtbewertung</i>	52
Zufriedenheit der Versorgung	52
Zufriedenheit innerhalb des Projekts	52
Beschwerden und Probleme	53
Zusammenfassende Bewertung und Hinweise zur Weiterentwicklung	54
<i>Akzeptanz und Zufriedenheit weisen auf Fortführung des Projektes hin</i>	54
<i>Hinweise für Weiterentwicklungen im Projekt</i>	56
Ausbau und Förderung der Sprachkompetenz	56
Ausbau und Förderung der fachlichen Kompetenz	57
Ausbau und Förderung der Arbeit der Koordinatorinnen	58
Ausbau und Förderung einer Kontaktphase zwischen Haushaltshilfen und Familien	59
Ausbau und Förderung der Vernetzung	60
Ausbau und Förderung der Kommunikationswege und -werkzeuge	60
Literaturverzeichnis	64

Hintergrund zum Projekt: Gesellschaftliche Entwicklungen und Rahmenbedingungen

Im Folgenden sollen ausgewählte Aspekte beschrieben werden, die das Thema des Projektes *„Heraus aus der Grauzone - Qualitätsgesicherter Einsatz polnischer Haushaltshilfen in deutschen Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen“* und den gewählten Ansatz in einen allgemeinen Kontext der Versorgungssituation von Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf einbetten.

Die nachfolgenden Beschreibungen erheben dabei keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können nur in Teilen ausgeführt werden. Dies ergibt sich aus der insgesamt sehr komplexen Gemengelage, in der sich das vorliegende Projekt bewegt. Es berührt in seinem Kern unterschiedliche Fragestellungen, die in Verbindung stehen mit den gesetzlichen Leistungen der pflegerischen Versorgung (vor allem der unterschiedlichen Leistungen im SGB XI), differenzierten juristischen Grundlagen der Beschäftigung von Personen in Haushalten, besonderen Lebenslagen älterer Menschen mit Hilfebedarf in der Bundesrepublik sowie mit der Thematik der Transmigration. Diese Komplexität der unterschiedlichen Aspekte muss darüber hinaus vor dem Hintergrund ethischer Werte diskutiert werden wie:

- Gerechtigkeit
- Nutzung und Begrenzung europäischer Entwicklungen durch Lohngefälle
- „Care drain“ (die einseitige Verlagerung pflegerischer Ressourcen in reichere Länder)
- menschenwürdige Versorgung älterer Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf
- Aspekt der Arbeitsrechte und der Ansprüche an wertschätzende Erwerbstätigkeit.

Das vorliegende Projekt berührt in vielfältiger Hinsicht die genannten unterschiedlichen Aspekte und müsste in allen Einzelfragen umfassend reflektiert werden. Dies ist jedoch im Rahmen des vorliegenden Evaluationsberichtes nicht vollumfänglich möglich. Die ethische Komponente in diesem Projekt wird schon durch den Titel *„Heraus aus der Grauzone“* als Anspruch formuliert und explizit zum Ausdruck gebracht.

Der nachfolgenden Problembeschreibung liegt daher keine systematische Literaturanalyse zu den genannten Aspekten zugrunde. Die im Text angegebenen Quellen verweisen auf Grundlagentexte und auf ausgewählte weiterführende Quellen.

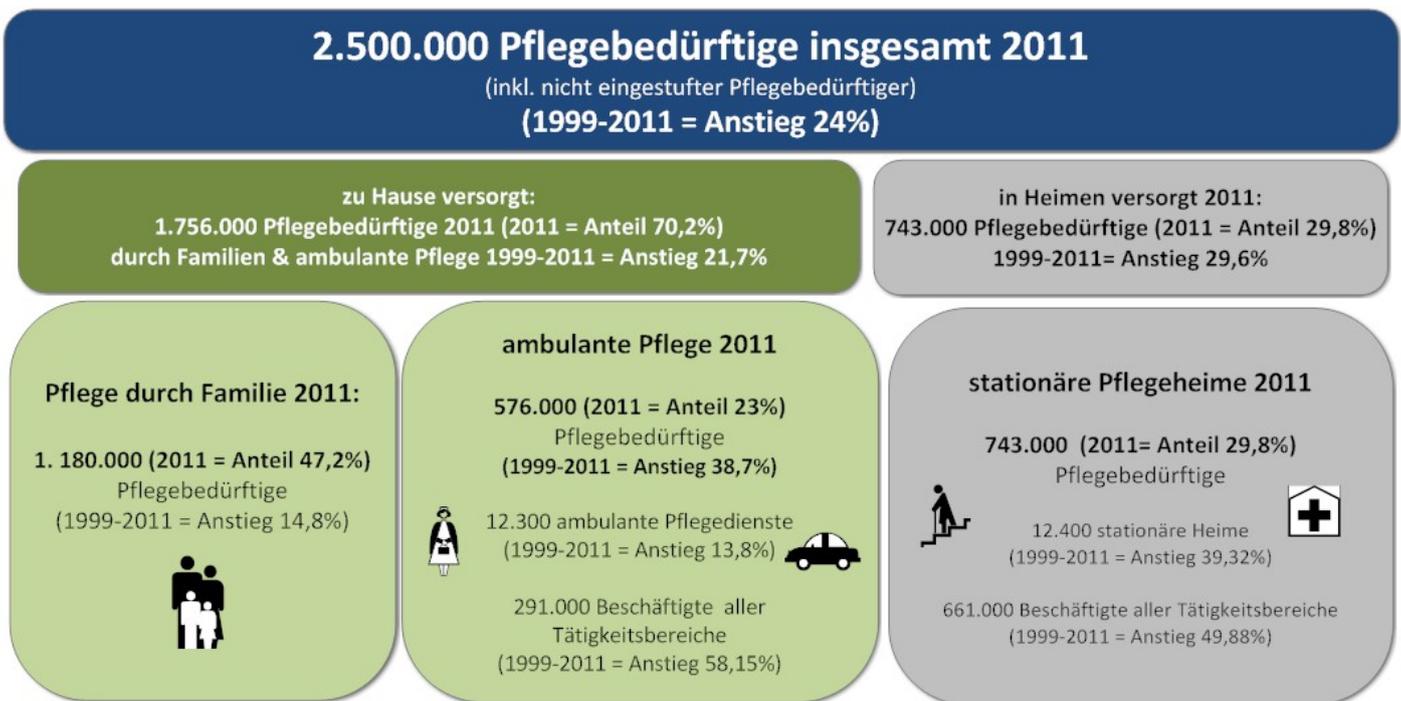
Der einleitende Text richtet sich vor allem an all diejenigen Interessierten an diesem Projektbericht, die nicht umfassend mit den Grundlagen vertraut sind. Ihnen soll eine Einführung in die Gesamtproblematik ermöglicht werden.

Häusliche Versorgung und Pflegebedürftigkeit

Im Kern werden durch das Projekt *„Heraus aus der Grauzone - Qualitätsgesicherter Einsatz polnischer Haushaltshilfen in deutschen Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen“* Fragen der häuslichen Versorgung durch Haushaltshilfen aus dem Ausland fokussiert.¹ Um eine Einordnung des Projektes in die aktuellen Situationen, Diskussionen und Bedarfslagen zu ermöglichen, sollen zunächst Aspekte der häuslichen Versorgung und hierbei insbesondere der häuslichen Versorgung von Pflegebedürftigen vorgestellt werden.

¹ Das Projekt wurde intern und auch in der Öffentlichkeit oftmals unter dem Kurztitel „Caritas 24- zuhause gut betreut“ geführt. Dies ist jedoch nicht der eigentliche Projekttitel, sodass im Rahmen dieses Berichts die ursprüngliche Projektbenennung verwendet wird.

Betrachtet man die Kennzahlen der Pflegestatistiken des Bundes² ³, so lassen sich die folgenden Entwicklungen beschreiben:



Von den rund 2,5 Millionen Pflegebedürftigen im Sinne des SGB XI wird ein wesentlicher Anteil (70,2 Prozent oder 1,76 Millionen Personen) in der eigenen Häuslichkeit versorgt. Damit nimmt die häusliche Versorgung den größten Teil ein. Die Entwicklungen zeigen, dass zwischen 1999 und 2011 in diesem Bereich ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen ist. Differenziert man die Versorgung zwischen der „familialen Versorgung“ und der „mit Unterstützung von professionellen ambulanten Diensten“, so zeigt sich, dass der größte Teil alleine durch Familien betreut wird.

Dies unterstreicht die große Bedeutung der Familien als pflegende Personen. In diesem Zusammenhang wird auch häufig angeführt, dass die Familien der „größte Pflegedienst der Republik“ seien.

Die Bevölkerung, Politik, Trägerverbände von Einrichtungen sowie professionell Pflegenden werden zukünftig in besonderem Maße gefordert. Angesichts der demografischen Situation und weiteren Entwicklungen lassen sich die folgenden Herausforderungen benennen, die an dieser Stelle verkürzt werden sollen auf die Schlagworte:

- Zunahme an Pflegebedarf und Multimorbidität
- Abnahme familialer Pflegekapazität
- Verstärkung eines Fachkräftemangels professionell Pflegenden
- Zunahme der Erwerbstätigkeit bei Frauen
- Veränderungen der Haushaltsgrößen und Abnahme an Mehrgenerationen-Haushalten
- Zunahme an alternativen Lebensformen und Patchwork-Familien etc.⁴

² Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2013): Pflegestatistik 2011 Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden.

³ Die Pflegestatistiken werden stichtagsbezogen im Abstand von zwei Jahren erhoben. Die Veröffentlichungen erfolgen in aller Regel ca. 2 Jahre nach der Datenerhebung. Somit ist mit einer Veröffentlichung der Kennzahlen der Pflegestatistik 2013 gegen Ende 2014 / Anfang 2015 zu rechnen. Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts lagen lediglich Kennzahlen bis zum Jahr 2011 vor.

Als Ausgangspunkt kann seitens der Bevölkerung beschrieben werden, dass der Wunsch, möglichst lange zuhause leben zu können, vorherrscht. Dies wird auch in der Prämisse „ambulant vor stationär“ zum Ausdruck gebracht, die in die Sozialgesetzgebung Eingang gefunden hat.

Es kann vor dem Hintergrund vorliegender Einschätzungen und Studien insgesamt festgehalten werden, dass neben einem steigenden Pflegebedarf in der Bevölkerung mit einem sehr hohen Hilfebedarf gerechnet werden muss, der sich unterhalb der Schwelle der Feststellung einer Pflegebedürftigkeit im Sinne des SGB XI bewegt. Schneekloth geht in seinen Analysen von ca. drei Millionen Personen aus, die ständig oder temporär Hilfe im Haushalt benötigen.

Ändern sich die Kriterien zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit und die zugrunde liegenden Leistungen (z.B. im Rahmen der Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs), so werden sich auch die Zahlen der Hilfebedürftigen verändern. Zukünftig kann im Rahmen der Pflegestatistik gegebenenfalls besser ablesbar werden, wie groß der Anteil von Personen ist, die kontinuierliche Betreuung, aber einen eher geringen pflegerischen Bedarf im Sinne von körperbezogenen Verrichtungen aufweisen.

Wesentliche Grundlage zur gesamtgesellschaftlichen Analyse, Strategieentwicklung und Finanzierung wäre die konkrete Benennung der einzelnen Leistungen und der Ausprägungen dieser Leistungsanforderungen in der Bevölkerung. Aktuelle Kennzahlen zur konkreten Bedarfslage in der bundesweiten Übersicht liegen jedoch nicht vor. Die wesentlichen Grundlagen basieren auf Studien, die älteren Datums sind.^{5 6 7}

Treten in der Häuslichkeit Versorgungsprobleme auf, so besteht in der Logik dieser Prämisse aus der Perspektive von Hilfebedürftigen und deren Familien zunächst einmal der Wunsch, das häusliche System so zu stabilisieren, dass eine Versorgung trotz Einschränkung weiterhin zuhause geleistet werden kann.

Häusliche Versorgung und haushaltsnahe Dienstleistungen

Die nachfolgende Definition ist einem Gutachten der Hans Böckler Stiftung entnommen. Darin heißt es: *„Allgemein werden unter [haushaltsnahen Dienstleistungen,AdV] alle Tätigkeiten verstanden, die üblicherweise von den Haushaltsmitgliedern selbst und unbezahlt erledigt werden (könnten), jedoch von haushaltsfremden Personen gegen Entgelt im und für den privaten Haushalt erbracht werden. Dazu zählen insbesondere hauswirtschaftliche Arbeiten wie die Wohnungsreinigung und die Wäschepflege, aber auch personenbezogene Tätigkeiten wie die Betreuung, Versorgung und Pflege von Kindern sowie die Unterstützung von behinderten, alten*

⁴ Für die genannten Einzelaspekte liegen jeweils dezidierte Entwicklungseinschätzungen vor, die an dieser Stelle nicht einzeln vorgestellt werden sollen. Verwiesen werden soll jedoch auf die Möglichkeiten, regionale Daten zu recherchieren. Hierzu bietet beispielsweise der Wegweiser Kommune (<http://www.wegweiser-kommune.de/>) einen guten Zugang. Darüber hinaus können auf der Seite des Bundesinstituts für Bau-, Stadt-, und Raumforschung regionalisierte Kennzahlen ermittelt und kartografisch abgebildet werden (<http://178.63.99.250/raumbeobachtung/>). Demografische Entwicklungen sind im Rahmen der koordinierten Bevölkerungsvorausberechnungen des Statistischen Bundesamtes (<http://www.destatis.de>) öffentlich zugänglich.

⁵ Schneekloth, U. (2003): Hilfe- und Pflegebedürftige in Privathaushalten in Deutschland 2002 : Schnellbericht ; Menschen in privaten Haushalten (MuG III). Erste Ergebnisse der Repräsentativbefragung im Rahmen des Forschungsprojekts "Möglichkeiten und Grenzen einer selbständigen Lebensführung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen in Privathaushalten". Im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Infratest Sozialforschung, München.

⁶ Schneekloth, U.; Wahl, H.W. (Hg.) (2005): Möglichkeiten und Grenzen selbständiger Lebensführung in privaten Haushalten (MuG III). Repräsentativbefunde und Vertiefungsstudien zu häuslichen Pflegearrangements, Demenz und professionellen Versorgungsangeboten. Integrierter Abschlussbericht. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Berlin.

⁷ Schneekloth, U.; Engels, D. (2006): Selbständigkeit und Hilfebedarf bei älteren Menschen in Privathaushalten. Pflegearrangements, Demenz, Versorgungsangebote. 1. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.

*oder pflegebedürftigen Menschen. Ausgeschlossen sind in der Regel alle Tätigkeiten, die außerhalb des Haushalts erbracht werden, beispielsweise in Institutionen wie Pflegestationen oder in Betrieben wie Wäschereien.*⁸

Dies deckt sich mit Definitionen, wie sie im Gutachten des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend angeführt werden.⁹

Das Institut der deutschen Wirtschaft Köln publizierte in einer Marktanalyse zu den Beschäftigungspotenzialen und den wirtschaftlichen Effekten der haushaltsnahen Dienstleistungen eine Taxonomie, die aus vier Gruppen der Leistungen besteht. Diesen wurden die Dimensionen „fachliche Qualifikation“, „soziale Kompetenz“ und „körperliche Belastung“ in je drei Ausprägungsgraden zugeordnet. Der Bereich der Alten- und Krankenpflege weist in dieser Taxonomie die stärksten Ausprägungsgrade aller genannten Dienstleistungen auf.¹⁰ Damit wird in dem Gutachten unterstrichen, dass die Komplexität der Leistungen als hoch bewertet wird und dass die Anforderungen an die Personen, die diese Dienstleistungen erbringen, ebenfalls hoch sind.

Eine abschließende Klassifizierung der Leistungen, die als „häusliche Leistungen“ verstanden werden können, existiert dennoch nicht, da die Leistungsbereiche insgesamt nur unzureichend voneinander getrennt werden können und mitunter auch doppelter Natur sind (soziale Interaktion und konkrete Handlung). Sie sind abhängig von dem Betrachtungswinkel und der Vorstellung darüber, was individuell realisiert werden soll, um ein „Leben zuhause“ sinnstiftend und umfassend versorgt erfahrbar zu machen.

In einem 2012 veröffentlichten Gutachten der Friedrich-Ebert-Stiftung¹¹ wurde der Versuch unternommen, die Leistungsbereiche, in denen Hilfebedarfe entstehen können, näher zu benennen und unterschiedlichen Bereichen der Unterstützungsart zuzuordnen.

Für eine Konkretisierung wurden die unterschiedlichen Bedarfe von Altershaushalten systematisch in die folgenden vier Dimensionen unterteilt:

- 1) Teilhabe
- 2) Haushaltsnahe Dienstleistungen (im engeren Sinn)
- 3) Sicherheit und Grundpflege und
- 4) Fachpflegerische Unterstützung.¹²

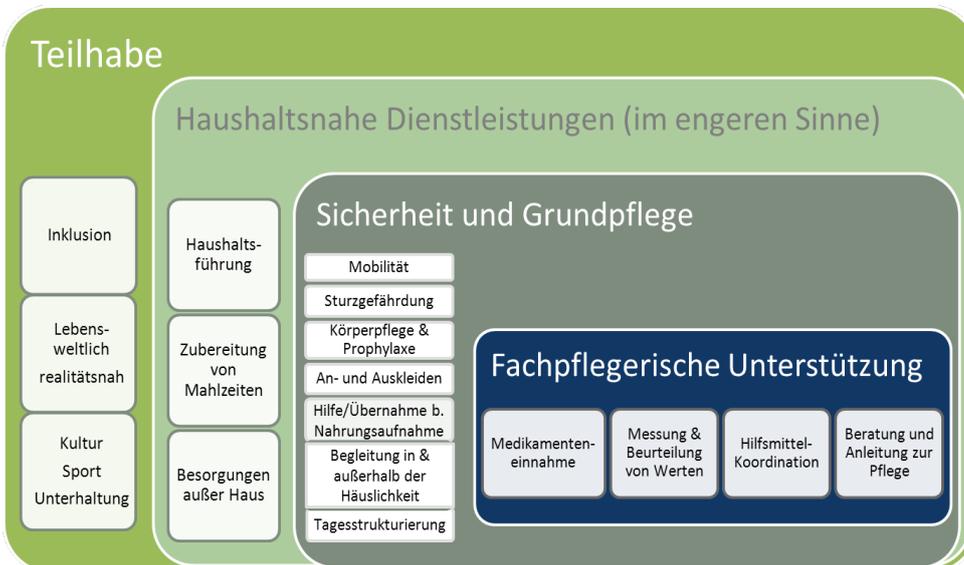
⁸ Gottschall, K.; Schwarzkopf, M. (2010): Irreguläre Arbeit in Privathaushalten. Rechtliche und institutionelle Anreize zu irregulärer Arbeit in Privathaushalten in Deutschland ; Bestandsaufnahme und Lösungsansätze. Düsseldorf (Arbeit und Soziales).

⁹ Weinkopf, C. (2007): Instrumente der Arbeitsmarktpolitik und haushaltsnahe Dienstleistungen. Hg. v. Senioren Frauen und Jugend (BMFSFJ) Bundesministerium für Familie. Gelsenkirchen, zuletzt geprüft am 11.04.2014.

¹⁰ Enste, D. H.; Hülskamp, N.; Schäfer, H. (2009): Familienunterstützende Dienstleistungen. Marktstrukturen, Potenziale und Politikoptionen. Institut der deutschen Wirtschaft Köln. Köln (Forschungsberichte aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln, 44), zuletzt geprüft am 11.04.2014.

¹¹ Isfort, M. (2012): Mehr als Minutenpflege. Was brauchen ältere Menschen, um ein selbstbestimmtes Leben in ihrer eigenen Häuslichkeit zu führen? ; Expertise im Auftrag der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung Abt. Wirtschafts- und Sozialpolitik (Gesprächskreis Sozialpolitik, 2012, Dezember). Online verfügbar unter <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/09559-20130123.pdf>.

¹² Isfort, M.; Lungen, M.; Malsburg, A. von der (2012): Mehr als Minutenpflege. Neue Dienstleistungen für ein selbstbestimmtes Leben älterer Menschen in der eigenen Häuslichkeit. Bonn (WISO direkt). Online verfügbar unter <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/09559-20130123.pdf>



Zu (1): Mit dem Begriff der „Teilhabe“ soll verdeutlicht werden, dass ein Einbezug älterer und pflegebedürftiger Menschen in die soziale Lebenswelt gewünscht ist und keine Ausgrenzung aufgrund von Hilfebedarf entstehen soll. Dabei unterliegt Teilhabe stark persönlichen Vorlieben und Gewohnheiten (z. B. Kontakthäufigkeit mit anderen).

Zu (2): Haushaltsnahe Dienstleistungen im engeren Sinne ist der Bereich, in dem die größten Bedarfe beobachtet werden. Rund 1,6 Millionen Haushalte mit pflegebedürftigen Personen im Haushalt haben Angaben des sozioökonomischen Panels zufolge Bedarfe bei der Erbringung haushaltsnaher Dienstleistungen. Das umfasst Besorgungen für den Haushalt, Leistungen der konkreten Haushaltsführung (z. B. Wäscheversorgung) und die Vor- und Zubereitung von Speisen sowie Leistungen, die zur Aufrechterhaltung der Funktionen des Wohnraums zu zählen sind (z. B. Glühbirne wechseln).

Zu (3): Zum Bereich Sicherheit und Grundpflege werden Aspekte der engeren Betreuung und Begleitung, aber auch konkrete körperbezogene Versorgungsleistungen (Waschen, Ankleiden etc.) sowie Maßnahmen, die häufig von Pflegediensten erbracht werden (z. B. Prophylaxen zur Vermeidung von Erkrankungen, Tagesstrukturierung für Demenzzranke) gezählt. Eine Studie zu den Bedarfen in den Familien kommt dabei zu folgendem Ergebnis: Etwa zwei Drittel der Haushalte, in denen eine ost- oder mitteleuropäische Haushaltshilfe tätig ist, benötigen Hilfen in diesem Bereich.¹³

Zu (4): Als fachpflegerische Unterstützung werden Leistungen verstanden, die ein umfangreiches und spezifisches Grundwissen erfordern, wie etwa das Verabreichen von Medikamenten (einschließlich der Kontrolle der Wirkungsweisen und Nebenwirkungen). Fallen medizinisch notwendige Messungen an (z.B. Blutzuckerwerte), so müssen diese fachgerecht erhoben und erklärt werden. Diese Leistungen wurden in einer Studie des dip für den Deutschen Caritasverband von etwa einem Drittel der Haushalte mit Pflegebedürftigen angefragt.¹⁴

Die vorliegende Beschreibung verdeutlicht die vielfältigen Aspekte des Leistungsspektrums, das mit einer Beantwortung von Hilfebedürftigkeit im häuslichen Kontext verbunden werden kann.

¹³ Neuhaus, A.; Isfort, M.; Weidner, F. 2009: Situation und Bedarfe von Familien mit mittel- und osteuropäischen Haushaltshilfen. Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V., Köln. Online verfügbar unter: <http://www.dip.de>.

¹⁴ siehe nähere Darstellung in der vollständigen Expertise „Mehr als Minutenpflege“, Kapitel 5.6, Auswertung des Sozioökonomischen Panels.

In Deutschland sind angesichts der Versorgungszunahme (Steigerung der Hilfe- und Pflegebedürftigkeit) auf der gesellschaftlichen und politischen Ebene primär Maßnahmen und Entwicklungen zu beobachten, die das Risiko der Beantwortung von Pflegebedürftigkeit in die Familien rückverlagern und die damit einhergehenden Probleme sowie die Finanzierung von Lösungen privatisieren. Zu diesen Maßnahmen und Lösungsansätzen können einerseits die Einführung einer primär durch Arbeitnehmer finanzierten Pflegeversicherung gerechnet werden, die Etablierung einer Familienpflegezeit, der Aufbau privat finanzierter Zusatzversicherungen (Pflege-Bahr) etc. Diese Rückverlagerung eines gesellschaftlich relevanten Problembereichs in das familiäre System und die damit verbundenen Maßnahmen erfahren jedoch die Begrenzung in dem Moment, wenn sich die Angehörigen zunehmend starken Belastungen ausgesetzt sehen und die Realisierung der Versorgung in der Folge nicht dauerhaft geleistet werden kann. In diesem Zusammenhang wird in der Literatur vielfach auf die hohen Belastungen verwiesen, die pflegende Angehörige aufweisen.¹⁵

Hinsichtlich der oben beschriebenen Entwicklungen in Deutschland kann festgestellt werden, dass die primäre Ausrichtung auf eine in der Familie zu organisierende Versorgung und Pflege zeitgleich als (Neben-)Effekt die privat organisierte Suche nach adäquaten Lösungen in den Familien befördert. Damit einher geht die gesellschaftlich stille Duldung eines Phänomens, das als Förderung der irregulären Beschäftigungsverhältnisse beschrieben werden kann. Dies ist eine typische Folge, wenn notwendige Leistungen nur bedingt durch kommunale und staatliche Stellen organisiert werden. Heintze grenzt in diesem Zusammenhang die familienorientierten Pflegesysteme im deutschsprachigen Raum von serviceorientierten Pflegesystemen ab, wie sie vor allem im skandinavischen Raum sichtbar sind.¹⁶ Sie beschreibt die genannten Aspekte als eine der Auffälligkeiten bei der Fokussierung auf die Familienorientierung.

Ein Grund für die starke Ausprägung einer irregulären Beschäftigung ist darin zu sehen, dass diese Lösungen oftmals sehr kurzfristig gefunden werden müssen, wenn Familien und Angehörige den Zugang zur professionellen Versorgung nicht zeitgerecht organisieren können oder aber die Informationstiefe nicht ausreicht, um adäquate andere Lösungen im bestehenden Versorgungssystem unter der Koordination der vielfältigen Versorgungsleistungen zu finden. Dabei ist anzumerken, dass weder die Familien noch die Haushaltshilfen in diesem Kontext kriminalisiert werden sollten. Sie sind eine gesellschaftliche Realität, die ihre Begründung noch in anderen Aspekten hat.

In dem Gutachten der Böll-Stiftung wird (mit Bezug auf Kennzahlen des Instituts der deutschen Wirtschaft Köln) ausgeführt, dass haushaltsnahe Dienstleistungen insgesamt in einem überwiegenden Anteil nicht angemeldet erfolgen und somit primär irregulär organisiert werden. Schätzungen gehen dabei von 4,5 Millionen Haushalten mit Haushaltshilfeleistungen aus.¹⁷ Von den Beschäftigten sollen ca. 95 Prozent nicht sozialversicherungspflichtig angemeldet sein. Somit sind Privathaushalte insgesamt besonders anfällig für Formen der irregulären Vermittlung und Organisation von Hilfsleistungen.

¹⁵ Zank, S.; Schacke, C. (2007): Projekt Längsschnittstudie zur Belastung pflegender Angehöriger von demenziell Erkrankten (LEANDER). Abschlussbericht Phase 2. Hg. v. Bundesministerium für Familie, Senioren Frauen und Jugend (BMFSFJ). Berlin.

¹⁶ Heintze, C. (2012): Auf der Highroad - der skandinavische Weg zu einem zeitgemäßen Pflegesystem. Ein Vergleich zwischen fünf nordischen Ländern und Deutschland; Expertise im Auftrag des Forums Politik und Gesellschaft und der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung; (Kurzfassung). Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung Abt. Wirtschafts- und Sozialpolitik (WISO Diskurs Expertisen und Dokumentationen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik).

¹⁷ Zu betonen ist, dass es sich dabei nicht um die Zahl der Haushalte mit osteuropäischen Haushaltshilfen handelt, sondern um Reinigungsdienste, Reparaturleistungen etc., die überwiegend nicht ordentlich angemeldet erfolgen.

In einer 2008 veröffentlichten Studie in Hessen konnte festgestellt werden, dass vor allem Leistungen rund um Reparaturen und Reinigungsarbeiten als Haushaltsleistungen dominieren. Insgesamt wurden jedoch auch 40 Haushalte ermittelt, in denen alle Mitglieder über 65 Jahre alt waren und bei denen dauerhaft eine Hilfs- oder Pflegebedürftigkeit vorlag.¹⁸

In die vorhandenen Versorgungslücken bezüglich häuslicher Dienstleistungen und der spezifischen Versorgung durch Haushaltshilfen haben Anbieter einen grauen und weitgehend nicht regulierten Vermittlungs-Markt etabliert. Agenturen vermitteln Haushaltshilfen aus mittel- und osteuropäischen Ländern, die in den Familien leben (Live-ins) und dort die Beobachtungs- und Betreuungsaufgaben sowie haushalterische Tätigkeiten übernehmen. In den vergangenen Jahren mehren sich kritische Berichte aus der Praxis und in den Medien, die bei zahlreichen Anbietern und Agenturen Strukturen einer gezielten Ausbeutung erkennen lassen. Sie nutzen in doppelter Hinsicht eine Notlage aus, um Profit zu generieren: die Notlage einer Familie mit einem unbeantworteten Hilfebedarf und die Notlage von Frauen aus Osteuropa, die eine bezahlte Arbeit suchen, mit der sie die ökonomischen Bedingungen der eigenen Familien verbessern können.

Hervorzuheben ist, dass nicht alle Vermittlungsagenturen unseriöse Arbeit leisten. Es gibt zahlreiche qualitätsorientierte Unternehmen, die klare Strukturen besitzen und transparent die Bedarfseinschätzungen und Vermittlungen vornehmen. Einige Vermittlungsagenturen haben sich in verbandlichen Strukturen organisiert, um Qualitätsstandards zu vereinbaren und zuzusichern. In Deutschland gibt es den seit 2007 bestehenden Bundesverband Haushaltshilfe und Seniorenbetreuung e.V. (BHSB). Ein weiterer Verband ist der Bundesverband Europäischer Betreuungs- und Pflegekräfte e.V.

Meist kommen die Frauen, die als Haushaltshilfen arbeiten, aus den osteuropäischen Ländern. Sie arbeiten für eine begrenzte Zeit unter oft ungeklärten und nicht regulierten Arbeitsbedingungen in den Familien. Sie pendeln zwischen den Welten der eigenen Familie (die sie für den Zeitraum der Versorgung im deutschen Haushalt verlassen) und der deutschen Familie. Da in der überwiegenden Anzahl davon auszugehen ist, dass kein Wunsch nach einer langfristigen Migration besteht, wird in diesem Zusammenhang auch von „Pendelmigrantinnen“ gesprochen.^{19 20}

Bislang sind keine nennenswerten Entwicklungen in der Politik zu erkennen, sich der Frage konzeptuell und systematisch anzunehmen und zu einheitlichen Lösungen zu kommen. Vereinzelt liegen Gutachten und Expertisen vor, die eine europäische Perspektive unterschiedlicher Lösungswege für eine Legalisierung der Haushaltshilfen und einen konkreten Zugang zu den Leistungen benennen.^{21 22}

¹⁸ Herdt, J.; Beckmann, N. (2008): Bedarfsanalyse bezogen auf Haushalte älterer hilfs- beziehungsweise pflegebedürftiger Personen. Wiesbaden: HA Hessen-Agentur GmbH (Report / HA Hessen-Agentur GmbH, 722).

¹⁹ Kalwa, D.; Metz-Göckel, S.; Müntz, S. (2010): Migration als Ressource. Zur Pendelmigration polnischer Frauen in Privathaushalte der Bundesrepublik. Opladen [u.a.]: Budrich.

²⁰ Lutz, H. (2007): Vom Weltmarkt in den Privathaushalt : die neuen Dienstmädchen im Zeitalter der Globalisierung. Unter Mitarbeit von Susanne Schwalgin. Opladen, Farmington Hills: Budrich.

²¹ Eichhorst, W.; Tobsch, V. (2008): Familienunterstützende Dienstleistungen: Internationale Benchmarking-Studie. Hg. v. IZA Bonn. Bonn (IZA Research Report, 17). Online verfügbar unter http://www.iza.org/en/webcontent/publications/reports/report_pdfs/report_pdfs/iza_report_17.pdf, zuletzt geprüft 11.04.2014

²² Keil, R.; Ahrnes, D. (2011): Creating Formal Employment Relationships in the Domestic Services Sector: Successful Strategies. Insights from "Labour Market Measures for Reducing Illegal Employment. Hg. v. Institut für Wirtschaft, Arbeit und Kultur. Frankfurt a. M., zuletzt geprüft am 11.04.2014.

Der Deutsche Caritasverband hat mit einer Broschüre Empfehlungen ausgesprochen und gibt neben orientierenden Fragen zum Meldeverfahren auch Hinweise zur Finanzierung und zur Berechnung eines Monatslohns für eine Haushaltshilfe im oben beschriebenen Sinne.²³

²³ Deutscher Caritasverband e. V. (2014): Information des Deutschen Caritasverbandes zu den Rahmenbedingungen der Beschäftigung von Haushaltshilfen in Haushalten von Pflegebedürftigen. Deutscher Caritasverband e. V. Freiburg, zuletzt geprüft am 11.04.2014.

Hintergrund zum Projekt: Heraus aus der Grauzone

Im Zentrum des durch den Diözesan-Caritasverband Paderborn e.V. initiierten Projektes steht eine verantwortliche Vermittlung von polnischen Frauen, die in deutschen Haushalten auf der Basis von Arbeitsverträgen definierte Hilfeleistungen geben wollen, und deutschen Familien, die durch diese Angebote eine Stabilisierung der Versorgung in der Häuslichkeit erreichen möchten.

In dem Projekt wird ein besonderes Augenmerk auf die Anliegen aller Partner gelegt, um einem in der Praxis beobachteten irregulären und vor allem für die Frauen oftmals nachteiligen Beschäftigungsverhältnis entgegenzuwirken. Dabei übernimmt die Caritas konkret die Funktion der Beratung und des Zueinander-Bringens der interessierten Partner.

Die Caritas selbst hilft hier im Rahmen der Beratung und der Auswahl, ist jedoch nicht Vertragspartner oder Vermittlungsagentur. Die Arbeitsverträge werden zwischen den Frauen und den Familien geschlossen und erfüllen damit auch die Standards, wie sie z.B. in den Musterverträgen der Zentralen Auslandsvermittlungsstelle der Bundesagentur für Arbeit beschrieben sind.

Für die Frauen sind Standards in der Betreuung und der Begleitung festgeschrieben, wie z.B. Austauschmöglichkeiten, um der Isolation entgegenzuwirken. Die Familien werden durch Dienste begleitet und Kontrollbesuche ermöglichen den Austausch und die Einbindung aller in bestehende Netzwerke professioneller Versorgung. Durch dieses Netz an Kommunikation- und Beratungsleistungen sollen einerseits die Familien fachlich gestützt werden. Auf der anderen Seite werden auch die Frauen vor Überforderung geschützt und bekommen Zugang zum professionellen System der ambulanten Dienste. Damit wird eine Integration in die Versorgungslandschaft ermöglicht.

Mit dem Projekt hat der Diözesan-Caritasverband Paderborn e.V. die Bearbeitung einer unbequemen und auch kontrovers heftig diskutierten Versorgungsrealität angenommen, die bislang weitestgehend unreguliert und unkontrolliert erfolgte. Das Projekt hat eine breite Aufmerksamkeit auf sich gezogen, denn es ist in seiner bisherigen Ausgestaltung nicht flächendeckend zu finden. Die Besonderheit zeigen nicht zuletzt Print- und Fernsehberichte über das Projekt. Darüber hinaus wurde das Projekt auch in der Fachöffentlichkeit wahrgenommen und u.a. mit dem Innovationspreis 2011 des Vincentz Verlages ausgezeichnet.

Hinweise zum Auftragsverständnis der Gutachter und zum Forschungsinstitut

Der Diözesan-Caritasverband Paderborn e.V. ist Mitte 2013 an das Deutsche Institut für angewandte Pflegeforschung e.V. in Köln mit der Bitte herangetreten, ein Angebot für die Evaluation des seit August 2009 durch die Caritas Paderborn realisierten Projektes: „*Heraus aus der Grauzone - Qualitätsgesicherter Einsatz polnischer Haushaltshilfen in deutschen Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen*“ einzureichen.

Grundlage des Angebotes war das Interesse des dip e.V., sich im Rahmen des Projektes erneut vertieft mit den Fragen der häuslichen Versorgung zu beschäftigen und konkrete Vorschläge zu unterbreiten, ob und wie ein Angebot der haushaltsnahen Betreuung durch ausländische Kräfte fortgeführt werden sollte und an welchen Stellen sich gegebenenfalls Nachsteuerungsnotwendigkeiten ergeben. Das Projekt und sein Anliegen passen sich gut ein in die Entwicklungslinien, die durch das dip verfolgt werden (z.B. kommunale und wohnortnahe

Pflegearrangements) und schließen an Vorerfahrungen im Themenbereich an (Situation und Bedarfe von Familien mit mittel- und osteuropäischen Haushaltshilfen, Gutachtenerstellung: Mehr als nur Minutenpflege).

Von Mai bis Juni 2013 erfolgten Gespräche zwischen den Vertragsparteien, die die Grundlage der inhaltlichen und methodischen Ausrichtung des Projektes abklärten. Ein Kooperationsvertrag stellte die Basis der gemeinsamen Zusammenarbeit sicher und war Grundlage für die Aufnahme der inhaltlichen Arbeit durch das Institut.

Das dip ist ein gemeinnütziges und unabhängiges Forschungsinstitut, das 2000 als Institut an der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen gegründet worden ist. Es hat seit seiner Gründung rund 80 Projekte im Gesamtvolumen von rund neun Mio. Euro bearbeitet beziehungsweise akquiriert. Es finanziert sich vollständig aus eingeworbenen Projektmitteln; eine Grundförderung durch Gründungsmitglieder, Träger oder Wirtschaftsunternehmen existiert nicht. Zu den Auftraggebern und Kooperationspartnern gehören Bundes- und Landesministerien, Stiftungen, Träger von Einrichtungen im Gesundheitswesen, Krankenkassen, Verbände, Kommunen, Hochschulen und wissenschaftliche Institute. Zum Angebot des dip gehört das gesamte Spektrum der Forschung, Entwicklung, Evaluation, Beratung, wissenschaftlichen Begleitung und Gutachtenerstellung im Pflege- und Gesundheitswesen.

Organisatorisch ist das dip in Abteilungen aufgeteilt. Die Abteilung I, Pflegebildungsforschung, wird von Frau Prof. Hundenborn geleitet. In dieser Abteilung werden Projekte zu spezifischen Fragen der Fachdidaktik, der Ausbildungskonzeptionen und der Bildung in der Pflege bearbeitet. Die Abteilung II, Pflegeprävention und -beratung, unter der Leitung von Prof. Dr. Weidner, bündelt die Kompetenzen des Instituts in Sachen Gesundheitsförderung, Prävention und Beratung und bearbeitet u.a. Projekte für ältere Menschen und pflegende Angehörige. Ferner werden für Ministerien entwicklungsbezogene Expertisen entwickelt und es werden Projekte zur kommunalen Pflegeinfrastrukturentwicklung durchgeführt. Die Abteilung III, Pflegearbeit und -beruf, wird von Prof. Dr. Isfort geleitet, der einer der beiden Gutachter ist. In seiner Abteilung werden Fragen der beruflichen Entwicklungen und statistische Aufbereitungen und Analysen zur Fachkräftesituation im Berufsfeld Pflege bearbeitet. Zum Kerngeschäft gehört dabei die Durchführung großer standardisierter Studien und der Landesberichterstattungen Gesundheitsberufe NRW oder die Pflege-Thermometer-Reihe. Darüber hinaus werden in der Abteilung auch Sachgutachten zu einzelnen Fragen erstellt, z.B. zum Thema „Mehr als Minutenpflege - Was brauchen ältere Menschen, um ein selbstbestimmtes Leben in ihrer eigenen Häuslichkeit zu führen?“ (Friedrich-Ebert-Stiftung), oder es werden auch Begutachtungen von Instrumenten oder Verfahren vorgenommen (z.B. zur Bemessung der Versorgungsqualität von Menschen mit Demenz in der teil-/vollstationären Altenpflege in Aachen (Demenzlabel) / Adaptation des procum-Cert-Verfahrens auf die stationäre Altenhilfe in Trier).

Andrea von der Malsburg ist Soziologin und erfahren in der Planung und Durchführung komplexer Studien. Sie arbeitete als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Forschungsinstitut für Soziologie an der Universität Köln und ist langjährig im dip tätig. Dort arbeitete sie u.a. an den Landesberichterstattungen Gesundheitsberufe NRW, den Pflege-Thermometern und anderen Studien mit, die sie sowohl im quantitativen als auch im qualitativen Forschungsbereich ausweisen. Für das vorliegende Gutachten relevant ist, dass sie federführend an der Gutachtenerstellung „Mehr als nur Minutenpflege“ mitwirkte und an dem durch den Caritasverband Deutschland initiierten Projekt zu mittel- und osteuropäischen Haushaltshilfen. Sie ist weitergebildeter Coach für Führungskräfte und betreibt freiberuflich eine eigene Beratungsagentur (<http://www.malsburg.net>).

Prof. Dr. Michael Isfort ist im Erstberuf Krankenpfleger, hat an unterschiedlichen Krankenhäusern in Köln gearbeitet und war Lehrender an einer Krankenpflegeschule. Er ist seit 2000 als wissenschaftlicher Mitarbeiter am

dip und seit 2007 in leitender Position im dip tätig. 2008 promovierte er an der Universität Witten-Herdecke. Seit 2009 ist er Professor für Pflegewissenschaft und Versorgungsforschung im Fachbereich Gesundheitswesen an der Katholischen Hochschule Nordrhein-Westfalen (KatHO NRW) in Köln.

Die Übersetzung der Fragebögen sowie die Durchführung der Interviews wurden von einer polnischsprachigen Pflegewissenschaftlerin des dip durchgeführt. Helena Langer ist Muttersprachlerin und führte bereits im Rahmen ihrer Masterarbeit an der KatHO NRW Interviews mit Haushaltshilfen aus Polen durch. Sie ist beruflich aktiv im Bereich der ambulanten Versorgung tätig und somit erfahren in der Frage der häuslichen Versorgung und der spezifischen Bedarfslagen in diesem Feld. Frau Langer übernahm neben der Übersetzung und der Durchführung der Interviews auch die Verschriftlichung der Interviewergebnisse der Befragung.

Der an dieser Stelle vorliegende Evaluationsbericht zum Projekt „Heraus aus der Grauzone - Qualitätsgesicherter Einsatz polnischer Haushaltshilfen in deutschen Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen“ bündelt die im Projekt gewonnenen Ergebnisse, die auf der Basis eines mehrmethodischen Vorgehens (quantitative und qualitative Methoden) gewonnen werden konnten. Die im Bericht geäußerten Vorschläge und Bewertungen verstehen sich dabei als Interpretationsangebote der wissenschaftlichen Begleitung, die zur weiteren internen Diskussion verwendet werden können. Sie haben empfehlenden Charakter.

Ziele der Evaluation

Ziel der Evaluation war die Ermittlung der konkreten Ergebnisse und Zielerreichung im Projekt „Heraus aus der Grauzone - Qualitätsgesicherter Einsatz polnischer Haushaltshilfen in deutschen Familien mit pflegebedürftigen Angehörigen“ – auf der Basis einer umfassenden und multi-perspektivischen Befragung. Dabei wurde ein mehrmethodischer Ansatz gewählt (standardisierte Befragungen und Interviews), um die Einschätzungen aller Akteure im Projekt mit zu berücksichtigen und sowohl Kennzahlen als auch vertiefte qualitative Bewertungen und Hinweise zu generieren. Als Studiendesign wurde eine deskriptive Querschnittsstudie gewählt.

Eine juristische Bewertung der Grundlagen der Dokumente und der durch die Akteure eingesetzten Verträge im Projekt waren nicht Gegenstand des Auftrags. Ebenso sollte für die vorliegende Evaluation keine systematische Literaturrecherche sowie Analyse ähnlicher Vorhaben (Projektanalyse und -bewertung) durchgeführt werden. Als Basis der Beurteilung und der Entwicklung der Befragungsinstrumente diente das umfassende Vorwissen der Gutachter durch andere, vergleichbare Projekte.

Die Komplexität der Evaluationsaufgabe bestand darin, dass nicht eine singuläre Forschungsfrage handlungsleitend war, sondern dass ein Bündel unterschiedlicher Fragestellungen berücksichtigt werden sollte. Einerseits wurde die konkrete Versorgungssituation aus der Perspektive der Familie und der Haushaltshilfen erfasst. Darüber hinaus sollten auch Fragen zu der Vorbereitung, der Auswahl, der Stabilisierung der Situation und der Vernetzung mit anderen erfasst werden. Die im Projekt eingesetzten Instrumente wurden durch das dip entwickelt und mit dem Auftraggeber eng abgestimmt.

Die folgenden Schwerpunkte der Evaluation waren zielführend bei der Untersuchung des Projekts:

- Wirksamkeit des Projekts beziehungsweise der Versorgung und Betreuung
- Zufriedenheit aller im Projekt beteiligten Akteure
- Entwicklung von Optimierungsvorschlägen oder Veränderungsanforderungen

Um die Zielerreichung zu bestimmen und Veränderungsvorschläge zu entwickeln, wurden unterschiedliche Perspektiven getrennt voneinander erhoben und zugleich durch gemeinsame Fragstellungen miteinander in Beziehung gesetzt.

Als zu befragende Akteure im Projekt identifiziert wurden die folgenden Gruppen:

- Die Situation in den Familien
- Die Situation der vermittelten Frauen und in den Familien beschäftigten Frauen
- Die Koordinatorinnen²⁴, die die Schnittstelle zwischen den Familien und den Haushaltshilfen darstellen (Koordinatorinnen aus Deutschland und aus Polen)

Weiterführende Hinweise zur konkreten Instrumentenentwicklung und Durchführung werden im Kapitel der Methoden gegeben.

Gliederung des Endberichts

Die Evaluations-Ergebnisse werden in zwei miteinander verbundenen Dokumenten präsentiert: dem vorliegenden Bericht und einer ergänzenden Datensammlung. Je nach Umfang und Differenzierung der ermittelten Ergebnisse werden die zentralen Ergebnisse im Bericht beschrieben und es erfolgt eine Darlegung aller Einzelergebnisse in grafischer Form im Rahmen eines Anhangs beziehungsweise Datenberichtbandes.

Der Bericht ist wie folgt aufgebaut:

Zunächst wird ein Überblick über das Evaluations-Design (Methodik, inhaltliche Rahmgebung, Durchführung der Befragungen, zeitlicher Ablauf) gegeben.

Danach folgt eine thematisch strukturierte Darstellung der zentralen Ergebnisse. Dabei wurden die Ergebnisse der quantitativen Daten aus den standardisierten Befragungsanteilen mit Antworten aus den qualitativen Anteilen der Evaluation inhaltlich verknüpft. Dadurch werden einerseits Gesamtbeurteilungen, wie z.B. Fragen zur Versorgungsqualität oder zur Zufriedenheit, deutlicher und zugleich können einordnende vertiefende Zusammenhänge dargestellt werden. Es werden jeweils die Ergebnisse der Familien-Befragungen mit den Ergebnissen der Befragungen der Haushaltshilfen und die Ergebnisse der beiden Koordinatorinnen-Befragungen gemeinsam dargestellt.

Im zweiten Teil der Ergebnisdarstellung werden die Rückmeldungen aus den Befragungen der Koordinatorinnen ausgeführt. Auch diese Ergebnisse werden jeweils aus beiden Perspektiven – der Koordinatorinnen in Deutschland und Polen – dargestellt.

Im letzten Kapitel erfolgt eine Ableitung von Handlungsanregungen auf der Grundlage der zentralen Ergebnisse. Darin werden zusammengefasste Aussagen zu Veränderungsanforderungen und Optimierungsvorschlägen formuliert.

In dem ergänzenden Dokument „Datensammlung“ sind alle Einzelergebnisse aus den Befragungen aufgeführt. In diesem Tabellen- und Grafikanhang können weitere Informationen eingesehen und nachgeschlagen werden. Sie dienen auch dazu, dem Auftraggeber die Zusammenstellung einer eigenen Datenauswahl im Rahmen von z.B. Präsentationen zu ermöglichen.

²⁴ Im weiteren Verlauf des Berichts wird jeweils die weibliche Form benutzt, da die Koordinatoren im Projekt weiblich sind.

Methodischer Zugang und Evaluationsdesign

Aufgrund der Komplexität der Zusammenhänge und der unterschiedlichen Perspektiven wurde das Projekt mehrmethodisch geplant (mixed methods / triangulativer Ansatz). Es wurden vier Akteursgruppen identifiziert, die oben benannt wurden. Um der Komplexität der Fragen und der Informationsdichte gerecht zu werden, wurde mit unterschiedlichen methodischen Zugängen gearbeitet. Neben standardisierten Fragebögen mit formulierten Aussagen und Bewertungen durch die Befragten (Likert-Skalen) wurden in den Fragebögen auch freie Antworten ermöglicht. Dies umfasste vor allem Aussagen zu Wünschen und identifizierten Problemen beziehungsweise Hinweisen zur Optimierung der Projektarbeit. Darüber hinaus wurden leitfadengestützte telefonische Einzelinterviews eingesetzt. So konnten einerseits Einschätzungen in der Quantität abgebildet werden (Breite der Ergebnisse), andererseits auch inhaltlich dichte Zusammenhänge (Tiefe der Ergebnisse) ermittelt werden.

Eine besondere Herausforderung lag dabei auf der Beachtung der Bilingualität der Studie. Die Befragungen der Haushaltshilfen und die Befragungen der polnischen Koordinatorinnen sollten in der Muttersprache ermöglicht werden. Damit sollte vermieden werden, dass Aussagen aufgrund einer Sprachbarriere nicht gegeben werden konnten oder aber dass einzelne Sachverhalte und Fragen nicht verstanden wurden.

Das geplante Design im Projektverlauf wurde an aktuelle Bedarfe und Veränderungen angepasst. Für die Koordinatorinnen aus Polen war ursprünglich lediglich ein Gruppeninterview geplant worden beziehungsweise eine schriftliche Befragung der Koordinatorinnen nicht vorgesehen. Auf Wunsch des Auftraggebers wurde auch für diese beiden Gruppen jeweils ein standardisiertes Instrument entwickelt und an die Koordinatorinnen in Deutschland und Polen gesendet. Aufgrund der Ressourcenverschiebung wurde die telefonische Befragung der Familien und Haushaltshilfen angepasst (nachdem die inhaltlich relevanten Rückmeldungen sich thematisch verdichten ließen, wurden keine zusätzlichen Interviews mehr geführt).

Die Fragebögen wurden vom Institut entwickelt und dem Auftraggeber zur Begutachtung vorgestellt. Weitere Fragenblöcke wurden auf Wunsch des Auftraggebers eingearbeitet. In insgesamt vier Arbeitsrunden wurden die standardisierten Instrumente miteinander abgestimmt. Ein Pre-Test zu den Befragungen konnte aufgrund des Zeitplans nicht umgesetzt werden.

Der Versand wurde über den Auftraggeber koordiniert. Dabei wurden die jeweiligen regionalen Partner angesprochen und um die Koordination der Zustellung der Fragebögen an die Familien und die Haushaltshilfen gebeten.

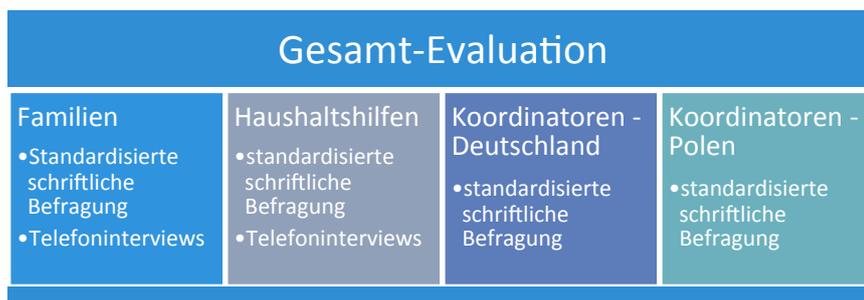
Den Familien und Haushaltshilfen wurde in einem Umschlag ein Fragebogen mit einem Rückumschlag zugesendet. Dieser Rückumschlag war direkt an das Institut adressiert, sodass eine Einsichtnahme durch den Auftraggeber oder die örtlichen Koordinatorinnen nicht ermöglicht wurde. Ferner waren die Rückumschläge gesiegelt, sodass sie durch die Befragten verschlossen werden konnten. Den Fragebögen war ein Anschreiben vorangestellt, das Ziel und Zweck der Studie verdeutlichte und den Teilnehmerinnen und Teilnehmern die Wahrung der Anonymität ihrer Aussagen zusicherte. Darüber hinaus wurde explizit auf die Freiwilligkeit der Teilnahme verwiesen. So sollte vermieden werden, dass primär sozial erwünschte Antworten gegeben wurden. Die Fragebögen wurden ausschließlich im dip eingesehen und ausgewertet. Im Nachgang an die Befragung wurden die Fragebögen vernichtet.

Für die Auswertung der Fragebögen wurde das Statistikprogramm SPSS 21.0 eingesetzt. Die grafische Auswertung der Fragen wurde mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Excel (Office 2013) realisiert. Da die verwendeten Fragebögen reine Bewertungsfragen enthielten und keine Messungen (z.B. mit einem standardisierten Instrument zur Arbeitsbelastung) erfolgten, wurden die Auswertungen ausschließlich deskriptiv vorgenommen.

Die Interviews wurden leitfadengestützt entwickelt. Grundlage der Entwicklung der deduktiven Kategorien waren zentrale Problembereiche, die aus der vorhandenen Literatur bekannt sind. Darüber hinaus flossen Vorerfahrungen aus geführten Interviews mit Haushaltshilfen aus vorangegangenen Projekten mit ein und Fragen, die sich spezifisch aus Diskussionen mit dem Auftraggeber ergaben. Die Interviews wurden telefonisch durchgeführt. Im Gesprächsverlauf wurden Aussagen zu den Fragenkomplexen protokolliert. Die Ergebnisse der Telefoninterviews werden im Ergebnisteil des Evaluationsberichts mit den offenen Fragen aus den standardisierten Befragungen gemeinsam analysiert und diskutiert.

Nachfolgend werden die Elemente und Methoden der Evaluation zusammenfassend abgebildet.

Evaluationsübersicht



Familienbefragungen

Für die Erhebung in den Familien wurden ein standardisierter schriftlicher Befragungsbogen sowie ein Interviewleitfaden entwickelt. Die Befragung richtete sich potenziell an alle Familien beziehungsweise an die gemeldeten Personen, die während der Projektlaufzeit beteiligt waren. Hierbei wurden auch die Familien angeschrieben, die die Betreuung bereits abgebrochen hatten. So wurde vermieden, dass nur „gelungene“ Betreuungskonstellationen betrachtet wurden und eine Selektion erfolgt, die zu verfälschten Ergebnissen geführt hätte.

Für die Leitfaden-Interviews mussten ebenso Teilnehmerinnen und Teilnehmer gewonnen werden. Die Familien konnten sich im Rahmen der schriftlichen Befragung mit einer Einwilligungserklärung zur Kontaktaufnahme freiwillig melden. Im Rahmen des erfolgten schriftlichen Informed Consent durch die befragten Familienangehörigen bestand die Möglichkeit der wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen, in den direkten Kontakt mit den Familien zu treten.

Haushaltshilfenbefragung

Die standardisierten Fragebögen für die Haushaltshilfen wurden muttersprachlich übersetzt (polnisch). Die Befragungsbögen ermöglichten somit auch Frauen in Polen, die nicht mehr im Projekt aktiv waren, an der Evaluation teilzunehmen. Damit sollte sichergestellt werden, dass auch ehemalige Haushaltshilfen an der Befragung teilnehmen konnten, die gegebenenfalls aus einer Unzufriedenheit heraus aus dem Projekt

ausgetreten sind. Durch dieses Verfahren sollte vermieden werden, dass nur die aktiven und zufriedenen Haushaltshilfen an der Evaluation teilnahmen.

Auch bei den Haushaltshilfen wurden telefonische Leitfaden-Interviews durchgeführt. Die Interviews wurden in der Muttersprache durchgeführt.

Befragung Koordinatorinnen (Deutschland und Polen)

Standardisierte Fragebögen für die Koordinatorinnen zur Erhebung statistischer Angaben und Informationen zur Struktur des Versorgungsangebots etc. wurden durch das dip entwickelt. Es wurden zwei getrennte schriftliche Fragebögen konzipiert. Ein großer Teil der Fragen wurde auf Anregung vom DiCV-Paderborn eingebracht, da strukturelle Grunddaten (Anzahl vermittelbarer Personen etc.) erfragt wurden und nur aus der internen Projektkennntnis heraus bestimmt werden konnte, welche Fragen zu beantworten sind, .

Am Ende der Untersuchungen und der Einzel-Perspektiven-Auswertung wurden die verschiedenen Einschätzungen zusammengefügt und in einer Gesamtbetrachtung analysiert. In der folgenden Abbildung sind die einzelnen Phasen der Erhebung dargestellt.



Rücklaufquote

Koordinatorinnen (Deutschland) – 30 Koordinatorinnen haben einen Fragebogen bekommen, 13 wurden ausgefüllt zurückgesendet. Rücklaufquote: 43,3 Prozent

Koordinatorinnen (Polen) – 14 Koordinatorinnen haben einen Fragebogen bekommen, sechs wurden ausgefüllt zurückgesendet. Rücklaufquote: 42,9 Prozent

Die konkrete Zustellmenge und Rücklaufquote können für die Familien und die Haushaltshilfen nicht sicher angegeben werden. Dies lag u.a. an der Adress-Datenbank, die zum Zeitpunkt des Projekts noch nicht 100-prozentig eingepflegt wurde. Da die Verteilung über die regionalen Koordinatorinnen gesteuert wurde und die Ansprechpartner (Familien / Haushaltshilfen) aus datenschutztechnischen Gründen nicht an das Institut gemeldet werden sollten, kann keine exakte Kontrolle der ausgeteilten und versendeten Fragebögen angegeben werden.

Hinzu kommt, dass auf der Basis der versendeten Briefe nicht exakt benannt werden kann, wie viele auch zugestellt werden konnten. Bei den Familien ist nicht auszuschließen, dass die betreuende Person nicht mehr an der angegebenen Adresse wohnt. Dies kann z.B. im Falle eines Heimeinzugs dazu führen, dass die postalische Zusendung nicht erfolgen konnte. Ebenso kann bei den Haushaltshilfen umzugsbedingt oder durch andere Faktoren (Namensänderung durch Heirat etc.) nicht konkretisiert werden, wie hoch die Zahl der Drop-outs war. Eine Rücksendung der Fragebögen, die nicht zugestellt werden konnte, wurde nicht vorgenommen, da dadurch zusätzliche Portokosten im Projekt entstanden wären.

Als Hintergrund der nachfolgenden Berechnung der Rücklaufquote dient die Anzahl der durch die regionalen Projektpartner angeforderten Fragebögen, für die eine konkrete Adresse vorlag. Daneben wurden weitere Fragebögen gedruckt und zugesendet, um vor Ort noch weitere Familien oder Haushaltshilfen mit einem Fragebogen bedienen zu können, wenn sie noch nicht in der Datenbank erfasst waren.

Gesichert wurden für 396 Familien Fragebögen angefordert und den Angaben der regionalen Koordinatorinnen zufolge auch versendet oder zugestellt. 103 an das Institut rückgesendete Fragebögen der Familienbefragung konnten in die Auswertung einbezogen werden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 26 Prozent.

Bei den Haushaltshilfen wurden gesichert 451 Befragungsbögen versendet beziehungsweise vor Ort ausgegeben. 105 Fragebögen der Stichprobe konnten in die Auswertung einbezogen werden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 23,3 Prozent.

Die telefonischen Interviews wurden, wie oben erwähnt, in einer vergleichsweise kleinen Fallzahl realisiert. Das hatte einerseits den Grund, dass die offenen Fragen im standardisierten Teil der Befragung sehr umfassend beantwortet worden waren. Damit wurde zu den Themen bereits viele Perspektive eingebracht und ausgewertet. In Einzelfällen wurden zusätzlich Briefe mitgesendet, die einer konkreten Stellungnahme entsprechen. Insgesamt konnten bei den Haushaltshilfen 13 und bei den Familien sechs telefonische Interviews geführt werden. Die in den Interviews benannten und vertieften Aspekte ähnelten in sehr starkem Maße den offenen schriftlichen Eingaben der Familien, sodass beschlossen wurde, diese Ergebnisse mit den offenen schriftlichen Ergebnissen zusammenzufassen und die offenen Fragen vertiefter auszuwerten.

Ergebnisse – Familien und Haushaltshilfen

Die Ergebnisse der schriftlichen und der offenen Befragungen beziehungsweise Angaben der Familien und der Haushaltshilfen werden im Folgenden dargestellt. Dabei liegt der Fokus auf den Themen, die für eine Beurteilung der Wirksamkeit und Zufriedenheit im Projekt vornehmlich relevant erscheinen. Auf weitere Informationen in den Ergebnissen und Verknüpfungen wird jeweils hingewiesen.

1. Wer hat geantwortet?

- Familien (Anzahl Pflegebedürftiger etc., Gründe für die Versorgungsform u.a.)
- Haushaltshilfe (Angaben zu den Haushaltshilfen, Gründe für die Beschäftigung u.a.)

2. Versorgungssetting

- Unterstützungsbedarfe
- Beständigkeit der Versorgung
- Weitere Unterstützungen

3. Vorbereitung

- Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen
- Sprachkurse
- Vorbereitung

4. Wohnen und Arbeiten im Haushalt

- Wohnsituation
- Privatsphäre
- Kontakt zur Heimatfamilie
- Essensversorgung

5. Kontakte, Vernetzung, Beziehungen

- Beziehung zwischen Familien und Haushaltshilfen
- Vernetzung

6. Organisation und Absprachen

- Arbeits- und Ruhezeiten
- Vertragliche Regelungen
- Kosten und Entlohnung

7. Begleitung – durch Koordinatorinnen

- Sicht der Familien
- Sicht der Haushaltshilfen

8. Kommunikation und Informationsvermittlung im Projekt

- Kommunikation innerhalb des Projekts

9. Situation der Haushaltshilfen

- Kinderversorgung
- Einschätzungen zur Versorgungssicherheit

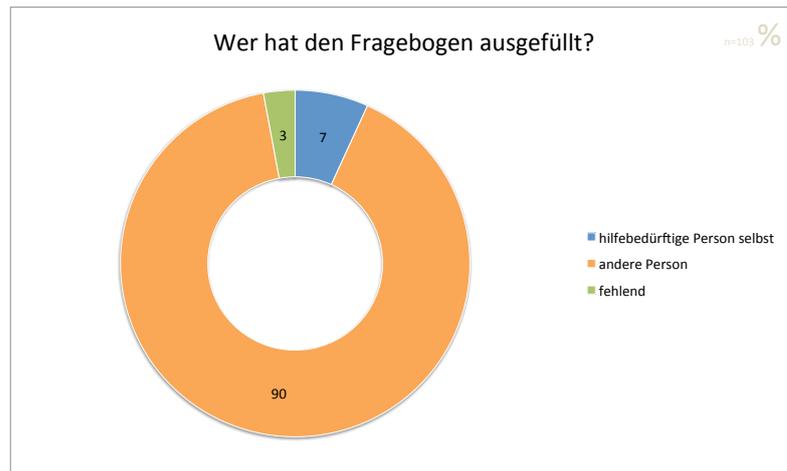
10. Gesamtbewertung

- Familien
- Haushaltshilfen

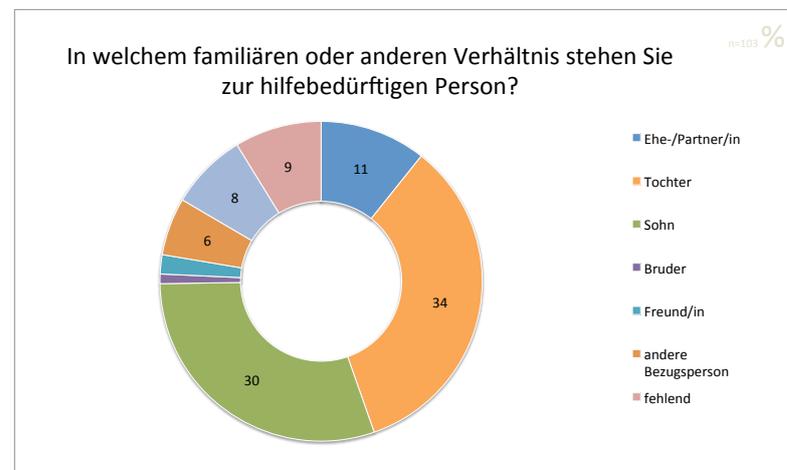
1. Wer hat geantwortet?

Familien

In den meisten Fällen (90 Prozent) wurde der Fragebogen **nicht** von der pflegebedürftigen Person **selbst** ausgefüllt²⁵,



sondern von Töchtern (34 Prozent), Söhnen (30 Prozent), Ehepartnern (11 Prozent) und weiteren Personen.



87 Prozent der Antworten kamen von Familien aus **NRW**.

Erfahrung mit der Versorgungsform:

In **allen Familien**, die geantwortet haben, liegen **Erfahrungen mit dem Projekt vor**. Entweder wird derzeit (61 Prozent) oder es wurde früher (46 Prozent) eine hilfebedürftige Person durch eine polnische Haushaltshilfe im Rahmen des Projektes versorgt (bei den Daten handelt es sich um Prozentangaben von zwei unterschiedlichen Fragen).

Die Versorgung wurde aus verschiedenen Gründen eingestellt: Unterstützung durch eine Haushaltshilfe ist nicht mehr notwendig (10 Prozent) beziehungsweise die pflegebedürftige Person ist verstorben (10 Prozent) oder es wurde eine Heimunterbringung für die zu versorgende Person in die Wege geleitet.

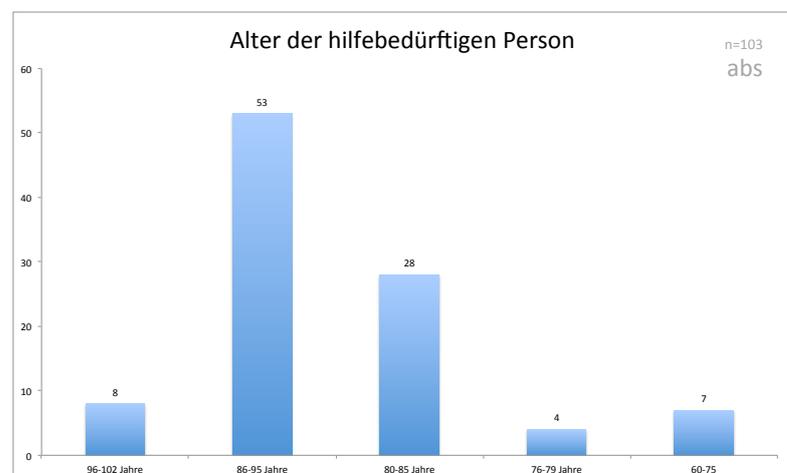
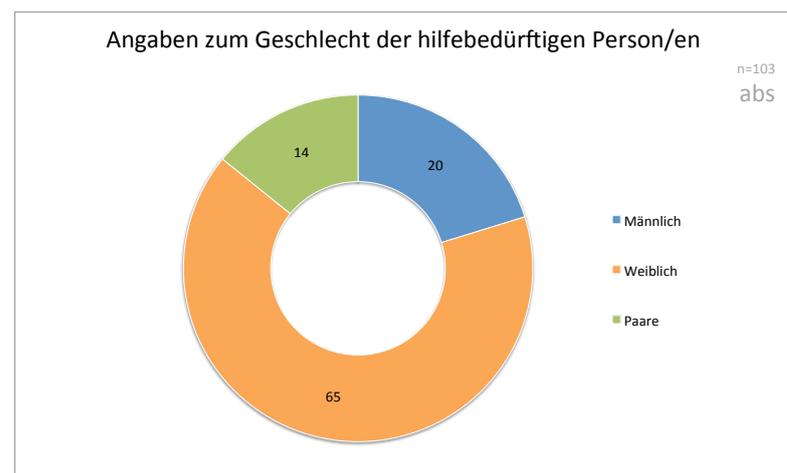
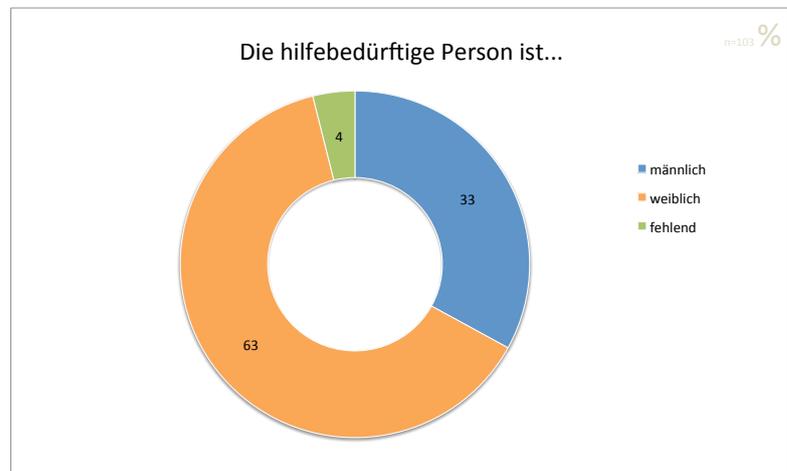
²⁵ Die Prozentangaben in den Grafiken des folgenden Berichts ergeben teilweise nicht genau 100 Prozent – was an den auf-/abgerundeten Angaben liegt.

Überwiegend werden **weibliche Pflegebedürftige** betreut (63 Prozent).

Zu beachten ist dabei, dass in insgesamt 14 der Haushalte hilfebedürftige Paare versorgt werden (siehe folgende Abbildung).

In absoluten Zahlen sieht die Aufteilung wie folgt aus: In **14 Haushalten werden Paare beziehungsweise 2 Pflegebedürftige**, in 20 Haushalten pflegebedürftige Männer und in 65 Haushalten pflegebedürftige Frauen versorgt.

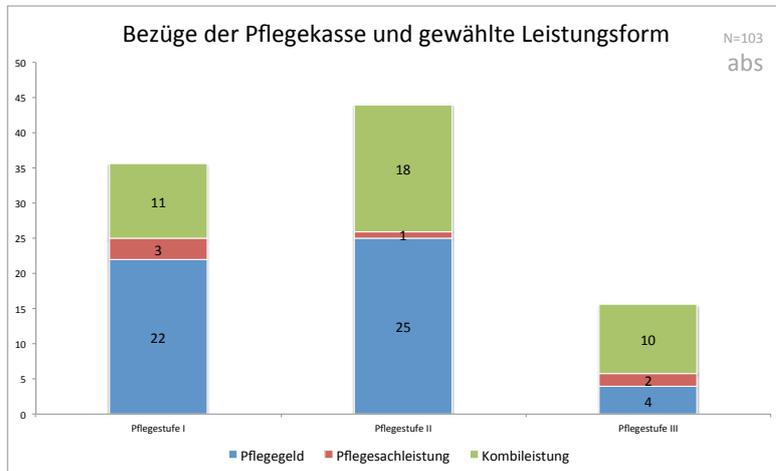
89 von 103 pflegebedürftigen Personen sind über 80 Jahre alt.



96 der antwortenden Personen beziehen Leistungen der **Pflegeversicherung**.

Davon entfielen 36 in die Pflegestufe I, 44 in die Pflegestufe II und 16 in die Pflegestufe III.

Es überwiegt die Inanspruchnahme von Pflegegeldleistungen. Ferner weisen die Zahlen der Kombileistungen darauf hin, dass mindestens in 39 Familien auch ambulante Pflegedienste tätig sind.

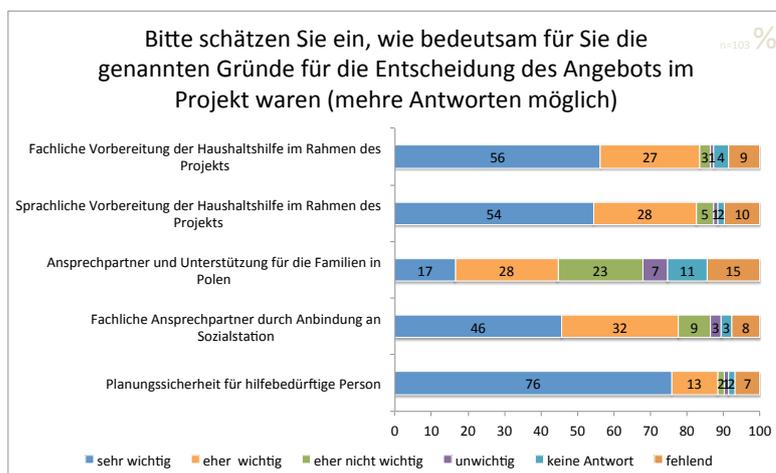
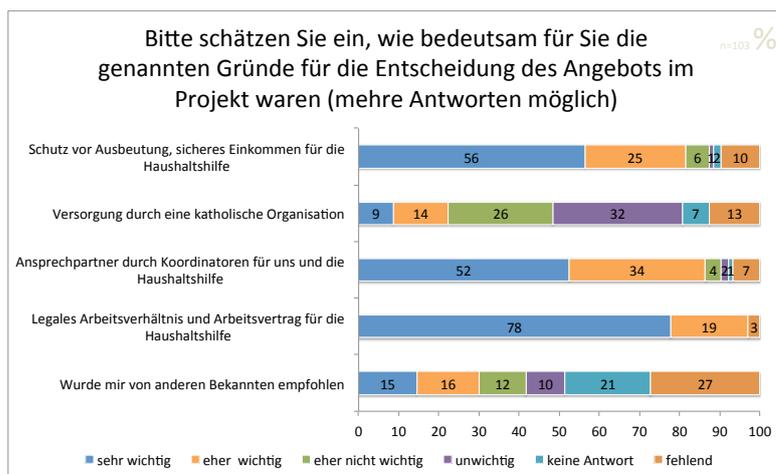


Gründe für die Teilnahme am Projekt:

Die **Absicherung der Haushaltshilfe** als legale Arbeitskraft ist den Familien sehr wichtig (78 Prozent). Ebenso ist **Planungssicherheit für die Familien** beziehungsweise hilfebedürftige Person (76 Prozent „sehr wichtig“) dominierend.

Daneben spielen die fachliche und sprachliche **Vorbereitung** und das Vorhandensein von klar benannten **Ansprechpartnerinnen** bei der Entscheidung für das Projekt eine große Rolle.

Weniger bedeutsam erscheint der Aspekt der Trägerzugehörigkeit zur katholischen Organisation und dass es für die Familien im Herkunftsland ebenso Ansprechpartnerinnen gibt.



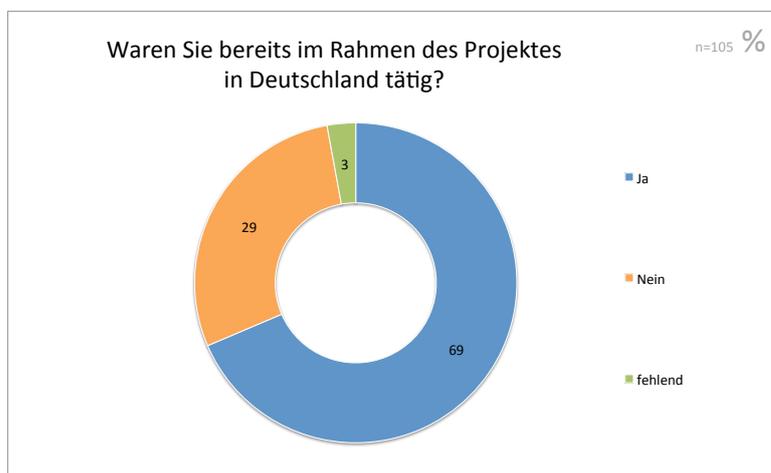
Gründe für die Versorgung durch eine Haushaltshilfe aus Polen:

Die Gründe für diese Versorgungssituation sind breit gefächert. Zwei von drei Befragten (66 Prozent) sehen diese Versorgung als „Einziges **Alternative zur Vollzeitbetreuung** im Altenheim“. Ebenso ist eine „Allgemeine **Alterschwäche** der hilfebedürftigen Person“ wichtig für die Entscheidung (61 Prozent). Für die Hälfte der Befragten ist der „Einsatz des ambulanten Pflegedienstes nicht ausreichend“ oder der „Aufwand an Beaufsichtigung zu groß“ (50 Prozent). Bei 44 Prozent ist eine **dementielle Erkrankung** der Grund der kontinuierlichen Anforderung. Plötzliche Beeinträchtigung durch Unfall oder Krankheit und Verschlimmerung einer chronischen Erkrankung werden von mehr als einem Drittel der befragten Familien als Gründe für die Annahme der Versorgungsform angegeben.

Haushaltshilfen aus Polen

Erfahrungen im Projekt:

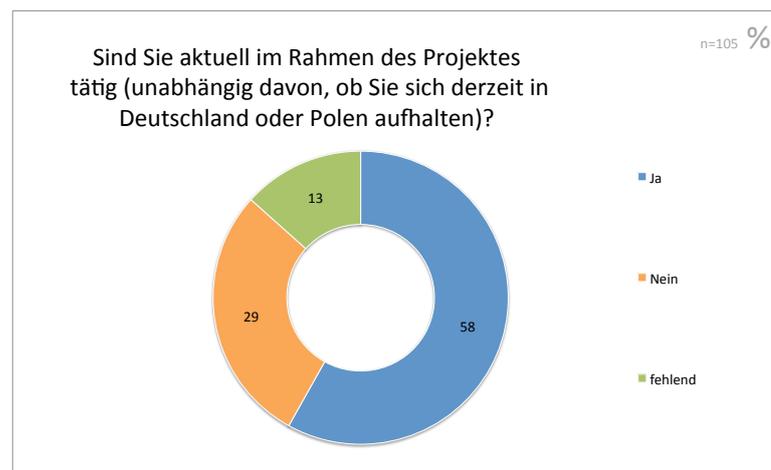
69 Prozent der befragten Haushaltshilfen waren bereits im Rahmen des Projektes tätig, 29 Prozent bisher noch nicht.



Aktuell sind 58 Prozent der antwortenden Haushaltshilfen im Projekt **beschäftigt**.

29 Prozent waren bereits vor der Tätigkeit im Projekt in einem deutschen Haushalt tätig.

13 Prozent sind aktuell noch – neben dem Projekt – bei einer anderen Agentur angemeldet.

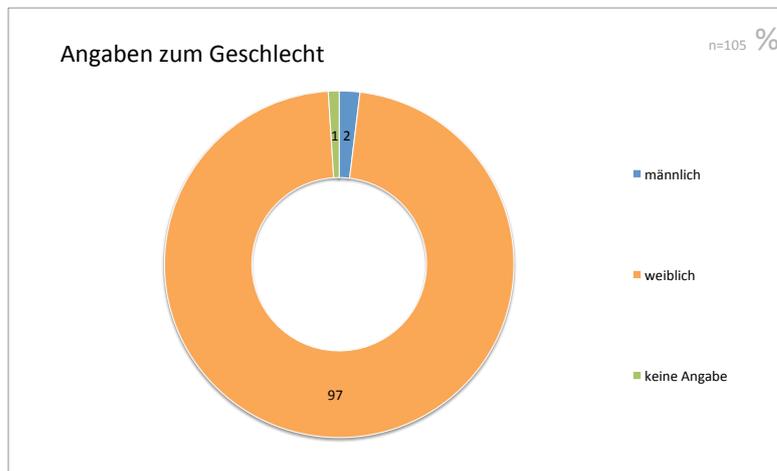


Die **Zeiträume**, seit wann diese aktiv derzeit beschäftigten Haushaltshilfen bei den jeweiligen Familien tätig sind, variieren sehr stark: Kurze Zeiträume (ein bis sieben Monate) werden 31-mal genannt, der mittlere Wert ist ca. **12-13 Monate Beschäftigung** in dem jetzigen beziehungsweise letzten Haushalt.

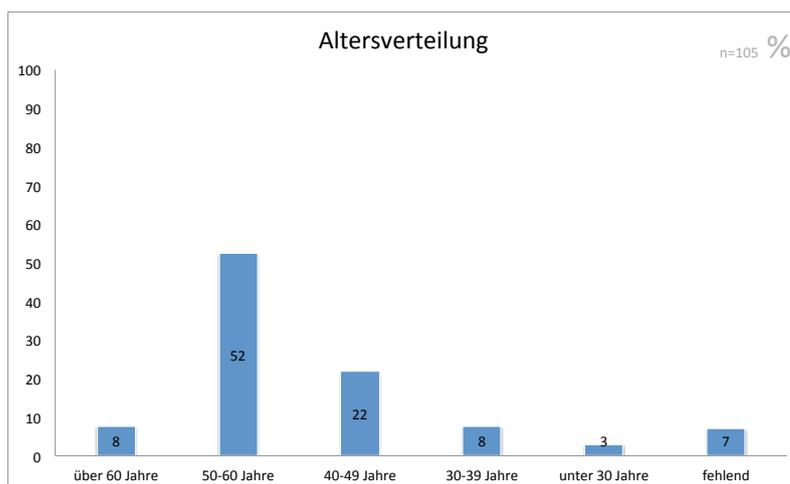
Erfahrung mit der Form der Beschäftigung:

Die meisten der Haushaltshilfen waren **bisher** bei **einer Familie beschäftigt** (38 Prozent), bei bereits zwei Familien waren 19 Prozent tätig, bei drei Familien 16 Prozent.

Die Haushaltshilfen sind in der **überwiegenden Anzahl weiblich (97 Prozent)**.

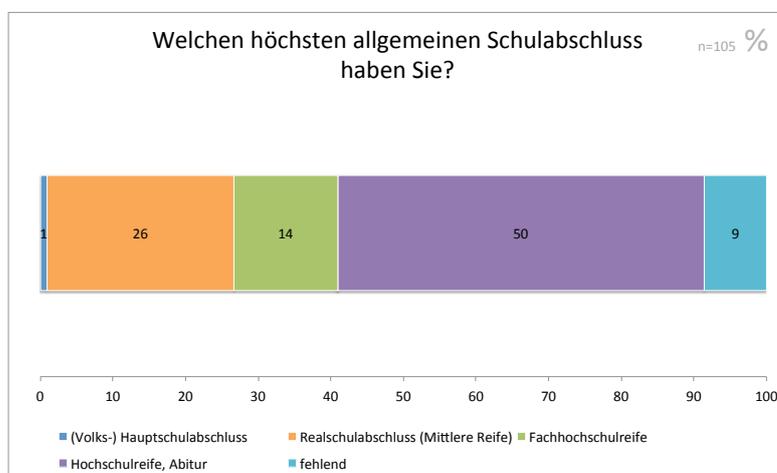


Das **Alter** der meisten Haushaltshilfen liegt bei **50-60 Jahren**. Es gibt nur wenige jüngere Frauen, die als Haushaltshilfe arbeiten.



Schulbildung:

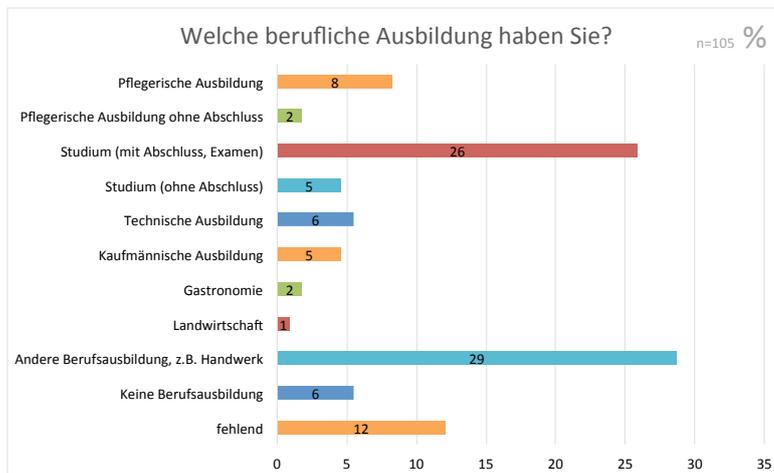
Die Hälfte der polnischen Haushaltshilfen hat die Hochschulreife beziehungsweise **Abitur**, weitere 14 Prozent haben die Fachhochschulreife.



Berufliche Ausbildung

Nur **8 Prozent** haben eine **Pflegerische Ausbildung** und 2 Prozent eine Pflegerische Ausbildung ohne Abschluss.

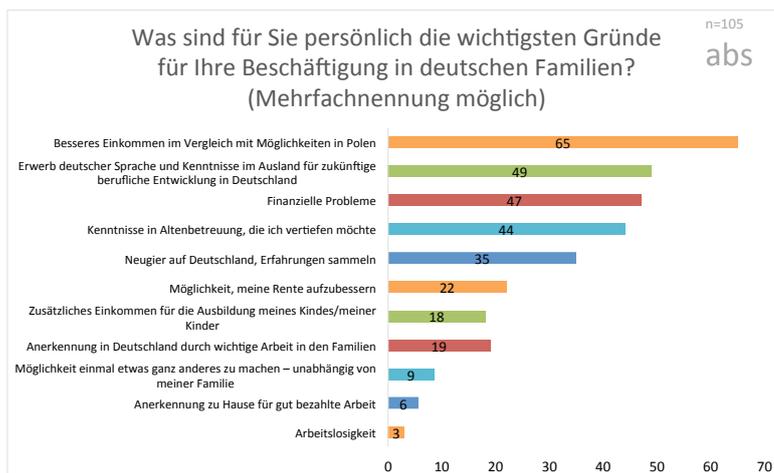
In der überwiegenden Anzahl kommen die Haushaltshilfen beruflich nicht aus dem Bereich der sozialen oder sozialpflegerischen Betreuung.



Gründe für die Beschäftigung

Hauptgrund für die Beschäftigung in deutschen Familien ist ein **besseres Einkommen** als in Polen (65 Nennungen) beziehungsweise eigene finanzielle Probleme (47 Nennungen).

Zentral ist auch das Anliegen, Deutschkenntnisse und Altenpflege-Kenntnisse für eine weitere Beschäftigung in Deutschland zu erwerben.

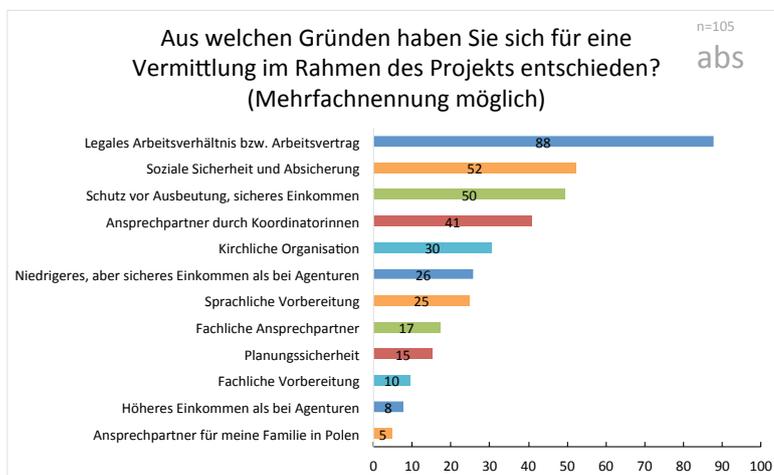


Die **Legalisierung** des Arbeitsverhältnisses und soziale **Absicherung** sind die wichtigsten **Gründe** für eine Beschäftigung im Projekt. Damit einher geht auch der Wunsch nach Schutz vor Ausbeutung.

Die Koordinatorinnen als Ansprechpartnerinnen werden von 41 Haushaltshilfen zusätzlich als Grund angegeben.

Dass das Projekt zu einer „Kirchlichen Organisation“ gehört, finden 30 Haushaltshilfen wichtig.

Weniger wichtig ist, dass im Herkunftsland ein Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für die Familie vor Ort



vorhanden ist.

2. Versorgungssetting

Unterstützungsbedarfe

Die Auflistung konkreter Bedarfe beziehungsweise **Unterstützungsleistungen durch die Haushaltshilfe** und/oder durch andere zeigt, dass die Haushaltshilfe sehr vielfältige Aufgaben übernimmt. Die Schwerpunkte liegen (absteigend) bei: **Haushaltsführung** (65 Prozent), Haushaltreinigung (63 Prozent), Zubereiten der **Mahlzeiten** (65 Prozent), Besorgungen außer Haus (36 Prozent), Hilfe beim Aufstehen und Zubettgehen (41 Prozent), An- und Auskleiden (46 Prozent), **Körperpflege** (40 Prozent), **Sicherheit** (Verhüten von Stürzen 32 Prozent), **Bewegungen** außerhalb der Wohnung (36 Prozent), Gestaltung und Strukturierung des Tages (26 Prozent), Anleitung zur Medikamenteneinnahme (35 Prozent) und weiteren Unterstützungen im Alltag.

Beständigkeit der Versorgung

Antworten der Familien

In den meisten Haushalten gibt es eine fest angestellte Haushaltshilfe aus Polen.



Antworten der Haushaltshilfen

Unterschiede in der Beurteilung der Fragen von Seiten der Familie beziehungsweise der Haushaltshilfen liegen u.a. auch daran, dass die Antworten nicht aus einem Versorgungssetting sind.



In den Antworten der Familien und auch der Haushaltshilfen wird eine durchschnittliche **Aufenthaltsdauer** von **ca. 12-13 Wochen** angegeben. Es gibt daneben viel individuelle Absprachen für die zeitliche Dauer der Aufenthalte. So geben 38 Prozent der Haushaltshilfen an, dass ihre Einsätze **immer unterschiedlich** sind.

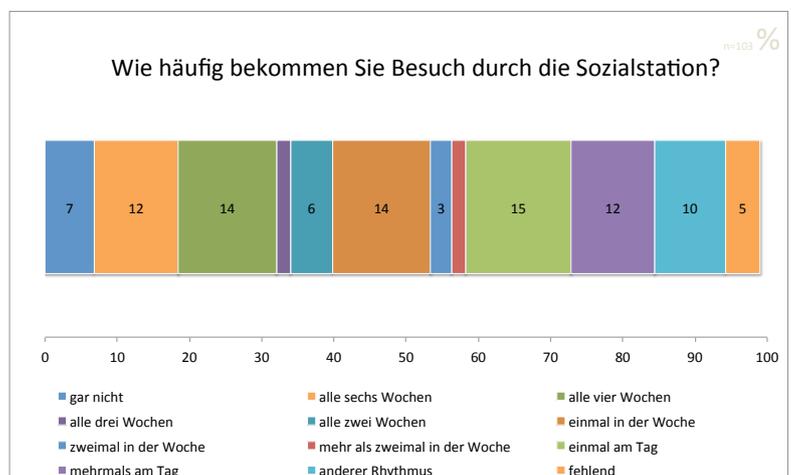
Weitere Unterstützungen

Für die planbaren (Urlaub) und nicht planbaren **Versorgungslücken** (Krankheitszeiten der Haushaltshilfe) werden unterschiedliche **Lösungen** in den Familien gewählt. Dabei gibt es drei unterschiedlich häufig gewählte Varianten zur Stabilisierung der Versorgungsbeständigkeit:

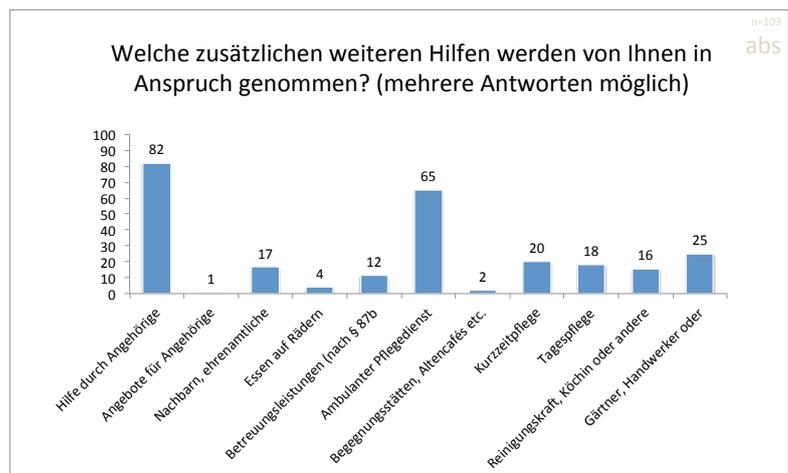
1. Die Stabilisierung durch eine weitere Haushaltshilfe
2. Private Versorgung durch die Familie beziehungsweise Angehörige der hilfebedürftigen Person (teilweise mit Unterstützung durch einen ambulanten Pflegedienst)
3. Ein zeitlich befristeter Aufenthalt in einem Pflegeheim

Besuche der Sozialstation

Antworten der Familien



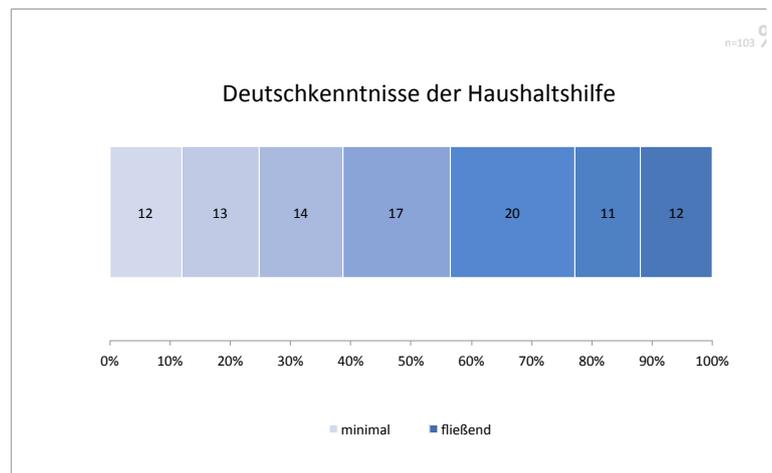
Die Unterstützung durch die **Familie** ist weiterhin groß (82 Nennungen). Neben dem ambulanten Pflegedienst (Sozialstation, 65 Nennungen) werden Kurzzeit- (20 Nennungen) und/oder Tagespflege genutzt (18 Nennungen).



3. Vorbereitung

Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen

Die Antworten der **Familien** in der schriftlichen Befragung geben nicht sehr kritische Eindrücke bezüglich der Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen an.



Offene Angaben der **Familien**

In den offenen Antworten wird die sprachliche Verständigung häufig als Quelle verschiedener Probleme angegeben. Insgesamt geben 35 Familien die Rückmeldung, dass es Probleme bei der Verständigung aufgrund der Sprachbarriere gibt. Dabei werden unterschiedliche Problembereiche beziehungsweise Konsequenzen hervorgehoben, die sich durch sprachliche Einschränkungen ergeben.

Eine eingeschränkte sprachliche Kommunikation führt z.B. zu **Problemen bei der täglichen Arbeit** oder ganz einfach zu **Missverständnissen**. Im Allgemeinen erschwert die Einschränkung den Aufbau vertrauensvoller freundschaftlicher Kontakte zwischen pflegebedürftiger Person und Haushaltshilfe.

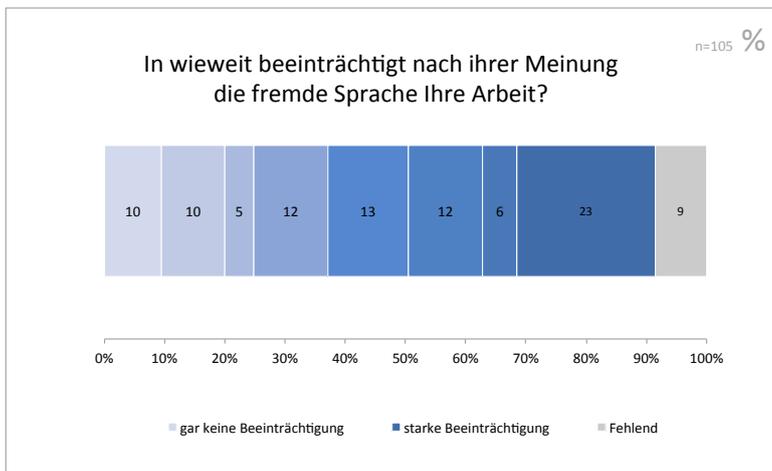
Das Eingehen auf individuelle Bedürfnisse ist ohne gute Kommunikation kaum möglich. Einige Familien weisen darauf hin, dass eine persönliche (individuelle) Versorgung dadurch eingeschränkt ist. Die soziale Betreuung wird durch das Fehlen persönlicher Ansprache, von Unterhaltungen und Austausch zwischen der oder dem Pflegebedürftigen und der Haushaltshilfe als eingeschränkt hervorgehoben. Besonders die Betreuung und Versorgung von Demenzkranken wird – ohne sprachlichen Austausch – als problematisch angesehen.

Offene Angaben der **Haushaltshilfen**

Sprachliche Kommunikationsbarrieren aufgrund eingeschränkter Deutschkenntnisse werden auch von den Haushaltshilfen recht selbstkritisch angegeben (7). Einige Rückmeldungen lassen erkennen, dass die Verständigung zusätzlich dadurch erschwert wird, dass die pflegebedürftigen Personen regionale Dialekte sprechen (3).

Perspektive der **Haushaltshilfen** aus Polen
29 Prozent geben an, dass sie eine (relativ) starke Beeinträchtigung (Ausprägung sieben und acht auf einer achttufigen Skala von gar keiner bis starker Beeinträchtigung) durch die Kommunikation in der Fremdsprache bei ihrer Arbeit wahrnehmen (Selbsteinschätzung).

20 Prozent nehmen gar keine beziehungsweise sehr wenig Beeinträchtigung durch die fremde Sprache wahr beziehungsweise sprechen ausreichend gut Deutsch.

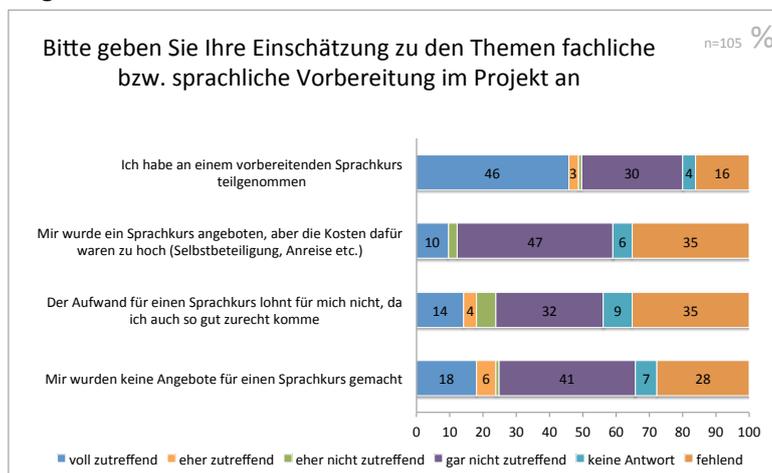


Sprachkurse

Die Meinungen bzgl. der Sprachkurse sind sehr unterschiedlich. **46 Prozent** haben an Sprachkursen **teilgenommen**. Einige Haushaltshilfen besuchen parallel während ihres Aufenthaltes in Deutschland einen Sprachkurs (17 Prozent). Andere (**18 Prozent**) haben **kein Angebot** für einen Sprachkurs bekommen. Anscheinend liegt der Grund für oder gegen eine Teilnahme nicht allein bei den Kosten, denn lediglich 10 Prozent stimmen dieser Aussage voll zu und 47 Prozent sagen, dass sei gar nicht zutreffend.

23 Prozent sind sehr unzufrieden mit den sprachlichen Weiterbildungsmöglichkeiten.

Nur 13 Prozent der Haushaltshilfen geben an, dass ihnen der Besuch von **fachlichen Vorbereitungskursen** angeboten wurde. 15 Prozent haben „noch nie etwas davon gehört“.



Offene Angaben der **Haushaltshilfen**

Fortlaufende Deutsch-Sprachkurse, die während des Arbeitsaufenthalts besucht werden können, werden von insgesamt 19 Haushaltshilfen gewünscht beziehungsweise sehen sie das Fehlen solcher Angebote als problematisch an.

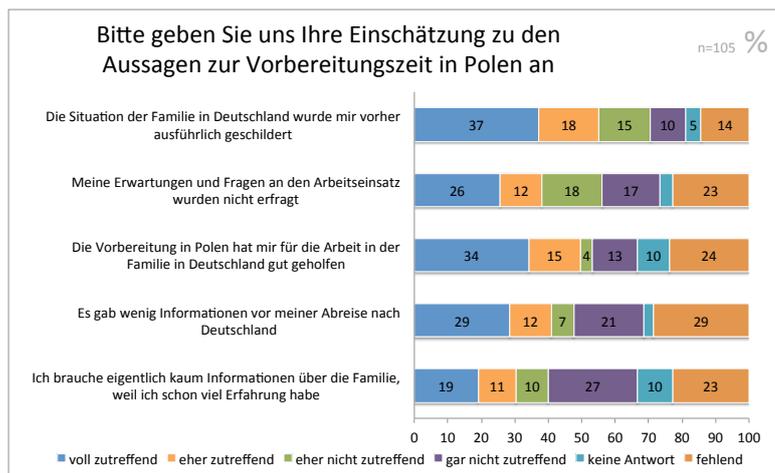
Dabei wird hervorgehoben, dass diese an die zeitlichen, logistischen und sprachlichen Anforderungen der Haushaltshilfen angepasst sein müssen. So müssen die Arbeitstage in den Familien zunächst so organisiert sein, dass die Haushaltshilfen für den Besuch den Haushalt verlassen können (4). Teilweise sind die Kurse schlecht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen (3). Zudem sollte das zeitliche Angebot der Schulungen an die Arbeitswelt der Haushaltshilfen angepasst sein (eher nicht vormittags, 2).

Vorbereitung

Nur **7 Prozent** der **Haushaltshilfen** geben an, dass sie **vor** Ihrer Abreise nach Deutschland bereits **Kontakt** zur Familie hatten. 22 Prozent wurden mehrere Familien vorgeschlagen, 69 Prozent nicht.

37 Prozent wurden über die Situation in der deutschen Familie **ausführlich informiert**.

29 Prozent geben an, dass es wenig Informationen vor der Abreise gab.



Die Hälfte der Haushaltshilfen gibt an, dass sie über ihre **Rechte bezüglich Arbeits- und Ruhezeiten** informiert wurde. Fast ein Drittel hat diese Information als gut und hilfreich empfunden. Nur 10 Prozent der Haushaltshilfen geben an, dass sie ihren Arbeitsvertrag vor der ersten Anreise zur deutschen Familie bekommen haben. Die Hälfte gibt an, den Vertrag vor der Abreise nicht erhalten zu haben (siehe unten: Vertragliche Regelungen).

4. Wohnen und Arbeiten im Haushalt

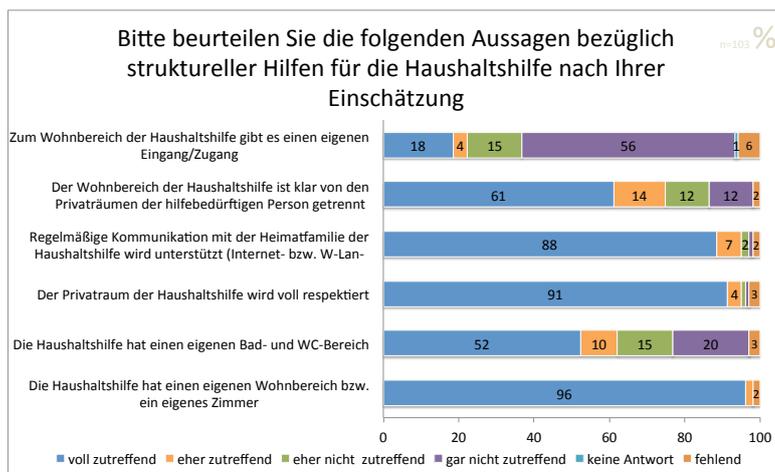
Wohnsituation

Familien

In 96 Prozent der Haushalte hat die Haushaltshilfe ein eigenes Zimmer. 91 Prozent geben an, dass der Privatraum voll respektiert wird.

Aber nur in 61 Prozent der Antworten ist der Privatraum eindeutig von den Räumen der hilfebedürftigen Person abgetrennt.

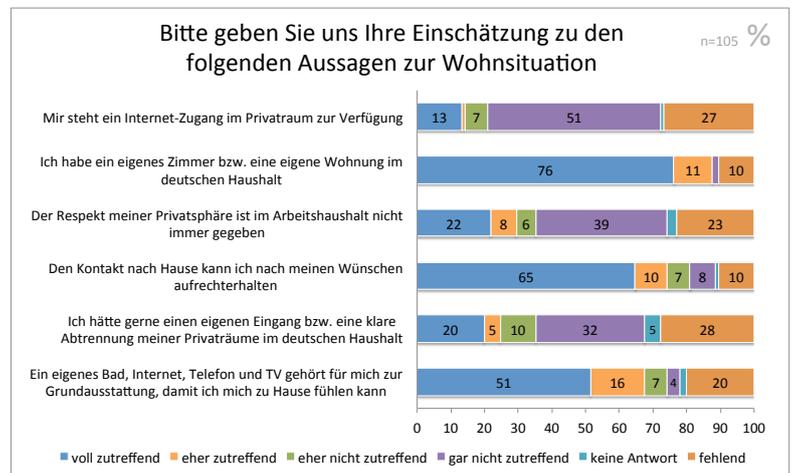
Und 52 Prozent haben ein eigenes Bad.



Haushaltshilfen

In den Antworten der schriftlichen Befragungen zeigt sich eine insgesamt relativ hohe Zufriedenheit mit den strukturellen Ausstattungen für die Haushaltshilfen.

Aber: Nur **13 Prozent** haben einen **Internet-Zugang** in ihrem Privatraum zur Verfügung (siehe unten: Kontakt zur Heimatfamilie/Privatsphäre).



Offene Angaben der Haushaltshilfen:

Die qualitativen Informationen verdeutlichen aber auch weitere **negative** Rückmeldungen zur Wohnsituation. Dazu werden verschiedene Punkte bezüglich der strukturellen Ausstattung angesprochen: kein eigenes Zimmer (neun Angaben) oder kein eigenes Badezimmer (zwei Angaben) für die Haushaltshilfe. Bemängelt wird auch mangelnde **Hygiene** beziehungsweise unsauberes Mobiliar (sechs Angaben) wie auch mangelhafte beziehungsweise fehlende **Ausstattung** des Zimmers (Möbel, Lampe, Tisch etc.) (sechs Nennungen).

Ein wiederkehrendes Thema in diesem Zusammenhang ist eine gewisse „**Sparsamkeit**“ einiger deutscher Familien bezüglich der Nutzung des **Warmwassers**, der Heizung und des Stromverbrauchs im Haushalt (fünf Angaben).

Privatsphäre der Haushaltshilfe

Offene Angaben der Haushaltshilfen:

Berichtet wird von Diskussionen mit den Arbeitgebern über die **Gestaltung der eigenen Freizeit**. Dabei geht es darum, wie und mit wem die freie Zeit verbracht wird (sechs Angaben). Ähnliche Diskussionen beziehungsweise Einschränkungen wurden angegeben bezüglich des Empfangs von Besuch im Haushalt der/des Pflegebedürftigen während der Freizeit der Haushaltshilfe.

Kontakt zur Heimatfamilie

Offene Angaben der Haushaltshilfen:

Die Aufrechterhaltung des Kontakts zur Heimatfamilie ist für die Haushaltshilfen sehr wichtig. So äußern einige Interviewpartner/innen Gefühle wie Sehnsucht nach der Familie zu Hause (vier Angaben) oder Heimweh (fünf Angaben).

Gleichwohl scheint der Kontakt zur Familie nicht immer störungsfrei möglich zu sein. **Ungestörte Kontaktaufnahme** zur Familie ist im Arbeitshaushalt nicht immer gegeben beziehungsweise wird von einigen Haushaltshilfen als problematisch bis kaum möglich angegeben (drei Angaben). So wird z.B. die Anwesenheit der hilfebedürftigen Person während der Telefonate zur Heimatfamilie (zwei Angaben) als Einschränkung der Privatsphäre wahrgenommen.

Einige Interviewpartner/innen wünschen sich mehr Kontakt zur Heimatfamilie (drei Angaben). Andere geben an, dass die **Möglichkeiten der Telefonnutzung** und/oder des Internetzugangs eingeschränkt seien (11 Angaben).

Essensversorgung

Offene Angaben der **Haushaltshilfen**:

Die gemeinsame Essensversorgung einer pflegebedürftigen Person und einer polnischen Person mit körperlich und mental stark beanspruchender Tätigkeit scheint relativ häufig zu Problemen beziehungsweise **Missverständnissen** zu führen. Dieses Thema wird von den Haushaltshilfen relativ häufig genannt (14 Angaben). Meist geht es darum, dass die (im Vergleich mit den der deutschen Familie anderen beziehungsweise ungewohnten) Verpflegungswünsche der Haushaltshilfen nicht respektiert werden.

Zitat: „Am meisten wünsche ich mir, dass ich manchmal das kochen und essen kann, was ich mag.“

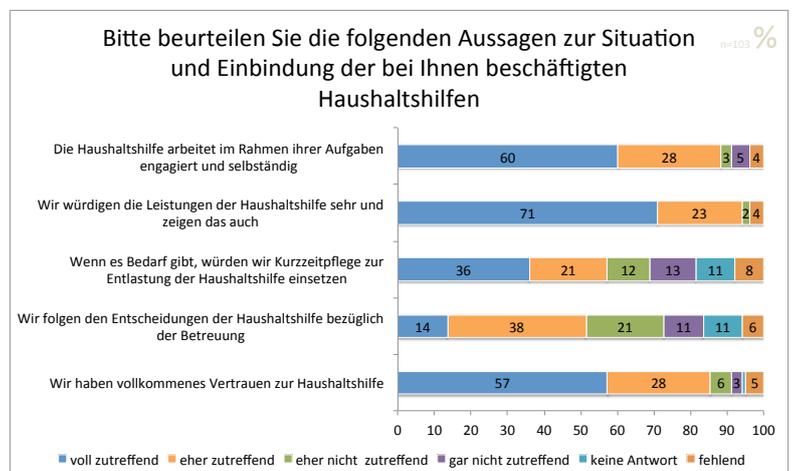
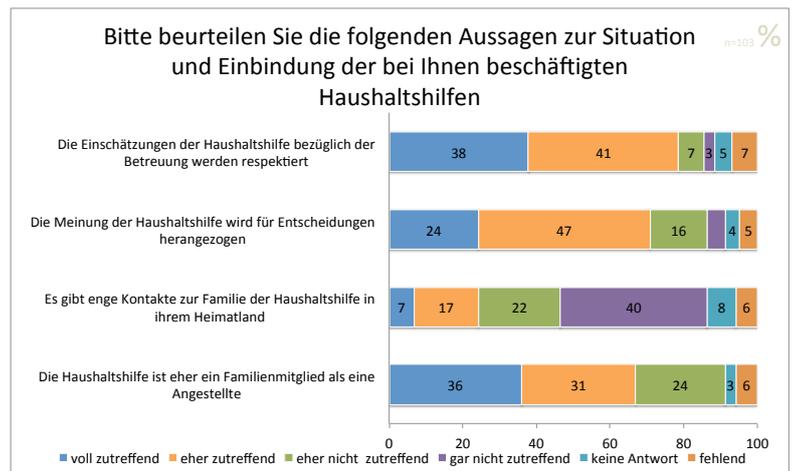
Häufig geht es auch schlichtweg um die **Menge der Verpflegung** für die Haushaltshilfe beziehungsweise, dass es insgesamt zu wenig Verpflegung gibt.

5. Beziehungen und Vernetzung

Beziehung zwischen Familie und Haushaltshilfe

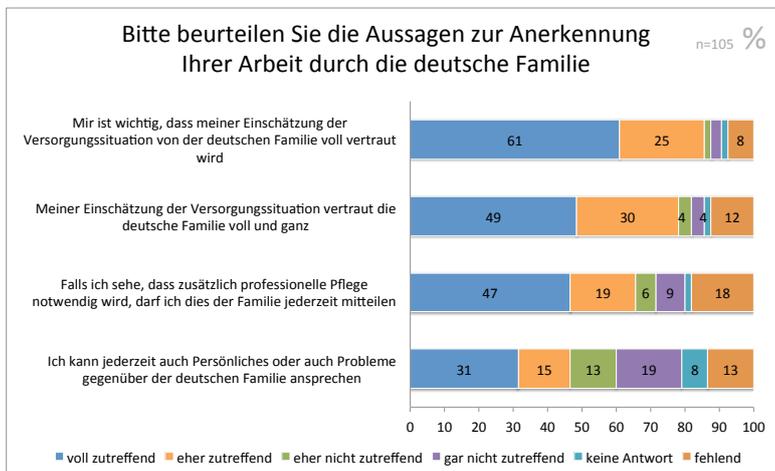
Familien

Die Meinung der Haushaltshilfen bezüglich der Betreuung wird von **38 Prozent** der Familien **voll respektiert**.



Haushaltshilfen

Fast die **Hälfte** der Haushaltshilfen hat den Eindruck, dass ihnen die Familien voll und ganz **vertrauen**.



Vernetzung

Offene Angaben der Familien:

Einige Familien sehen eine Einbindung und **Vernetzung** der Tätigkeiten der Haushaltshilfe in/mit bereits bestehende/n Hilfestrukturen (Hilfe und Unterstützung durch Angehörige, Familie und Nachbarschaft) als sehr hilfreich an beziehungsweise wünschen sich mehr **Einbindung**. Ebenso wird eine Integration der Tätigkeit der Haushaltshilfen **mit professionellen Angeboten**, wie ambulanten Pflegedienst und Tagespflege etc., gewünscht. Dabei wird eine bessere Verknüpfung der unterschiedlichen Hilfen hervorgehoben. Aber auch die soziale Komponente des (fachlichen) Austauschs der Haushaltshilfen untereinander wird als wichtig hervorgehoben.

6. Organisation und Absprachen

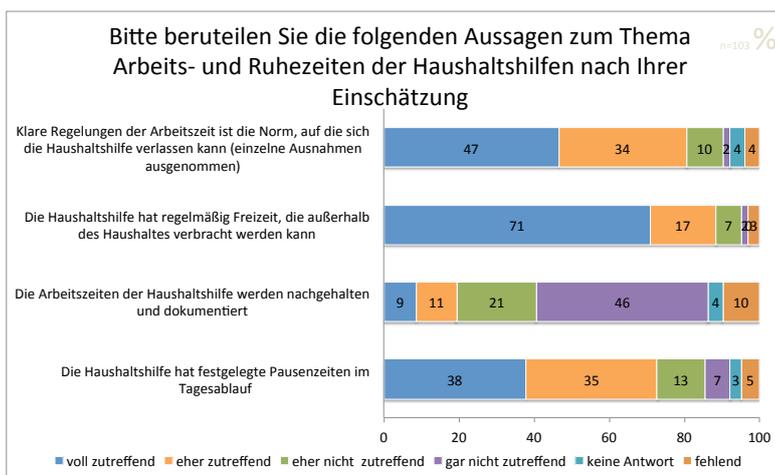
Arbeits- und Ruhezeiten

Familien

Die Organisation und Trennung von Arbeit und Ruhezeiten der Haushaltshilfen ist eine große Herausforderung.

71 Prozent der Familien geben an, dass die Haushaltshilfe regelmäßige Freizeit hat.

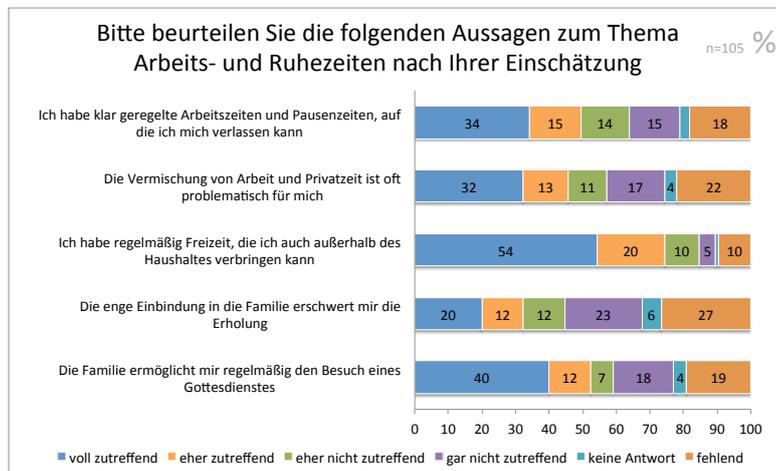
Aber nur 47 Prozent geben an, dass es klare Regelungen der Arbeitszeit gibt.



Haushaltshilfen

Demgegenüber geben nur 34 Prozent der Haushaltshilfen an, dass es klar geregelte Arbeitszeiten gibt.

41 Prozent geben an, dass sie sich manchmal einen ganzen Tag frei wünschen.



Offene Angaben der Haushaltshilfen:

Bezüglich der Arbeits- beziehungsweise Ruhezeiten gibt es einige unzufriedene Rückmeldungen. In insgesamt 20 Rückmeldungen wird auf eine Diskrepanz bezüglich der vertraglich vereinbarten und tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden beziehungsweise der Freizeit hingewiesen.

Zitat: „Der Arbeitgeber (Haushalt) argumentiert, dass wir wie die Caritas 24 Stunden am Tag arbeiten sollen beziehungsweise bereit sein sollen.“

Es wird angegeben, dass die **Pausenzeiten** nicht eingehalten werden (17 Angaben). Weitere 19 Interviewpartner wünschen sich in Zukunft das Einhalten der abgesprochenen Arbeitszeiten.

Im Einzelnen wird als problematisch angegeben, dass es **keinen freien Tag** in der Woche gibt beziehungsweise keine Pausen oder Möglichkeiten, die Freizeit außerhalb des Pflegehaushaltes zu verbringen (neun Angaben), dass es sehr häufige nächtliche Arbeitseinsätze gibt, ohne dass der Tageseinsatz angepasst beziehungsweise gekürzt wird (zwei Angaben). Dementsprechend wünschen sich die Haushaltshilfen das Einhalten von einem freien Tag in der Woche (sechs Angaben) oder zwei Stunden Pause pro Tag (drei Angaben). Zwei Interviewpartner gaben an, dass „eigentlich zwei freie Tage in der Woche notwendig sind“ um die Tätigkeit gut bewältigen zu können.

Vertragliche Regelungen

Offene Angaben der **Familien**: Das Thema **Transparenz** beziehungsweise **Aufklärung** bezüglich der Handhabung der Thematik **Ruhe- und Arbeitszeiten der Haushaltshilfen** (vertragliche Vereinbarungen und Versorgungsorganisation im Haushalt) erscheint elementar (siehe: 8. Kommunikation). Das zeigt sich in den Rückmeldungen der Familien wie auch der Haushaltshilfen.

Einige Familien weisen auf einen Widerspruch zwischen vertraglich vereinbarter Arbeitszeit (38,5 Stunden) und den tatsächlichen Anforderungen und auch dem Anspruch der Familie/Pflegebedürftigen bezüglich einer „Rund-um-die-Uhr-Versorgung“ hin. Einige Familien bemerken explizit, dass die **Arbeitszeit** – besonders in anspruchsvollen Problemzeiten – **nicht ausreichend** ist, um die Versorgung zu stabilisieren. Dadurch wird private Versorgung durch die Angehörigen zusätzlich notwendig.

Zwei Rückmeldungen der Familien verweisen darauf, dass die von den Familien gewünschte beziehungsweise benötigte Versorgung im Grunde nur durch zwei angestellte Haushaltshilfen zu erbringen ist, was aber zu teuer wäre.

Offene Angaben der **Haushaltshilfen**:

Hervorzuheben ist die Rückmeldung, dass im Haushalt **zwei Pflegebedürftige** versorgt werden müssen. Laut Vertrag wurde die Versorgung von einer Person vereinbart (siehe: Vorbereitungszeit oben). Eine solche Änderung macht einen relevanten Unterschied des Arbeitsvolumens. Insgesamt wurde diese Thematik in 10 Rückmeldungen genannt. Sechs dieser Haushaltshilfen betonen zusätzlich, dass diese zusätzlichen Aufgaben ohne weitere beziehungsweise zusätzliche Entlohnung von ihnen verlangt werden.

In zehn Interviews wird angegeben, dass vor Ort in Deutschland **erschwerte Arbeitsbedingungen** vorgefunden werden, die vorher nicht kommuniziert wurden. Als Beispiele werden genannt, dass die/der Pflegebedürftige eine Lähmung, Demenzerkrankung, psychische Erkrankung (Depressionen) oder eine Alkoholsucht hat und dass sie ohne jegliche (pflegerische) Hilfsmittel arbeiten (zehn Angaben).

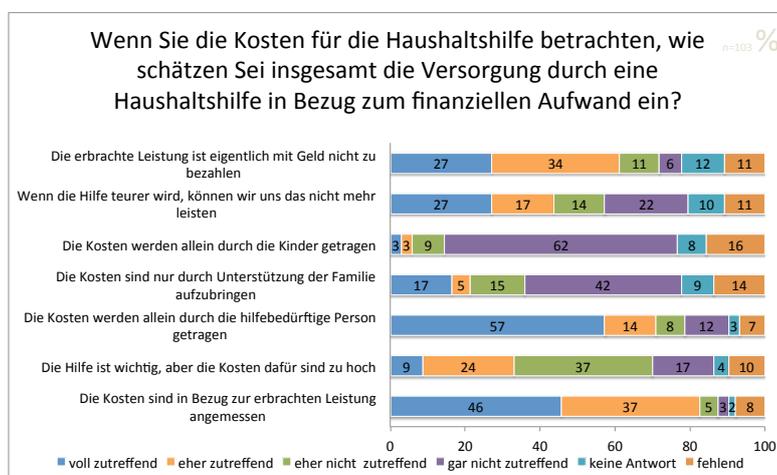
Ebenso wird angegeben, dass das **Aufgabenspektrum** über die vertraglich vereinbarten Tätigkeiten hinausgeht (zehn Angaben), z.B. wird die Übernahme medizinischer Tätigkeiten, von Gartenarbeiten oder besonderer Arbeiten (z.B. Schneeräumdienst oder Frühjahrsputz) verlangt. Aber auch von der Übernahme von Aufgaben für weitere Familienangehörige wie Kochen oder Wäschewaschen für Angehörige wird berichtet.

Kosten und Entlohnung

Familien

Im Allgemeinen scheinen die Kosten für die Familien tragbar.

Einige Rückmeldungen der Familien sehen die Kosten als zu hoch an.



Bei der Frage nach der Beurteilung der Entlohnung geben nur 7 Prozent der **Haushaltshilfen** „sehr gut“ an, aber 30 Prozent geben „mangelhaft“ an.

Offene Angaben der **Haushaltshilfen**:

Das Thema Entlohnung wird recht häufig als problematischer beziehungsweise zukünftiger Verbesserungswunsch angegeben. Von zehn Interviewpartnerinnen wird das Monatseinkommen als insgesamt **zu niedrig** beurteilt. Weitere 18 geben eine Lohnerhöhung als Verbesserungswunsch an.

Daneben wird problematisiert, dass zusätzliche Beschäftigung beziehungsweise Mehrarbeit, Arbeit an Feiertagen oder körperlich besonders beanspruchende Aufgaben nicht zusätzlich entlohnt werden (vier Angaben).

Dementsprechend werden die folgenden Vorschläge beziehungsweise Wünsche geäußert: Eine Entlohnung für Mehrarbeit (vier Angaben), mehr Urlaubstage (drei Angaben), zusätzliche Entlohnung für die Arbeit an Wochenenden, Feiertagen oder auch nachts (neun Angaben), eine angepasste Entlohnung für Haushaltshilfen mit

guten Deutschkenntnissen beziehungsweise qualitativ guter Arbeit oder Erfahrung (zwei Angaben), eine Anpassung des Gehalts für die Versorgung von zwei Pflegebedürftigen.

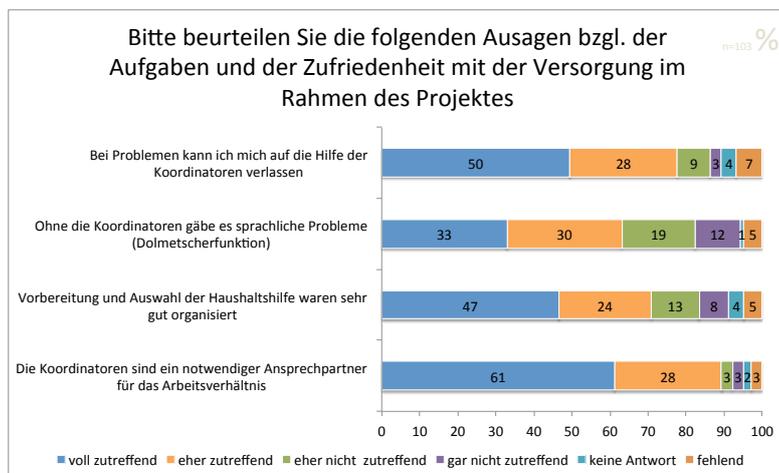
7. Begleitung – durch Koordinatorinnen

Sicht der Familien

Die Begleitung durch **Koordinatorinnen** wird von den Familien als sehr **positiv** eingeschätzt.

Die Koordinatorinnen werden von 61 Prozent als **notwendige Ansprechpartnerinnen** angesehen.

42 Prozent sind sehr zufrieden mit der Qualität der Unterstützung der Koordinatorinnen.



Offene Angaben der Familien:

Einige Familien kritisieren die **Erreichbarkeit** der Koordinatorinnen (7 Angaben). Dabei wird die Erreichbarkeit für die Familien, aber auch für die Haushaltshilfen kritisiert. Die Beratungshilfe der Koordinatorinnen wird als teilweise zu passiv zurückgemeldet (späte Reaktionen, Kontaktaufnahme nur per E-Mail möglich). Eine Familie meldet zurück, dass sie es als störend empfindet, dass die Koordinatorinnen **am Wochenende** nicht erreichbar sind.

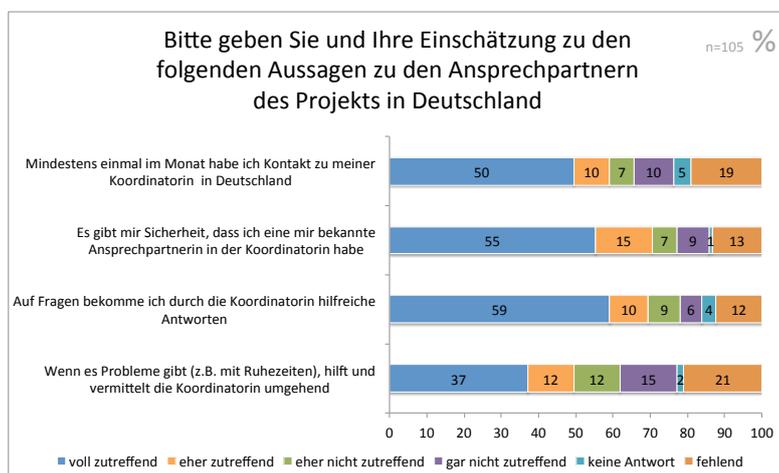
Zitat: „Am Wochenende treten Probleme besonders gern auf.“

Als problematisch wird zurückgemeldet, dass die Koordinatorinnen **keine Vertretung** während Urlaubs-/Freizeiten haben.

Sicht der Haushaltshilfen

Auch von Seiten der Haushaltshilfen wird die **Unterstützung** durch die Koordinatorinnen als **wichtig** eingeschätzt: **55 Prozent fühlen sich** durch die Begleitung **sicher**.

Bezüglich Hilfe bei Problemen fühlen sich 37 Prozent gut unterstützt.



Offene Angaben der Haushaltshilfen:

Die Unterstützung durch die Koordinatorinnen während des Arbeits-Aufenthalts in Deutschland wird teilweise als wenig zufrieden stellend wahrgenommen beziehungsweise zurückgemeldet. Vornehmlicher Kritikpunkt ist die allgemeine **Erreichbarkeit** der Koordinatorinnen bei Fragen oder Problemen, die in Deutschland beziehungsweise während der Beschäftigung auftreten. Die Erreichbarkeit der Koordinatorinnen wird in 15 Rückmeldungen kritisiert.

Auch bezüglich der **Kontakthäufigkeit** werden teilweise kritische Rückmeldungen gegeben. Gewünscht werden: regelmäßige beziehungsweise häufigere Treffen oder Kontakt zu den Koordinatorinnen (acht Angaben), aber auch konkret Besuche der Koordinatorinnen in den Arbeitgeberhaushalten werden gewünscht.

Zitat: „Ich wäre zufrieden, wenn es persönlichen Kontakt gäbe. Dass man [die Koordinatorinnen, AdV] sich einmal in drei Monaten die Zeit nimmt, um die Familie und den Patienten zu sehen und zu beurteilen, wie die Situation ist.“

Das Fehlen von **Unterstützung in administrativen Belangen**, wie z.B. die Beantragung des Kindergeldes oder das Ausstellen der Arbeitsverträge, wird als problematisch angegeben (12 Angaben). Gewünscht wird daher eine bessere Aufklärung und Information über Rechte und Pflichten beziehungsweise in administrativen Angelegenheiten (sieben Angaben). Aber auch benötigte Unterlagen wurden erst mit Verspätung ausgehändigt beziehungsweise zugesandt, das heißt nach der Rückkehr nach Polen (fünf Angaben).

Unterstützung bei Problemen

Bei Problemen beziehungsweise in problematischen Situationen wünschen sich die Haushaltshilfen mehr Unterstützung durch die Koordinatorinnen, z.B. auch als Vermittler zwischen ihnen und den Familien (20). Eine Haushaltshilfe gab an, dass die Koordinatorinnen bei Problemen eher auf der Seite der Familien (Kunden) stehen.

8. Situation der Haushaltshilfen

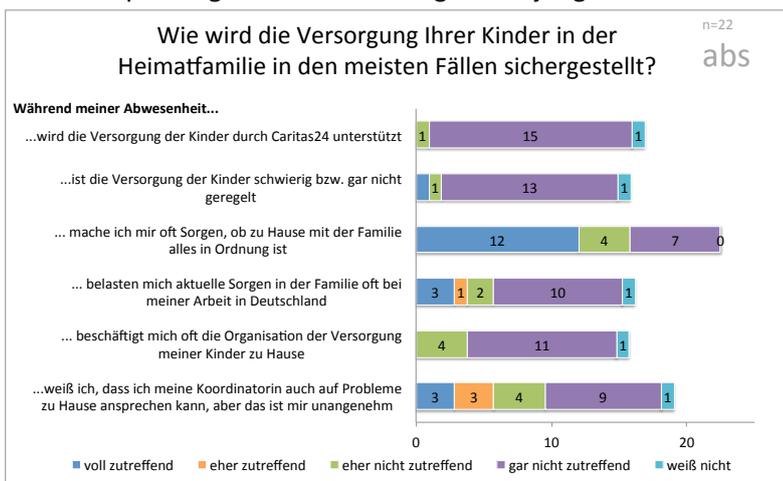
Kinderversorgung

Haushaltshilfen

28 Prozent der Haushaltshilfen haben **Kinder**, die noch im schulpflichtigen Alter beziehungsweise jünger sind.

Auf die Frage nach der **Kinderversorgung** haben insgesamt 22 Haushaltshilfen geantwortet. Davon geben 17 an, dass die Kinder **zuverlässig** versorgt sind.

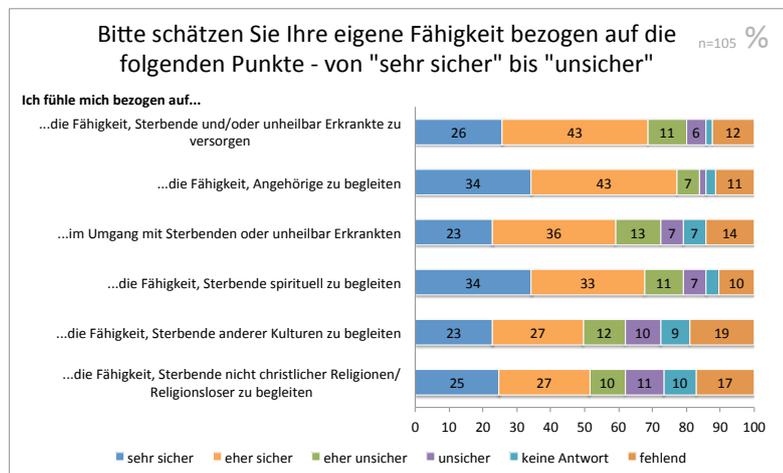
Keine Haushaltshilfe gibt an, dass die **Versorgung der Kinder durch das Projekt** unterstützt wird.



Einschätzungen der eigenen Fähigkeiten

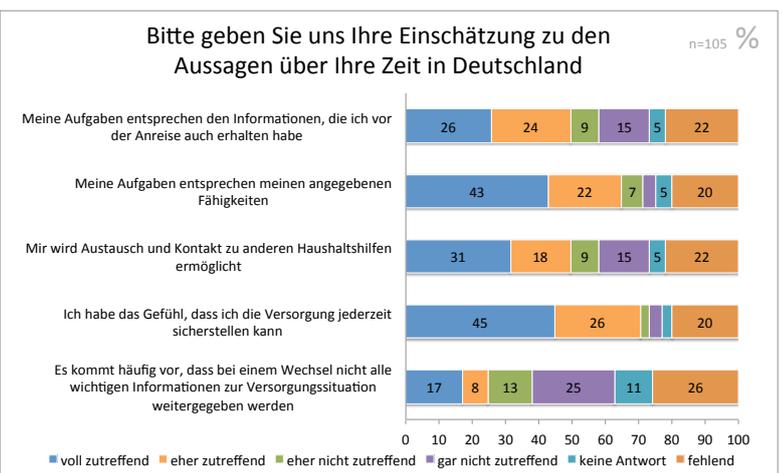
Haushaltshilfen

Die meisten Haushaltshilfen schätzen ihre **Fähigkeiten** zur Begleitung Älterer eher sicher bis sehr **sicher**.



45 Prozent stimmen der Aussage voll zu, dass sie das Gefühl haben, die **Versorgung jederzeit sicherstellen** zu können. Weitere 26 Prozent geben „eher zutreffend“ an.

22 Prozent haben den Eindruck, dass sie sich **Probleme nicht anmerken** lassen dürfen.

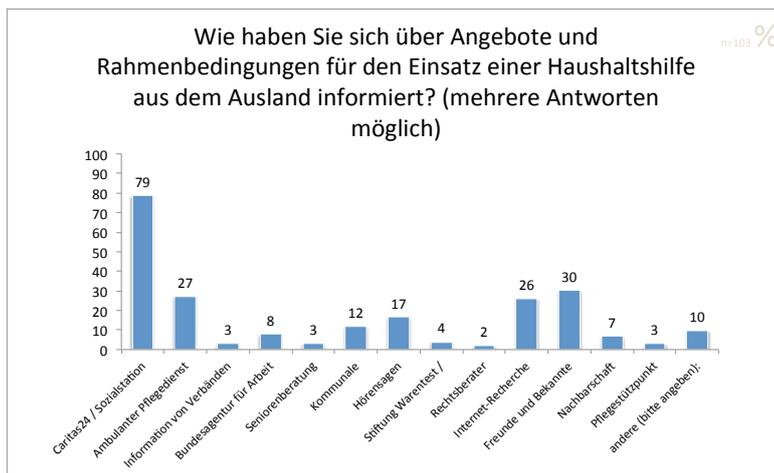


9. Kommunikation und Informationsvermittlung im Projekt

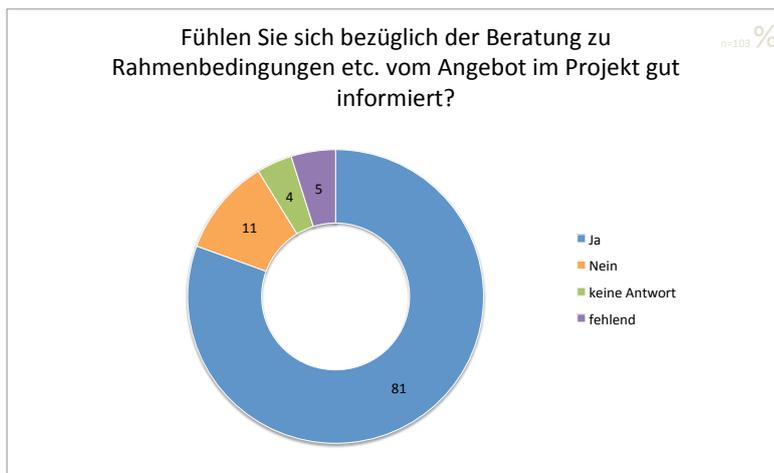
Information über das Projekt

Information über Angebote

Die meisten **Familien** lassen sich durch das Projekt über die Rahmenbedingungen der Beschäftigungsform beraten.



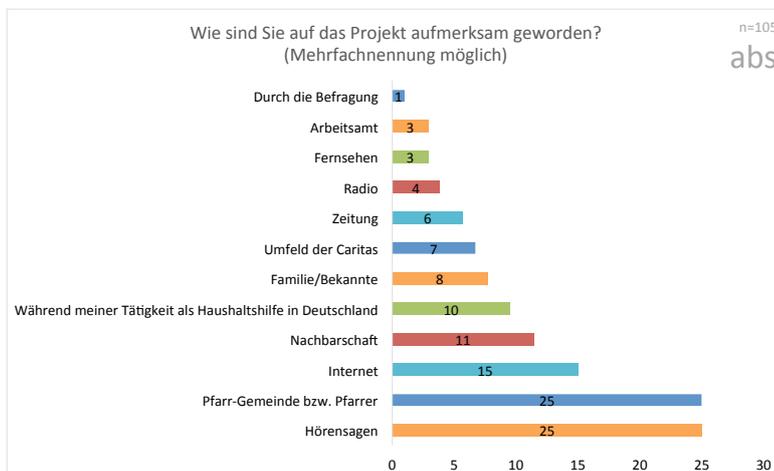
81 Prozent der **Familien** sind mit der Beratung im Projekt zufrieden, 11 Prozent fühlen sich nicht gut informiert.



Vom **Projekt** erfahren haben die meisten **Haushaltshilfen** über die Pfarrgemeinde beziehungsweise vom „Hörensagen“.

Das Internet und Informationen durch die Nachbarschaft werden ebenfalls untergeordnet angegeben.

10 Prozent haben von dem Projekt erst erfahren, als sie in Deutschland als Haushaltshilfe tätig waren.



Offene Angaben der **Haushaltshilfen**:

Kritische Rückmeldungen z.B. bezüglich der Einhaltung von Arbeits- und Ruhezeiten werden von einigen Haushaltshilfen auf den Einfluss von Aufklärung beziehungsweise Information der Arbeitgeber-Familien im

Vorfeld der Vermittlung zurückgeführt. Umfassende Information über ihre Rechte und Pflichten als Arbeitnehmerinnen und auch über die Arbeits- und Ruhezeiten werden im Vorfeld gewünscht (sechs Angaben) und werden als **Vorsorge vor** Missverständnissen oder **Problemen** angesehen.

Ebenso werden Hinweise dazu gegeben, dass die Familien in Deutschland beziehungsweise die Situation in der Häuslichkeit nicht ausreichend beziehungsweise gut vorbereitet sind, so z.B., dass die Räumlichkeiten nicht vorbereitet sind (zwei Angaben).

Kommunikation innerhalb des Projekts

Nur 13 Prozent der Familien sind sehr zufrieden mit der Informationsvermittlung. Ähnlich sind die Einschätzungen der Haushaltshilfen, 11 Prozent sind sehr zufrieden mit der Informationsvermittlung im Projekt.

Offene Angaben der **Haushaltshilfen**:

Einige Haushaltshilfen geben an, dass die Informationen im Vorfeld **nicht ausreichend** sind/waren, um sich auf die Arbeitssituation in Deutschland einstellen zu können (drei Angaben). Die Haushaltshilfen wünschen sich mehr beziehungsweise zuverlässige Informationen über die Pflegebedürftigen und ihre Familien (zwei Angaben) ebenso wie klar definierte Aufgaben- beziehungsweise Tätigkeitsbereiche (fünf Angaben).

Weitere Nennungen in diesem Zusammenhang: Es werden nur allgemeine Informationen zum Einsatz/Arbeitshaushalt beziehungsweise **unvollständige Informationen** über den Gesundheitszustand der pflegebedürftigen Person angegeben (zwei Angaben). Es werden ungenaue beziehungsweise fehlende Informationen über die Dauer des Einsatzes oder über die Anzahl der Pflegebedürftigen angegeben (neun Angaben). Oder es fehlt die Möglichkeit, Vorgängerinnen für eine Übergabe kontaktieren zu können.

Zitat: „Das ist eine Lotterie. Entweder kommt man in eine gute oder schlechte Familie. Wir haben Angst. Wir wissen nicht, wo wir hinkommen. Es werden andere Gegebenheiten beschrieben.“

Offen Angaben der **Familien**: Die Informationsweitergabe und/oder Kommunikation bezüglich unterschiedlicher thematischer Bereiche wird häufig von Familien kritisiert beziehungsweise als verbesserungswürdig eingeschätzt (fünf Angaben).

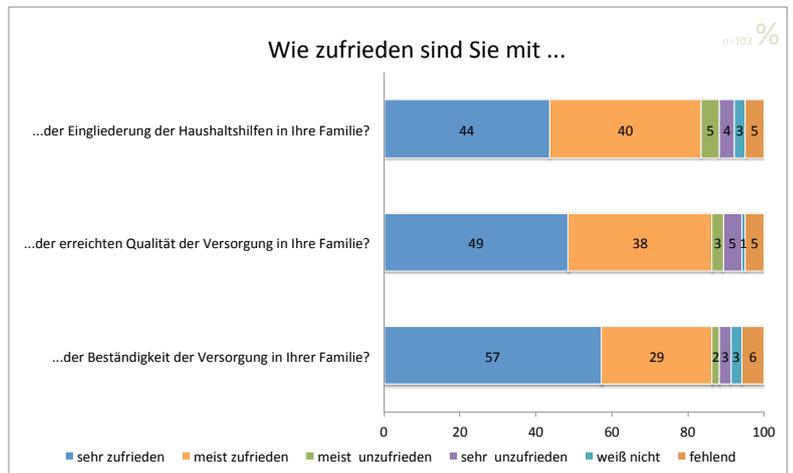
Dabei werden die folgenden Themen angeführt: Eine allgemein **bessere Aufklärung und Kommunikation über das Gesamtangebot zu Beginn** wird als notwendig erachtet. Dazu gehört auch Aufklärung zur Handhabung der Abwesenheitszeiten der Haushaltshilfen (z.B. Ersatz für Urlaub). Es wird mehr Transparenz über die Leistungen für Haushaltshilfen und Familien (aus dem Projekt) gewünscht (siehe Arbeits- und Ruhezeiten).

10. Gesamtbewertung

Probleme oder **unvorhergesehene Änderungen**: Die Familien geben an, dass es in 55 Prozent noch nie und in 29 Prozent ein bis zweimal zu Änderungen oder Problemen bezüglich des geplanten Arbeitsaufenthalts gekommen ist. Die Frage, ob Konflikte dazu geführt haben, dass die Familie gewechselt werden musste, beantworteten die Haushaltshilfen in 62 Prozent mit nein und 24 Prozent mit ja.

Familien

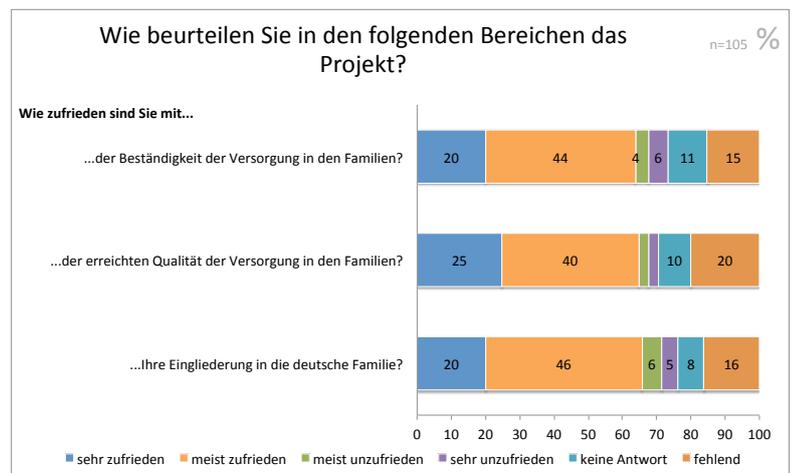
86 Prozent sind mit der Beständigkeit der Versorgung meist zufrieden bis sehr **zufrieden**.



Haushaltshilfen

Die Zufriedenheit der Haushaltshilfen bezüglich Fragen der Qualität beziehungsweise eigener Eingliederung zeigt – im Vergleich zu den Angaben der Familien oben – eine etwas kritischere Einschätzung.

65 Prozent sind sehr beziehungsweise meist **zufrieden** mit der **Qualität** der **Versorgung**.



63 Prozent sind sehr beziehungsweise meist **zufrieden** mit ihrer **gesamten Arbeitssituation**.

85 Prozent möchten gerne auch weiterhin in dem Projekt beschäftigt bleiben.



87 Prozent würden ihre Arbeitsstelle anderen empfehlen.



Ergebnisse – Koordinatorinnen

Die Themen, die für eine Beurteilung der Wirksamkeit und Zufriedenheit im Projekt vornehmlich relevant sind, werden strukturiert dargestellt. Auf weitere Informationen in den Ergebnissen und Verknüpfungen wird jeweils hingewiesen.

1. Wer hat geantwortet?

- Koordinatorinnen Deutschland – Basisinformationen
- Koordinatorinnen Polen – Basisinformationen

2. Vorbereitung

- Eigene Vorbereitung
- Vorbereitung der Haushaltshilfen
- Fähigkeiten der Haushaltshilfen

3. Organisation und Absprachen

- Dokumente und Arbeitsschritte
- Nutzung der Datenbank

4. Begleitung – der Familien und Haushaltshilfen

- Angebote an die Familien
- Angebote an die Haushaltshilfen

5. Kommunikation und Informationsvermittlung im Projekt

6. Gesamtbewertung

- Koordinatorinnen Deutschland
- Koordinatorinnen Polen

1. Wer hat geantwortet

Koordinatorinnen Deutschland

Alle 13 Koordinatorinnen aus Deutschland **sind** mit Ihrer Organisation derzeit **im Projekt aktiv**. In 11 Partner-Organisationen wurden aktiv Vermittlungen durchgeführt. Eine Angabe fehlt und eine Organisation ist angebunden, ohne bisher Vermittlungen vorgenommen zu haben. Eine befragte Koordinatorin gab an, dass die Organisation, die sie vertritt, nicht mehr an das Projekt angebunden sei. Die Gründe dafür lagen bei „zu wenige Anfragen von Kunden“.

In **neun** angebundenen Organisationen des Projekts wird das **Angebot in allen Sozialstationen** des zugehörigen Bereichs und in vier Organisationen in ausgewählten Sozialstationen durchgeführt.

Beschäftigungsumfang: Die Koordinatorinnen in Deutschland arbeiten überwiegend (bis auf zwei) in einer entlohnten Teilzeitbeschäftigung – mit relativ geringem Stellenanteil. Nur drei Koordinatorinnen in Deutschland haben einen Stellenanteil von ca. 50 Prozent und mehr.

Teilzeitbeschäftigung	
Anzahl	Stunden/Woche
1	1
2	2
1	9
1	10
2	15
1	16
1	19
1	26
1	30

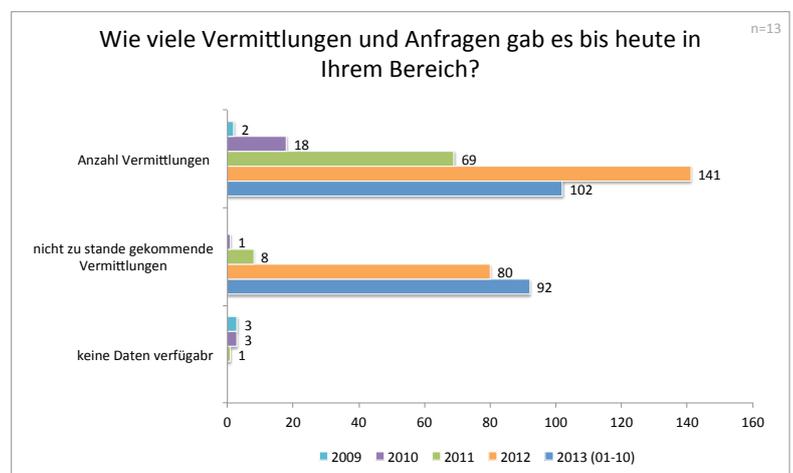
Ehrenamtliche Beschäftigung	
Anzahl	Stunden/Woche
1	2x7,30 Stunden pro Woche, 2 20% BV Stellen
1	gemäß Vertrag tatsächlich: 20-25 Stunden

Zwei Personen arbeiten ehrenamtlich im Projekt, eine gab 7,3 Stunden/Woche an (20 Prozent BV-Stelle – AdV: genaue Bedeutung der Angabe unbekannt) und eine Koordinatorin arbeitet ehrenamtlich 20-25 Stunden pro Woche.

Nur zwei Koordinatorinnen geben an, dass es keine **Urlaubsvertretung** für sie gibt. Bei allen **11** anderen gibt es eine Vertretung.

Anfragen von interessierten Familien: Die Koordinatorinnen in Deutschland wurden gefragt, wie viele Anfragen von interessierten Familien sie haben (dokumentierte Angaben oder eine realitätsnahe Schätzung). Da nicht alle antwortenden Koordinatorinnen zu diesen Fragen Angaben gemacht haben und wir davon ausgehen, dass die eingetragenen Schätzungen der Anfragehäufigkeit in der Realität sehr nahe kommen, werden im Folgenden beide Angaben zusammengefasst dargestellt.

Anzahl Vermittlungen und nicht zu Stande gekommene Vermittlungen.



Bei den Angaben zur **Häufigkeit von Anfragen** muss beachtet werden, dass es für die Berechnung zuverlässiger statistischer Aussagen wie z.B. Mittelwerte zu wenige Einzelfälle in der Datenbasis gibt (13 beziehungsweise 6 Fragebögen). Zudem wurden die Angaben nur teilweise ausgefüllt, teilweise – bei den Angaben für das Jahr 2010 – haben lediglich zwei Befragte Angaben gemacht.

Für einen groben Überblick zur durchschnittlichen Anzahl von **Anfragen pro Organisation** der letzten Jahre:

Zeitraum	Mittelwert Anfragen
2013 (01-10)	8,5
2012	11,8
2011	7,7
2010	9
2009	2

Koordinatorinnen Polen

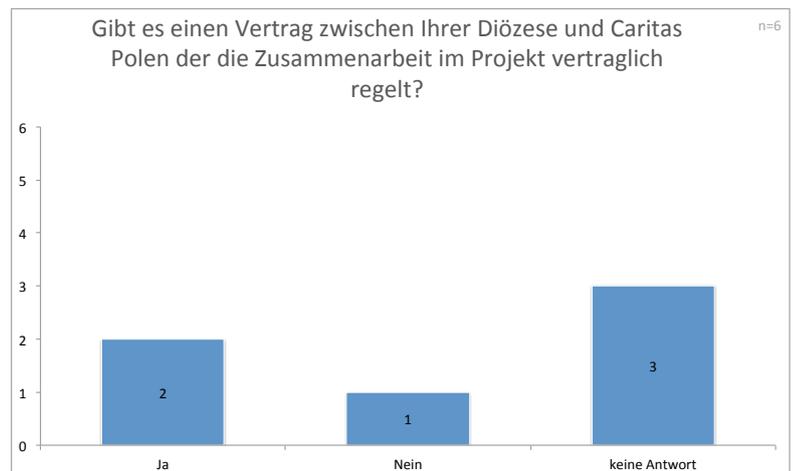
Koordinatorinnen **Polen**: Von den sechs Koordinatorinnen in Polen, die geantwortet haben, arbeiten lediglich zwei im Teilzeit-Angestelltenverhältnis für das Projekt (eine mit einem Arbeitseinsatz von acht Stunden/Woche und eine mit neun Stunden/Woche). Die anderen drei Koordinatorinnen arbeiten ehrenamtlich (eine mit einer Stunde/Woche, eine mit fünf Stunden/Woche und eine mit 20 Stunden/Woche). Eine hat dazu keine Angaben gemacht.

Teilzeitbeschäftigung	
Stunden/Woche	Häufigkeit
8	1
9	1

Ehrenamtliche Beschäftigung	
Stunden/Woche	Häufigkeit
1	1
5	1
20	1

Eine **Urlaubsvertretung** gibt es für die **Hälfte** der antwortenden Koordinatorinnen.

Vertragliche Regelung zwischen Diözese und Caritas Polen der die Zusammenarbeit schriftlich vereinbart.



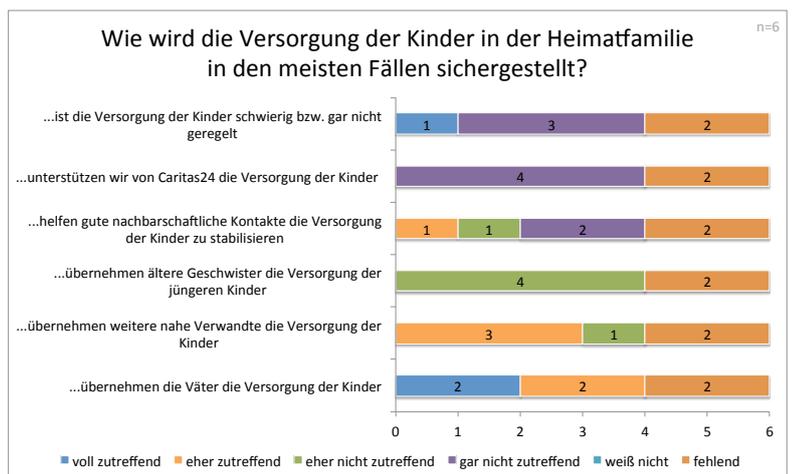
Anzahl und **Geschlecht** der Haushaltshilfen in den Dateien



Lediglich zwei Koordinatorinnen haben auf diese Frage geantwortet (vergleiche auch Angaben der Haushaltshilfen Kinderversorgung).



Sicherstellung der Versorgung der Kinder während der Abwesenheit der Mütter.



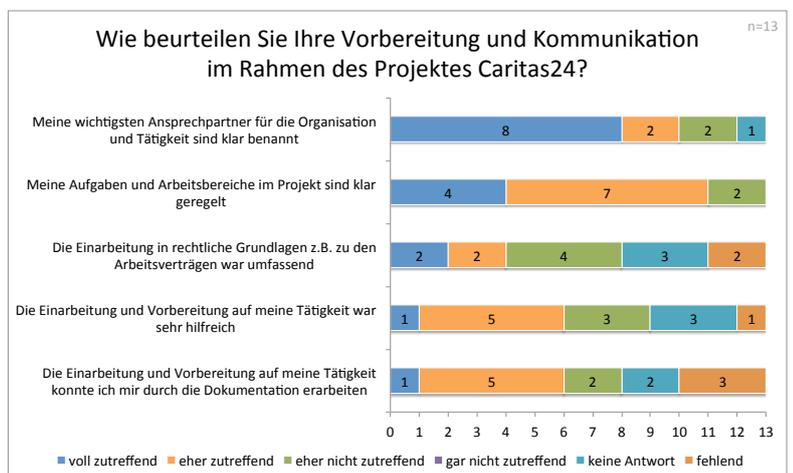
2. Vorbereitung

Eigene Vorbereitung

Koordinatorinnen Deutschland

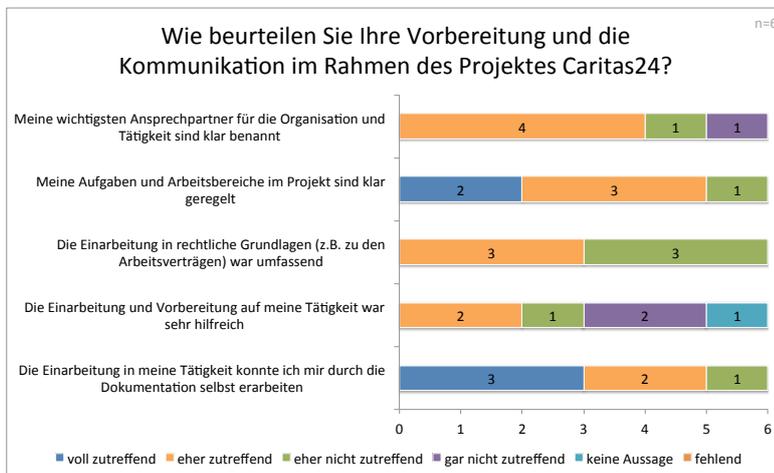
8 von 13 wissen genau, wer die wichtigsten Ansprechpartnerinnen für ihre Tätigkeit sind.

Die **Einarbeitung** in rechtliche Grundlagen wird von mindestens der Hälfte als **eher nicht umfassend** bewertet.



Koordinatorinnen Polen

Die Hälfte der polnischen Koordinatorinnen hält die Einarbeitung in rechtliche Grundlagen für eher nicht umfassend.



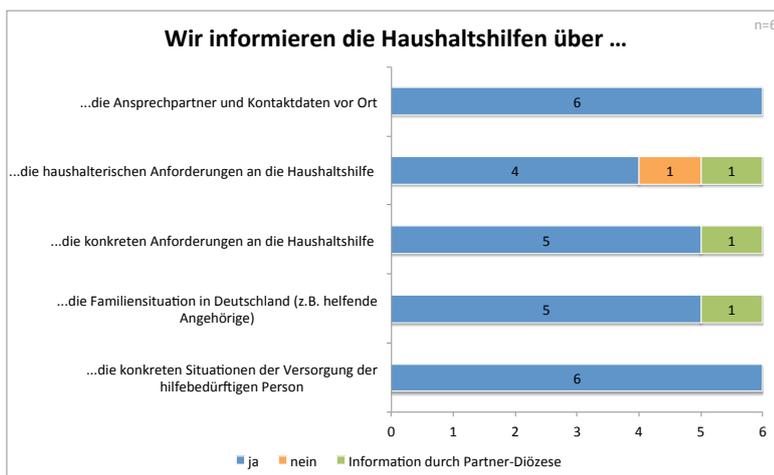
Zeitmangel – Sieben der Koordinatorinnen Deutschland und vier der Koordinatorinnen Polen geben an, dass es vorkommt, dass sie zu wenig Zeit für ihre Aufgaben haben, wenn viele Haushaltshilfen/Familien betreut oder vermittelt werden müssen.

Die Informationsweitergabe zwischen den Koordinatorinnen und Caritas Polen ist offenbar nicht immer zufriedenstellend: Vier Koordinatorinnen geben an, dass die Information und Beantwortung von Fragen eher nicht zufriedenstellend ist.

Vorbereitung der Haushaltshilfen

Koordinatorinnen Polen

Gleichwohl **viele Informationen** von den Koordinatorinnen **an die Haushaltshilfen** weitergegeben werden, scheinen diese teilweise nicht ausreichend zu sein.

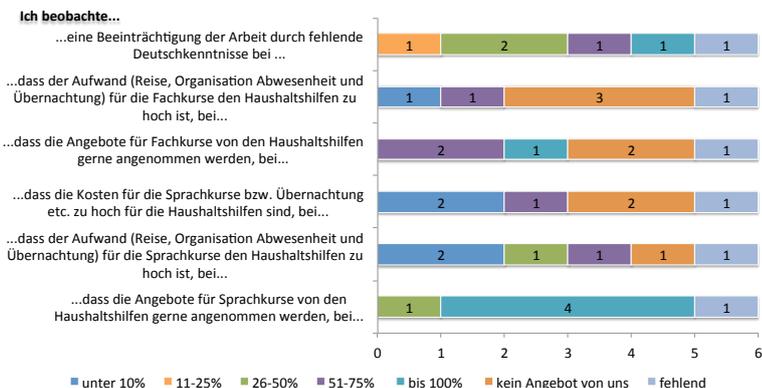


Koordinatorinnen Polen

Die Rückmeldungen zu den vorbereitenden Kursen für die Haushaltshilfen sind unterschiedlich.

Die Einschätzungen bezüglich der Annahme der **Sprachkurse** von den Haushaltshilfen sind sehr positiv.

Wie schätzen Sie die Erfahrung mit den vorbereitenden Kursen für die Haushaltshilfen ein? n=6



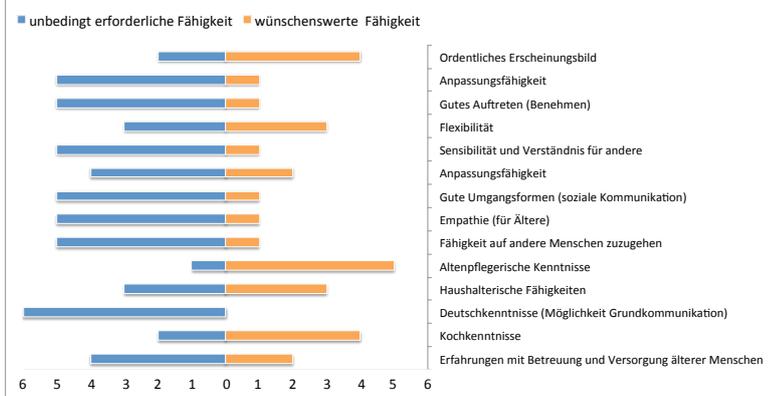
Mittel zur sprachlichen Fortbildung der Haushaltshilfen: Bei der einen Hälfte der angebotenen polnischen Organisationen stehen **Mittel zur Förderung der (sprachlichen) Fortbildung** der Haushaltshilfen zur Verfügung. Dabei handelt es sich um Mittel der Stiftung für deutsch-polnische Zusammenarbeit.

Fähigkeiten der Haushaltshilfen

Koordinatorinnen Polen

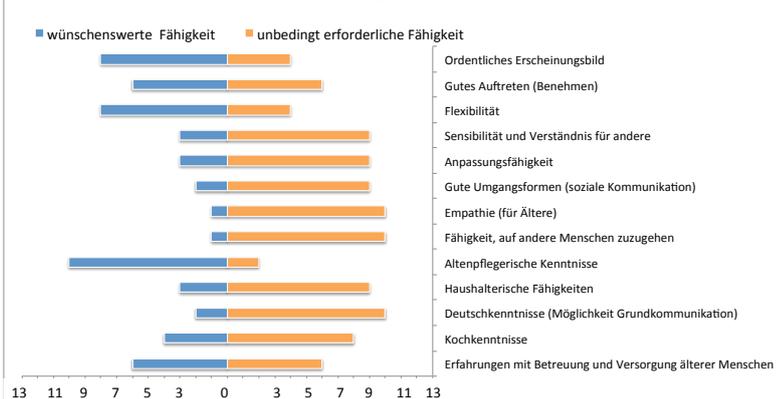
Die als unbedingt erforderlich oder als wünschenswerte von den Haushaltshilfen erwartete Fähigkeiten sind bei den polnischen und deutschen Koordinatorinnen unterschiedlich gewichtet.

Welche Fähigkeiten werden von den Haushaltshilfen erwartet? n=6



Koordinatorinnen Deutschland

Welche Fähigkeiten werden von den Haushaltshilfen erwartet? n=13

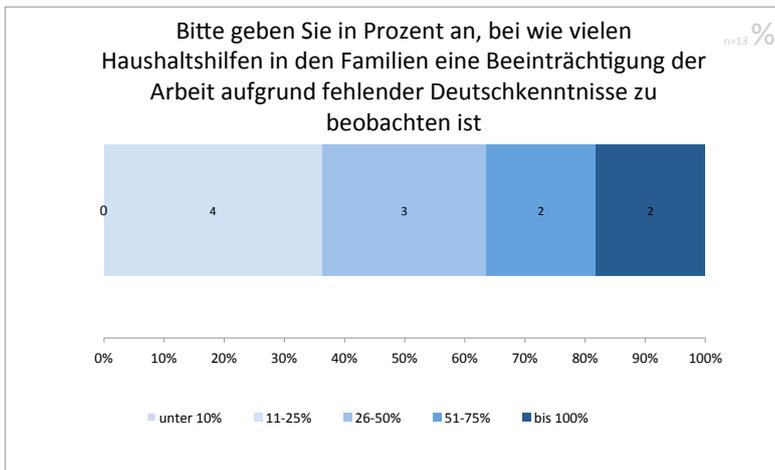


Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen

Koordinatorinnen Deutschland

Eine Beeinträchtigung der Arbeit der Haushaltshilfen aufgrund fehlender Deutschkenntnisse wird häufig wahrgenommen.

Ähnlich werden die Deutschkenntnisse beziehungsweise ihr Einfluss auf die Ausführung der Tätigkeit auch von den polnischen Haushaltshilfen eingeschätzt (siehe oben Vorbereitung der Haushaltshilfen).



3. Organisation und Absprachen

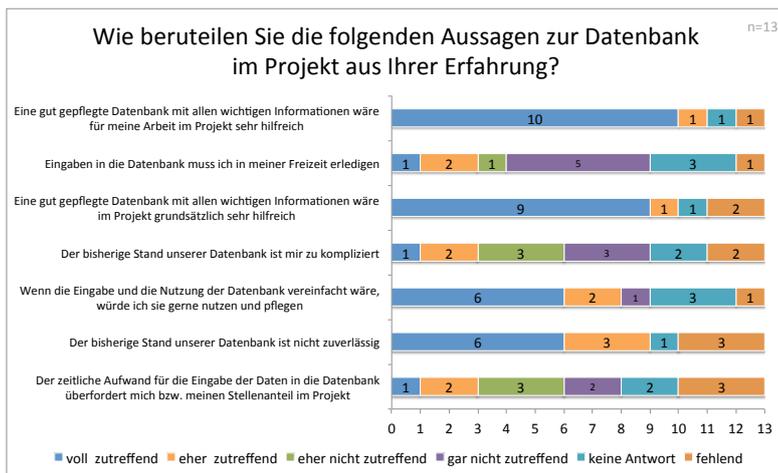
Dokumente und Arbeitsschritte

Die Angaben und Auflistungen sind in der Datensammlung der Koordinatorinnen Deutschland Frage 11. und 12., Koordinatorinnen Polen Frage 4. und 15.

Nutzung der Datenbank

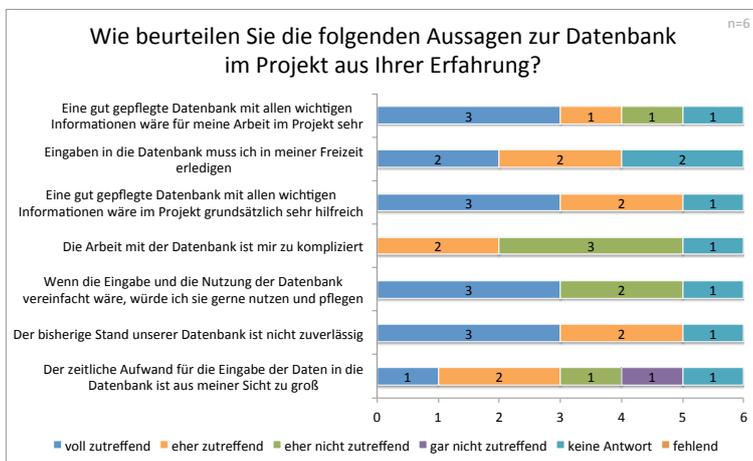
Koordinatorinnen Deutschland

Der Nutzen der Datenbank wird sehr hoch eingeschätzt.



Koordinatorinnen Polen

Das sehen die Koordinatorinnen aus Polen ähnlich. Allerdings machen sie Eingaben in die Datenbank häufiger während ihrer Freizeit erledigen zu müssen.



Die Nutzung und Informationen in der Datenbank werden von einer deutschen Koordinatorin als unzuverlässig kritisiert:

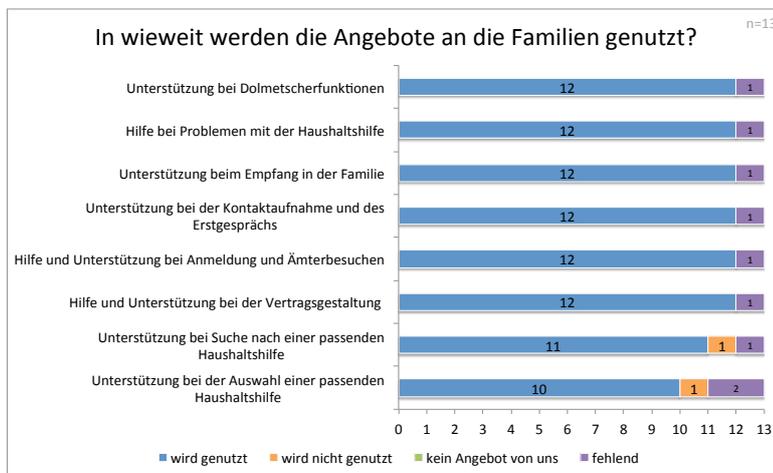
„[Die Datenbank, AdV] kann man gar nicht benutzen“. Auch von Seiten der polnischen Koordinatorinnen wird die Qualität der **Datenbank kritisiert**: „Informationen aus der Datenbank sind nicht ausreichend. Charakter- und Persönlichkeitsmerkmale sind nicht ersichtlich. Es steht nur der Name/Vorname der Haushaltshilfe drin. Diese Informationen sind für eine Vermittlung nicht ausreichend“.

Gewünscht werden demgemäß **aktuellere Daten in der Datenbank** oder eine „praktikable, zuverlässige und ordentlich geführte Datenbank“ (deutsche Koordinatorin). Und ein „Informationsfluss über Einstellungen und Entlassungen“ (polnische Koordinatorin).

4. Begleitung – der Familien und Haushaltshilfen

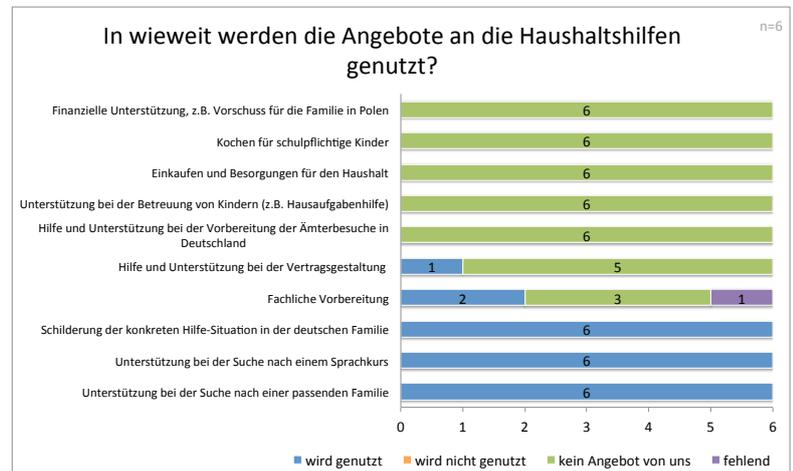
Angebote an die Familien

Alle Angebote der deutschen Koordinatorinnen werden genutzt.



Angebote an die Haushaltshilfen

Einige erfragte Dienste der polnischen Koordinatorinnen z.B. zur Unterstützung und Versorgung der Heimatfamilien werden nicht angeboten.



5. Kommunikation und Informationsvermittlung

Die Koordinatorinnen melden zurück, dass sie sich **mehr Austausch** und Unterstützung innerhalb des Projekts wünschen. So wird der Kontakt und Austausch zwischen den Koordinatorinnen als „ungenügend“ kritisiert (polnische Koordinatorinnen).

Die deutschen Koordinatorinnen geben z.B. an, dass die Beantwortung von Anfragen von Familien teilweise lange dauert: „Bearbeitung der Anfragen in Polen dauert sehr lange, oft muss man sich ein paarmal melden, bis man ein Angebot bekommt“. Außerdem wird die Information und Vorbereitung der Haushaltshilfen bezüglich der Abläufe etc. als teilweise nicht ausreichend wahrgenommen.

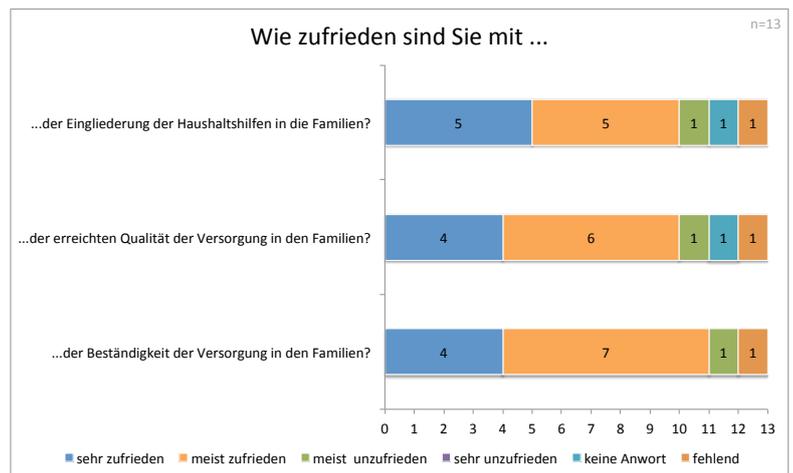
Von Seiten der polnischen Koordinatorinnen werden mehr und dichtere Informationen bezüglich der Situation in dem anfragenden deutschen Haushalt gewünscht: „**Mangelnde Informationsweitergabe** über den Gesundheitszustand des Pflegebedürftigen durch die deutsche Familie. Dadurch unvollständige Angaben an die Haushaltshilfe“.

Gewünscht wird daher auch ein „besserer Kontakt und Austausch nach Polen beziehungsweise mehr Austausch untereinander“ oder auch „**mehr Arbeit im Team** und weniger Einzelkämpfertum“ (deutsche Koordinatorinnen). siehe auch Ergebnisse der Familien/Haushaltshilfen, Kommunikation

6. Gesamtbewertung

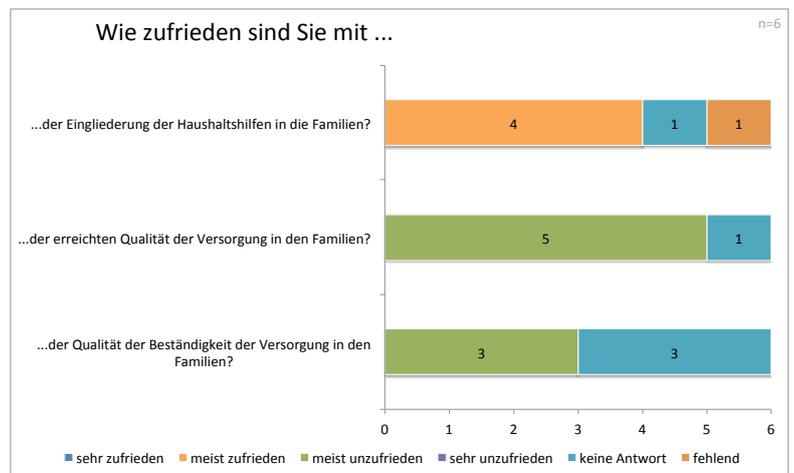
Zufriedenheit der Versorgung

Die **deutschen Koordinatorinnen** sehen die Versorgung der Familien und die Eingliederung der Haushaltshilfen als sehr **zufriedenstellend**.



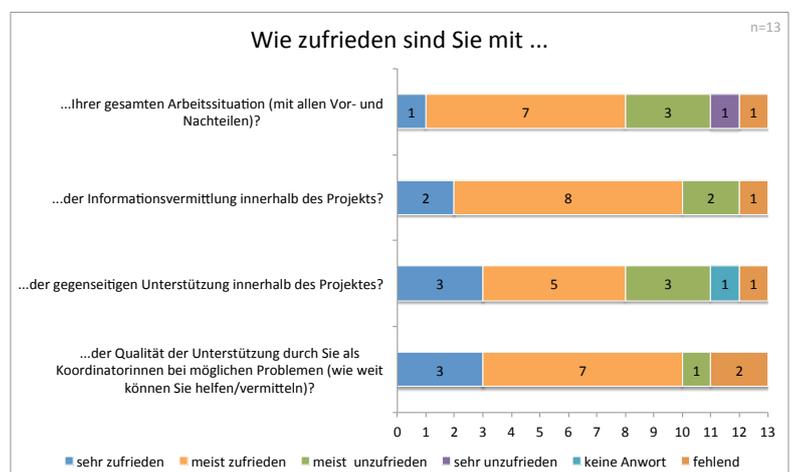
Aus Sicht der **polnischen Koordinatorinnen**

Die Versorgungsqualität in den Familien wird viel schlechter eingeschätzt als von den deutschen Koordinatorinnen bzw. ist nicht zu beurteilen. Oder diese Frage wurde auf die Versorgung der Heimatfamilien bezogen.



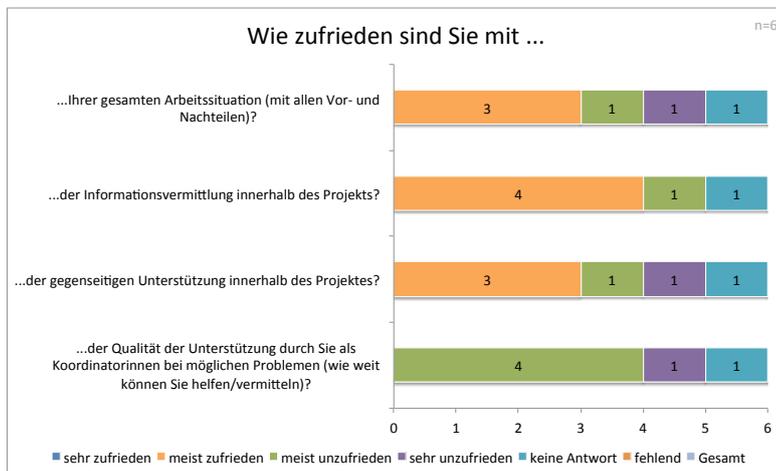
Zufriedenheit innerhalb des Projekts **Koordinatorinnen Deutschland**

Im Allgemeinen sind die Koordinatorinnen meist zufrieden mit den Themen Qualität der Unterstützung etc.



Koordinatorinnen Deutschland

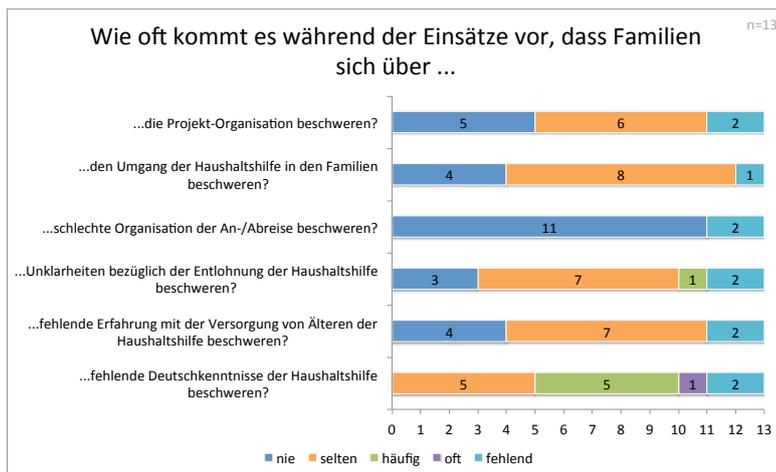
Auch die Koordinatorinnen aus Deutschland sind überwiegend meist zufrieden mit z.B. der Informationsvermittlung im Projekt etc.



Beschwerden und Probleme

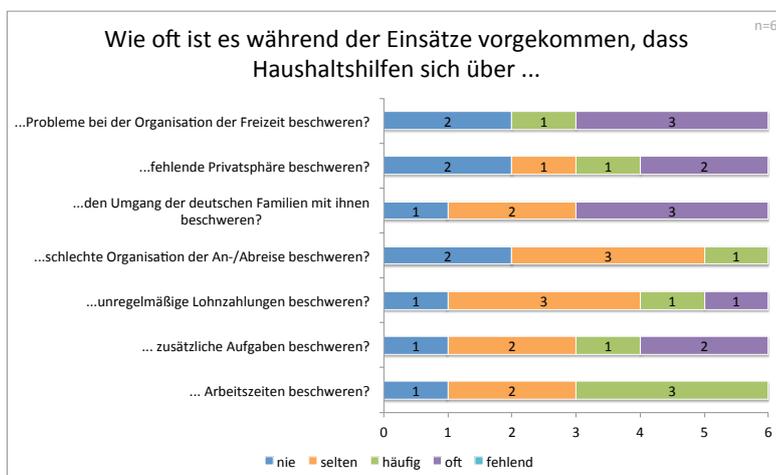
Koordinatorinnen Deutschland

Hauptkritik der Familien ist die eingeschränkte Kommunikation mit den Haushaltshilfen aufgrund fehlender Deutschkenntnisse.



Koordinatorinnen Polen

Die Themen Abgrenzung der Arbeits- und der Freizeit und Privatsphäre im Arbeitshaushalt werden von den Haushaltshilfen auch gegenüber den Koordinatorinnen in Polen als wichtig zurückgemeldet.



Zusammenfassende Bewertung und Hinweise zur Weiterentwicklung

Durch die Verknüpfung der Rückmeldungen aus den geschlossenen Fragen mit Hinweisen aus den offenen Angaben konnten Themenfelder herausgearbeitet werden, die für eine weitere Entwicklung des Projekts „Heraus aus der Grauzone“ relevant sind.

Ziele der Evaluation war u.a., mögliche Problemfelder in der Versorgungssituation der Familien und der Situation der Haushaltshilfen zu identifizieren, um potentielle Handlungsanregungen für weitere Entwicklungen geben zu können. Daher liegt einer der Schwerpunkte der nachfolgenden Hinweise auf Aspekten des Projektes, in denen aus Sicht der Evaluatoren Veränderungen in Betracht gezogen werden könnten.

Grundsätzlich zeigt sich auf der Basis der zahlreichen Anfragen bei den Koordinatorinnen in Deutschland (in der Summe der deutschen Koordinatorinnen 500 pro Jahr) bezüglich einer Unterstützung durch eine Haushaltshilfe, dass die Notwendigkeit eines solchen Angebotes besteht beziehungsweise dass die Nachfrage hoch ist.

Akzeptanz und Zufriedenheit weisen auf Fortführung des Projektes hin

In der Summe der Betrachtungen aus den unterschiedlichen Perspektiven der Befragten kann festgehalten werden, dass es ein allgemein hohes Maß an Zufriedenheit mit den Leistungen und Angeboten gibt. Diese Zufriedenheit verweist auf eine grundsätzlich gelungene Projektentwicklung und -implementierung in der Versorgungspraxis.

Dies zeigt sich z.B. auf Seiten der Familien, die eine Haushaltshilfe beschäftigen, an den nachfolgenden zusammenfassenden Punkten. Im Vordergrund für die Familien stehen eine hohe Planungssicherheit bei der Versorgung, die Sicherheit einer legalisierten Angebotsstruktur und die Benennung klarer Ansprechpartner für die Belange und Problemlösungen. Der fachlichen Vorbereitung der Haushaltshilfen wird ebenfalls eine hohe Bedeutung beigemessen. Erfreulich ist, dass bei den Familien deutlich wird, dass sie Wert auf eine angemessene und sichere Entlohnung der Haushaltshilfen legen. Damit wird ein zentraler ethischer Bereich des Projektes berührt. Die Informationsflüsse zwischen den Koordinatorinnen und den Familien scheinen in der Summe gut zu funktionieren und die Zufriedenheit mit der Vorbereitung und der Auswahl der Haushaltshilfen ist hoch. Daher werden auch hohe Werte bei der Beurteilung der Versorgungsqualität erreicht. Die Familien können so ihr Ziel erreichen und eine stabile Versorgung in der Häuslichkeit erlangen. Die Haushaltshilfen genießen dabei ein hohes Vertrauen in den Familien. In der Gesamtschau zeigen sich die Familien zufrieden mit der erreichten Situation und der erreichten Qualität der Versorgung. Sie bewerten die Kosten im Vergleich zum Nutzen mehrheitlich als angemessen.

Bei den Haushaltshilfen zeigt sich ebenfalls eine breite Zufriedenheit mit dem Projekt. Auch von ihnen wird betont, dass die Legalisierung des Angebotes einen hohen Stellenwert einnimmt. Das korrespondiert mit der Einschätzung zur sozialen Absicherung und dem Schutz vor ausbeuterischen Arbeitsbedingungen. Die Schulungen in Polen haben mehrheitlich Sicherheit bei der Aufgabenstellung gebracht und die Situation der Familien in Deutschland wurde häufig frühzeitig ausführlich thematisiert. Die Haushaltshilfen fühlen sich mehrheitlich den Anforderungen gewachsen und haben das Gefühl, dass sie die Versorgung gut absichern können. Die als wichtig erachteten Kontaktmöglichkeiten zur Heimatfamilie konnten grundsätzlich sichergestellt werden und hinsichtlich der Ausstattung kann festgehalten werden, dass in den meisten Fällen ein eigenes Zimmer oder eine eigene Wohnung zur Verfügung gestellt wurden. In der überwiegenden Mehrzahl gab es freie Zeiten, die außerhalb der

Familien und des Haushalts verbracht werden konnten. Die in unterschiedlichen Quellen viel zitierte „Entgrenzung“ der Arbeitszeit wird von den Haushaltshilfen differenziert bewertet, so dass sie den Blick auch auf die Gesamtheit der Menge der Arbeit richten und nicht primär auf den Zeitpunkt der Erbringung (auch nachts). Die Hälfte fühlte sich gut integriert in die Familie, gleichwohl ihnen die Anerkennung für die Arbeit wichtiger ist als die Integration in das familiäre System. Dies verbindet sich zu einem Gefühl des Stolzes auf die eigene Rolle und die eigene Leistung. Vier von fünf Frauen wollen im Projekt bleiben und nach einer Pause wiederkommen. Eine ähnlich hohe Anzahl würde das Projekt auch Freundinnen und Freunden empfehlen. Die Arbeit der Koordinatorinnen ist von großer Bedeutung. Die Haushaltshilfen geben häufig an, dass sie auf Anfragen hilfreiche Antworten bekommen und dass ein regelmäßiger Kontakt zwischen ihnen und den Koordinatorinnen besteht. Hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem gesamten Projekt zeigt sich, dass vor allem die Unterstützung der Koordinatorinnen, die Arbeitssituation als Ganzes und die Einbindung in die Familien hohe Werte aufweisen.

Die Anstrengung der Koordinatorinnen in diesem sensiblen Bereich, eine beratende Brückenfunktion für die Familien und Haushaltshilfen einzunehmen, wird von den Familien sowie auch den Haushaltshilfen als wichtig und hilfreich angesehen. Das Tätigkeitsprofil und die hohe Nutzung z.B. bei Dolmetscherarbeiten, Beratungen etc., die sowohl von den Familien als auch von den Haushaltshilfen angefragt werden, zeigen auf, dass die Koordinatorinnen eine Schlüsselposition einnehmen, die relevant für die gelingende Arbeit in den Familien ist. Dies zeigt sich an den geringen Beschwerdezahlen. Die Koordinatorinnen auf deutscher Seite beschreiben, dass die wesentlichen Aufgabenbereiche bei ihnen klar geregelt erscheinen und dass eine hohe Verlässlichkeit bei den Ansprechpartnerinnen und -partnern besteht. Sie unterstützen sich bei Problemstellungen interkollegial und bewerten dies als sehr bedeutsam. Die Absprachen durch den Caritasverband führen mehrheitlich zu einer als gut angegebenen Informiertheit der Koordinatorinnen. Die zur Verfügung stehenden Zeitkontingente scheinen vor allem dann an Grenzen zu stoßen, wenn viele Familien zugleich eine Betreuung benötigen. Das generell gut funktionierende System zeigt sich bei den Koordinatorinnen auch auf der Ebene der Anzahl der Konfliktsituationen oder von notwendigen Wechseln von Haushaltshilfen in Familien. Diese sind sehr gering ausgeprägt. In der Gesamtbewertung zeigt sich auch bei den Koordinatorinnen auf deutscher Seite, dass eine hohe Zufriedenheit mit dem Projekt besteht und dass die gesteckten Ziele zur Zufriedenheit erreicht werden konnten. Bei den Koordinatorinnen auf polnischer Seite zeigt sich insgesamt ein ähnliches Antwortprofil. Die Zustimmungsggrade liegen hier jedoch meist im „eher zutreffenden“ als im „voll zutreffenden“ Bereich. Sie sind damit graduell geringer ausgeprägt. Hier liegen z.B. geringere Zufriedenheitsausprägungen bei der Informiertheit vor. Das angebotene Leistungsprofil wird auf polnischer Seite nicht voll umfassend abgefragt. Anvisierte Angebote für die Familien der in Deutschland arbeitenden Haushaltshilfen (z.B. Betreuungsangebote und familiäre Unterstützungen) konnten im beobachteten Projektzeitraum noch nicht umfassend realisiert werden. Sie werden jedoch auf Seiten der Haushaltshilfen auch nicht als zentral betrachtet. Das den Koordinatorinnen gegenüber geäußerte Beschwerdeverhalten zur Arbeits- und Lebenssituation der Haushaltshilfen zeigt, dass nur geringfügig interveniert werden musste. Die von den Koordinatorinnen eingeschätzte Zufriedenheit zu den Projektergebnissen und zur erreichten Qualität der Versorgung der Familien und der Haushaltshilfen wird gegenüber den Einschätzungen der deutschen Kolleginnen und Kollegen deutlich geringer eingeschätzt und bleibt somit als ein Widerspruch bestehen. Mit dem Projekt insgesamt jedoch zeigen sich die Koordinatorinnen auf der polnischen Seite meist zufrieden. Hervorgehoben wird hierbei die Möglichkeit der sprachlichen Vorbereitung der Haushaltshilfen bereits in Polen.

Für die weitere Entwicklung ist von zentraler Bedeutung, dass die Brückenfunktion der Koordinatorinnen weiter ausgebaut und nachhaltig stabilisiert wird. Nicht zuletzt ist in diesem verbindenden Element auch ein Qualitätsmerkmal zu sehen, das für die Kommunikation und die Bewerbung des Projekts nach innen wie nach außen nutzbar gemacht werden kann.

Aus Sicht der Evaluatoren des Projektes erscheint eine Fortführung des vorliegenden Angebots insgesamt als sinnvoll und empfehlenswert.

Hinweise für Weiterentwicklungen im Projekt

Im Folgenden werden die durch die wissenschaftliche Begleitung zusammengetragenen Informationen und die eigene Expertise zum Themenfeld genutzt, um potenzielle Weiterentwicklungen zu beschreiben.

Dabei ist zu berücksichtigen und zu diskutieren, dass einzelne der im weiteren Verlauf beschriebenen Weiterentwicklungen auch erheblichen finanziellen Mehraufwand bedeuten. Hier ist abzuwägen, ob die Entwicklungen zu finanzieren sind, und wenn ja, wie die entstehenden Kosten verteilt und getragen werden können. Eine vollumfängliche Umsetzung würde gegebenenfalls auch zu einer Anpassung der Kosten für das Versorgungsangebot führen. Da die Kostenstruktur den Evaluatoren nicht bekannt ist, haben die nachfolgenden Aspekte „Vorschlagscharakter“, die nicht zwingend in die Umsetzung gebracht werden müssen. Es sollen aber Anhaltspunkte für eine nachhaltige Verbesserung der Angebotsstruktur gegeben werden (Ideenpool).

Die nachfolgenden Hinweise stellen die oben beschriebene grundsätzliche Einschätzung, dass das Projekt grundsätzlich eine sinnvolle Annahme der sensiblen Problematik der Haushaltshilfenunterstützung darstellt, nicht in Frage.

Ausbau und Förderung der Sprachkompetenz

Die Teilnahme der Haushaltshilfen an vorbereitenden Sprachkursen sollte gestärkt beziehungsweise weiter oder zusätzlich unterstützt werden. Etwa die Hälfte der Haushaltshilfen hat an einem vorbereitenden Sprachkurs teilgenommen. In der Evaluation wurde deutlich, dass die Zugänglichkeit und der Nutzen offenbar noch nicht befriedigend offengelegt sind. Ein Erklärungsgrund können bereits gute Deutschkenntnisse sein. Dies jedoch kann auf der Basis der Evaluation nicht eindeutig bestätigt werden. Der Grad der Deutschkenntnisse der Haushaltshilfen wurde überwiegend im mittleren Bereich angegeben, eine Beeinträchtigung der täglichen Arbeit jedoch wird teilweise sehr hoch eingeschätzt. Damit wird offensichtlich, dass gegebenenfalls über den Zeitpunkt und den Ort der Kursangebote weiter nachgedacht werden muss. Sind im Vorfeld nur geringere Nutzungen zu verzeichnen, so kann dies auch daran liegen, dass die Haushaltshilfen zunächst abwarten, wie sich die Situation in der Familie in Deutschland konkret zeigt, ehe sie eine zusätzliche Belastung auf sich nehmen und die Vorbereitungen anpassen.

Daher erscheint es sinnvoll, Möglichkeiten für Deutschkurse während des Arbeitsaufenthalts in Deutschland zu schaffen. Diese müssten jedoch sehr flexibel organisiert und konzipiert werden, z.B. durch den modularen Aufbau der Inhalte. Als Hinderungsgrund einer Teilnahme kann in Deutschland die hohe Arbeitsbelastung und Einbindung in die tägliche Arbeit sein. Dem gegenüber aber steht die Überlegung, dass in der konkreten Situation ein zusätzlicher Lernbedarf offensichtlich wird als im Vorfeld.

In diesem Zusammenhang könnte auch über technische Möglichkeiten zur Verbesserung der Sprachkompetenz nachgedacht werden. Nützlich könnten gegebenenfalls Lern-CDs für das Selbststudium, Online-Sprachkurse oder

Online-Konversations-Treffen/Chats sein, die gegebenenfalls durch die Koordinatorinnen mit unterstützt werden könnten. Da davon auszugehen ist, dass zahlreiche sprachliche Barrieren in sehr spezifischen Betreuungssituationen entstehen, sind hierbei spezifische Angebote allgemeinen Kursangeboten (z.B. an Volkshochschulen) vorzuziehen.

Die Nutzung moderner Kommunikationsmedien ist für die meisten Haushaltshilfen eine tägliche Selbstverständlichkeit. Es ist ihr „Fenster zur Welt“ und vielfach wird der Kontakt zur Heimatfamilie online sichergestellt. Von daher ergäben sich hier Anknüpfungspunkte. Auf den bekannten Nutzungsroutinen und Kompetenzen könnten Angebote aufgebaut werden. Zudem könnten interaktive Online-Treffen als weitere Möglichkeit für einen regelmäßigen Austausch der Haushaltshilfen untereinander angedacht werden (im Rahmen einer Vernetzung). Dieser wäre einfach zu organisieren und bietet die Möglichkeit für einen Austausch in der Muttersprache und den Erfahrungsaustausch von Menschen in ähnlichen Situationen. Auch die Erreichbarkeit der Koordinatorinnen könnte durch virtuelle Treffen oder Sprechstunden etc. erhöht werden. Dies ist synergetisch mit dem Aspekt der Förderung der Vernetzung zu begreifen.

Ausbau und Förderung der fachlichen Kompetenz

Grundsätzlich scheinen die Altenpflegerischen Kenntnisse der meisten Haushaltshilfen gut zu sein beziehungsweise erscheinen hinreichend, um die geforderten Aufgaben zu übernehmen. Gleichwohl gibt es in einigen Bereichen auch Unsicherheiten beziehungsweise Rückmeldungen für Bedarfe nach Weiterbildung. Dazu gehören Schulungen zum Umgang mit demenziell Erkrankten oder die Anleitung zu einer fachlich guten Mobilisierungsunterstützung. Hilfreich könnten auch Schulungen zum Umgang mit Problemen oder Konflikten sein. Als zentraler Hinweis muss hierbei Berücksichtigung finden, dass in jeder fünften Familie angegeben wird, dass z.B. Lagerungen im Bett durch Haushaltshilfen durchgeführt werden müssen. Damit liegt in einem erheblichen Ausmaß eine Beantwortung von Schwerstpflegebedürftigkeit vor, die hohe fachliche Expertise (z.B. auch über die Vermeidung von Dekubitalulzerationen / Kontrakturenprophylaxe) erfordert, die mit alltäglichem Wissen nicht mehr hinreichend abgesichert werden kann. Von den Familien gaben 15 Prozent an, dass eine Einstufung in Pflegestufe III vorliegt. In über 40 Prozent der Fälle werden auch Hilfestellungen bei Toilettengängen erforderlich. Hier kann Wissen zu kontinenzfördernden Maßnahmen erforderlich sein.

Die fachliche Kompetenz ist im Zusammenhang mit dem Projekt nicht nur als „pflegefachliche Kompetenz“ zu verstehen beziehungsweise sollte sie nicht darauf begrenzt werden. Die Fachlichkeit der Haushaltshilfen zeigt sich in der Bewältigung der alltagsrelevanten Fragestellungen und Anforderungen. Diese haben neben fachlichen auch soziale und kulturspezifische Inhalte. Die Kenntnis über die Lebenssituation der Familien ist dabei ebenso wichtig wie das Wissen um Gepflogenheiten und „typische“ Anforderungen älterer Menschen in Deutschland.

Das Thema der Essenzubereitung spielte bei den rückmeldenden Familien wie auch Haushaltshilfen auch in den geführten Interviews eine große Rolle. Unterschiede in der Fragestellung, was und in welcher Menge zubereitet werden soll, weist neben alterstypischen Fakten (abnehmendes Durstgefühl / abnehmendes Hungergefühl bei alten Menschen / Mehrmahlzeiten [Spätmahlzeiten] bei Menschen mit Demenz) auch kulturspezifische Unterschiede auf. Hier könnten Kochkurse in regionaler oder deutscher Küche positiv auf die Zufriedenheit im Arbeitsalltag der Haushaltshilfen einwirken.

Solche Angebote könnten mit den oben stehenden fachlichen Inputs verknüpft werden: kollegialer und sozialer Austausch der Haushaltshilfen während ihres Aufenthaltes in Deutschland im Rahmen von „Kochtreffen“ in der Kombination mit fachlichen Schulungen durch z.B. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste.

Ausbau und Förderung der Arbeit der Koordinatorinnen

Die Arbeitskapazitäten der Koordinatorinnen erscheinen aktuell begrenzt. Die polnischen Koordinatorinnen arbeiten überwiegend ehrenamtlich, die deutschen Koordinatorinnen arbeiten in Teilzeitbeschäftigungen mit einer geringen Kontingentierung für die Projektarbeit.

Die Erwartungen an die Begleitung, Betreuung und Hilfe durch die Familien und Haushaltshilfen sind jedoch hoch. Regelmäßige Besuche durch die Koordinatorinnen (besonders in der Anfangszeit) und erweiterte Notwendigkeiten, sie auch in akuten Fragen oder bei Problemen direkt kontaktieren zu können, haben großen Einfluss auf das Gefühl der Sicherheit (für Familien wie Haushaltshilfen). Empfohlen sind daher weiterhin regelmäßige Besuche der Koordinatorinnen in den Haushalten und ein geregelter kommunikativer Austausch mit den Familien wie auch den Haushaltshilfen. Die Besuche sollten wie geplant durchgeführt werden. Viele Informationen müssen dabei wiederholt durch die Koordinatorinnen kommuniziert und erläutert werden.

Eine Aufwertung der Koordinatorinnen oder aber eine klare Abgrenzung ihrer Unterstützungsbereiche und Einzelleistungen könnten hilfreich sein, um einer Unzufriedenheit der Familien oder Haushaltshilfen vorzubeugen.

Die Stellenanteile der Koordinatorinnen im Projekt „Heraus aus der Grauzone“ sollten dem Aufwand durch die Begleitung der – teilweise schwierigen – Vermittlungen entsprechend festgelegt werden. Für Phasen mit erhöhtem Betreuungsaufwand der Koordinatorinnen könnte über flexible Stellenanteile nachgedacht werden. Rückmeldungen der Koordinatorinnen bezüglich ihrer zeitlichen Arbeitspotentiale sollten offen behandelt werden. Aufgrund der Erfahrungen der Anfangsjahre des Projekts können zeitliche Erfahrungswerte festgestellt werden. Beschränkungen der Arbeitszeit beeinflussen die Güte der Betreuungstätigkeit, aber auch das Arbeitsaufkommen der jeweils anderen Koordinatorin negativ.

Die Erreichbarkeit der Koordinatorinnen könnte möglicherweise zusätzlich durch virtuelle Treffen oder Sprechstunden etc. verbessert werden. Gegebenenfalls könnte auch über Sprechstunden zu festgelegten Zeiten nachgedacht werden, bei denen die Haushaltshilfen persönlich ihre Fragen klären können. Diese könnten auch an Schulungszeiten oder an Deutschkurs-Einheiten angebunden sein beziehungsweise davor oder danach stattfinden. Auch die Einführung einer regelmäßigen Beurteilung der Versorgungssituation in den Haushalten könnte Sicherheit geben, wenn der beratende Charakter in den Vordergrund gestellt wird und nicht ein kontrollierender.

Eine Limitierung der Arbeitsmöglichkeiten ist insbesondere bei den polnischen Koordinatorinnen erkennbar. Dies ist angesichts der Ehrenamtlichkeit der Arbeit verstehbar. Die Ausweitung der Angebote (sowohl im Vorfeld der Vermittlung) als auch die Ausweitung der Angebotsstruktur für die Familien in Polen lassen sich nur ausbauen und stabilisieren, wenn die Arbeit der Koordinatorinnen professionalisiert werden kann. Das setzt jedoch eine strukturierte Vergütung voraus. Soll die vorbereitende Arbeit entsprechend aufgewertet werden, müssen Mittelflüsse und ein „Finanzierungs- und Abrechnungssystem“ für das Projekt entwickelt werden.

Arbeitsteilung der deutschen und polnischen Koordinatorinnen: Die Arbeitsteilung zwischen deutschen und polnischen Koordinatorinnen muss deutlich und für alle nachvollziehbar geklärt werden. Im Rahmen der

Begleitung der Haushaltshilfen und Familien gibt es viele Schnittmengen zwischen den Tätigkeiten der Koordinatorinnen. Ein Beispiel: Beratung und Unterstützung bezüglich administrativer Angelegenheiten erscheint zunächst eindeutig in den Aufgabenbereich der deutschen Koordinatorinnen zu gehören. Die Arbeitsverträge sollten – laut Vorgaben – vor der Anreise einer Haushaltshilfe von den deutschen Familien unterschrieben nach Polen gesendet werden. Das setzt voraus, dass auch die polnischen Koordinatorinnen über die deutschen Rahmenbedingungen, die sozial- und steuerrechtlichen Vorgaben etc. informiert sind, um die Haushaltshilfen im Vorfeld zu beraten.

Die Sinnhaftigkeit einer Datenbank mit dem Zugriff auf die Informationen wird u.a. auch für diese Leistungen als hoch eingeschätzt.

Die Koordinatorinnen auf beiden Seiten des Beratungsprojekts wünschen sich mehr Austausch, gegenseitiges Verständnis für die Aufgaben und bessere Verzahnung ihrer Unterstützungen.

Ausbau und Förderung einer Kontaktphase zwischen Haushaltshilfen und Familien

Die hohe Zufriedenheit der Familien mit den Haushaltshilfen (71 Prozent gaben an, dass sie mit der Organisation und der Vorbereitung im Rahmen der Auswahl der Haushaltshilfe voll oder eher zufrieden waren) zeigt, dass die Auswahl auf polnischer Seite insgesamt sehr gut verläuft. Auch die geringe Notwendigkeit einer Veränderung der Situation durch Konflikte etc. zeigt, dass sich die bisherige Praxis im Projekt bewährt hat. Darüber hinaus geben 67 Prozent der Familien an, dass sie einen engen Kontakt zur Haushaltshilfe entwickeln und diese als Bestandteil der Familie begreifen. Sie weisen also nicht auf dringenden Veränderungsbedarf bei der Auswahl insgesamt hin.

Seitens der Haushaltshilfen aber gaben 84 Prozent an, dass es im Vorfeld keinen Kontakt zur Familie in Deutschland gegeben hat. 69 Prozent gaben auch an, dass ihnen nicht unterschiedliche Angebote unterbreitet werden konnten.

Als ein Abgrenzungskriterium zu den vorherrschenden Angeboten bei der Vermittlung und Beschäftigung von Haushaltshilfen kann hier eine systematische Kennlernphase in Erwägung gezogen werden. Auf Seiten der deutschen Familien wurde dies auch als Wunsch bei einem der geführten Interviews angegeben. Die Schaffung einer geordneten Kontaktphase oder aber eines vorbereitenden Kontaktes (gegebenenfalls auch über Telefonkonferenz / Internetvideotelefonie) kann hier stabilisierend wirken und den Familien wie den Haushaltshilfen Sicherheit geben.

Die Förderung und der Ausbau einer Kontaktphase begrenzen sich dabei jedoch nicht nur auf den individuellen Kontakt. Hier sind auch organisatorische Aspekte zu berücksichtigen. Die Auswahl einer Haushaltshilfe für ein angefragtes Versorgungsprofil muss in aller Regel in einem zügigen zeitlichen Rahmen erfolgen. Für eine hohe Qualität und Passgenauigkeit der Vermittlungsberatung benötigen die Koordinatorinnen alle notwendigen Informationen – zuverlässig und abrufbar. Vollständige, aktuelle und mit den notwendigen Details versehene Profile der Haushaltshilfen wie auch der Versorgungsbedarfe und der familiären Settings in den Familien sind für die Arbeit der Koordinatorinnen unerlässlich. Dabei müssen die zu erfassenden Informationen bei den Familien deutlich über das hinausgehen, was im Internet typischerweise bei Vermittlungsagenturen als Einschätzungsinstrument und Bedarfsbeschreibung erfasst wird. Persönliche Vorlieben, Besonderheiten im Haushalt, die Ausstattung der Unterbringung der Haushaltshilfe und Informationen zu den sozialen und familiären Kontakten etc. sind hier ebenso wichtig wie die Abfrage nach medizinisch-pflegerischen Behandlungsbedarfen.

Das schließt den Aufbau einer konkreten Datenbank mit systematischen Assessmentinformationen für Familien und den Leistungs- und Arbeitsprofilen und Vorlieben der Haushaltshilfen ein.

Darüber hinaus muss eine Kontaktphase durch die Koordinatorinnen angebahnt und begleitet werden. Das erhöht den Arbeitsaufwand für die Anfangsphase einer Vermittlung (Begleitung und Vorbereitung der Familien und Haushaltshilfen).

Der Vorteil einer ergebnisoffenen Kontaktphase mit einer gegebenenfalls zu benennenden Bedenkzeit liegt in der Erhöhung der Freiwilligkeit der Arbeitsaufnahme durch die Haushaltshilfe und der Verbindlichkeit der Zusage durch die aufnehmende Familie. Dies würde den ethischen Anspruch des Projektes untermauern, da hier nicht einseitig eine Bedarfsseite der Familien befriedigt werden soll, sondern eine auf Augenhöhe getroffene vertragliche Leistungsvereinbarung, von der beide Seiten profitieren sollen.

Ausbau und Förderung der Vernetzung

Die häusliche Versorgung wird nicht allein durch die Arbeit der Haushaltshilfen stabilisiert. Eine Vernetzung der Haushaltshilfen mit bereits bestehenden Hilfestrukturen ist hilfreich und erscheint notwendig. Nicht zuletzt, um Abwesenheitszeiten der Haushaltshilfen zu stabilisieren und um die Beobachtungen, die die Haushaltshilfen machen (z.B. hinsichtlich Verhaltensveränderungen etc.), auch für den professionellen Pflegekontext nutzbar zu machen. Da die Haushaltshilfen kontinuierlich und über 24 Stunden in die Betreuung eingebunden sind, können Sie Auskunft geben über Nahrungsmenge und Ernährungsverhalten, was z.B. hilfreich bei der medizinischen Versorgung (Diabetes) sein kann. Auch können sie eingebunden werden in die Beobachtung von Verhaltensauffälligkeiten (erhöhte Schläfrigkeit etc.), die von ambulanten Diensten genutzt werden können, um Medikationen einschätzen zu können. Die gezielte Integration der Haushaltshilfen in die Arbeit der ambulanten Pflegedienste/Sozialstation würde hier helfen.

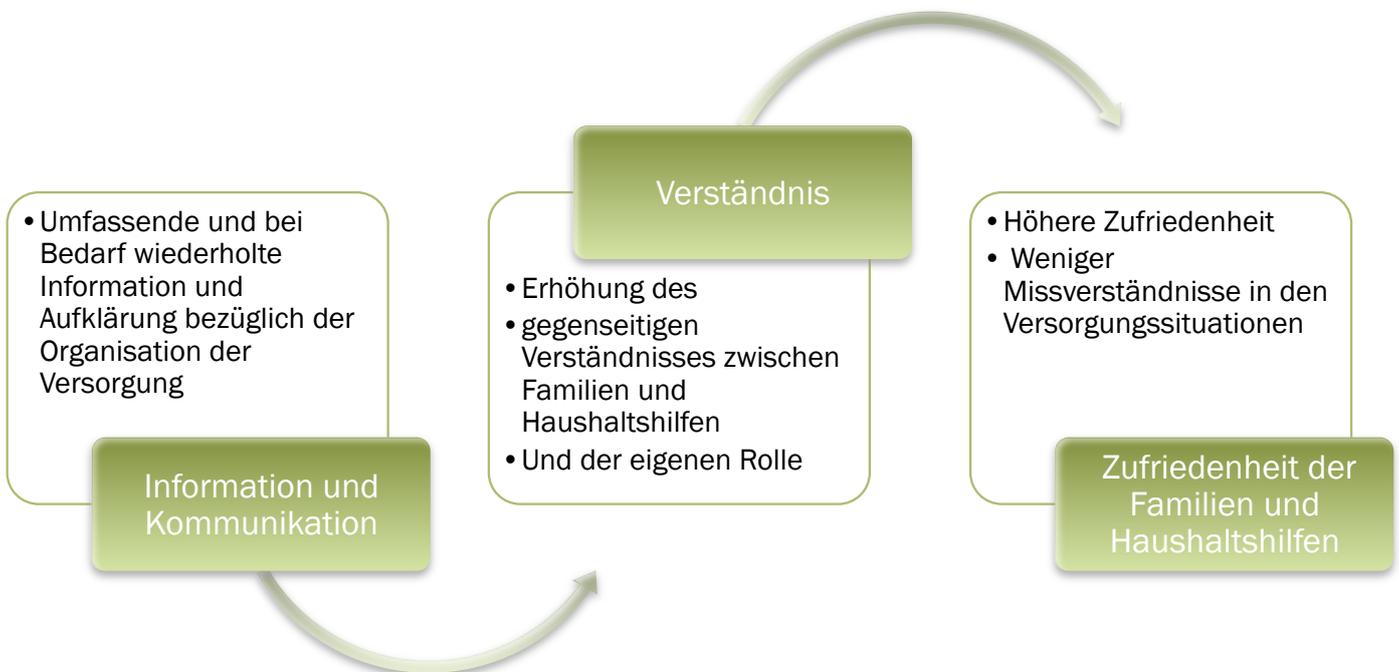
Ausbau und Förderung der Vernetzung haben nicht nur fachliche, sondern auch die benannten sozialen Komponenten. Die im Projekt „Heraus aus der Grauzone“ realisierte Vernetzung und der Austausch der Haushaltshilfen sowie der Koordinatorinnen untereinander ist in der Gesamtschau positiv zu bewerten. Teilweise kommen die Angebote aber noch nicht vollumfänglich bei den Haushaltshilfen an beziehungsweise ist eine Teilnahme durch die Organisation der häuslichen Versorgung erschwert. Für den Ausgleich der Haushaltshilfen (Arbeiten in der Fremde) und die Qualität der Versorgung ist ein regelmäßiger Austausch in der eigenen Muttersprache wie auch kollegialer Austausch bezüglich Fragen, Themen oder Problemen wünschenswert.

Ausbau und Förderung der Kommunikationswege und -werkzeuge

Kommunikation und Informationsweitergabe sind der Dreh- und Angelpunkt, um die Zufriedenheit aller Beteiligten im Projekt „Heraus aus der Grauzone“ zu erhöhen – der Familien, der Haushaltshilfen und der Koordinatorinnen auf beiden Seiten der Vermittlungs-Beratung.

In der Anfangsphase einer Vermittlung scheinen die Familien mit der Aufgabe der Stabilisierung ihrer (oft akuten) Betreuungssituation teilweise überfordert zu sein. Viele Informationen, die während dieser „Informations- und Vermittlungszeit“ von Seiten der Koordinatorinnen an die Familien weitergegeben werden, kommen nicht vollumfänglich an beziehungsweise werden nicht vollumfänglich verstanden. Es erscheint sinnvoll, diese Information a) zu intensivieren und b) eine zweite Informationsphase einzuplanen.

Im folgenden Diagramm soll die Wirkungskette der Kommunikation exemplarisch verdeutlicht werden:



Hilfreich kann dabei die Entwicklung von umfassenden Informationsmaterialien sein, die den Familien und den Haushaltshilfen ausgehändigt werden können. Hierbei sind Informationsschreiben gleichermaßen denkbar wie Materialien (Flyer / verschriftete Konzepte / Merkblätter mit Checklisten / Reflektionsfragen zur eigenen Diskussion und Klärung innerhalb der Familie („was sie sich fragen und miteinander diskutieren sollten...“))

Denkbar wäre demnach, standardisierte Informationen für die Familien und Haushaltshilfen zu folgenden Themen aufzubereiten:

- Die Struktur und Organisation der Versorgung in einer Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Rolle

Die Konsequenzen des Modells der Arbeitgeber-Funktion müssen von den Familien mit allen Facetten der juristischen wie ethischen Konsequenzen verstanden werden. Auch wenn die Familien im Projekt Begleitung und Unterstützung durch die Koordinatorinnen haben, haben sie Verantwortung als Arbeitgeber. Das teilweise fehlende Verständnis der Familien darüber, warum z.B. die Haushaltshilfe auch während ihres Urlaubs bezahlt werden muss oder weshalb im Projekt „Heraus aus der Grauzone“ keine Urlaubsvertretung gestellt wird, macht die Notwendigkeit noch intensiverer Informationsvermittlung bezüglich der Struktur deutlich. Ein Viertel der Familien und Haushaltshilfen hat Erfahrung mit vorzeitigen Trennungen oder ungeplanten Änderungen oder Ausfallzeiten. Aber auch für geplante Versorgungslücken wie Urlaub der Haushaltshilfen scheinen zusätzliche Angebote gefragt. Ebenso wichtig sind Hinweise und Regelungen für plötzliche, akute Ausfallsituationen der Haushaltshilfen. So können Krankheitsfälle der Haushaltshilfen eine Behandlung beziehungsweise Aufenthalt in Polen notwendig machen. Es kann aber auch eine akute Erkrankung eine Behandlung in Deutschland notwendig machen. Dies hat für die Familien nicht nur die Konsequenz, den Ersatz der Versorgung zu organisieren, sondern kann Fragen nach Kosten und möglicher Rückerstattung von Krankengeld etc. nach sich ziehen. Klare Regelungen für die Organisation im Krankheitsfall und Information können Sicherheit vermitteln. Klare Regeln sollten auch im

Umgang bei Problemen oder vorzeitiger Aufhebung des Arbeitsverhältnisses vorliegen: Wie wird in Fällen von Trennungen unter anderem die Abreise organisiert. Wer muss durch wen wann informiert werden und wer organisiert die An- und Abmeldung der Haushaltshilfe etc.

- Die Organisation und das Einhalten der vertraglich vereinbarten Wochenarbeitszeit

Teilweise sind die Abgrenzung und das Einhalten von Ruhezeiten der Haushaltshilfen ohne weitere Unterstützung durch Angehörige und/oder professionelle Dienste problematisch. Im Projektergebnis wird deutlich, dass dies seitens der Haushaltshilfen auch gar nicht erwartet wird und dass ihr Augenmerk primär auf die Menge der Gesamtarbeit gerichtet ist und nicht auf die arbeitsrechtliche Einhaltung der Arbeitszeiten. Es ergeben sich daraus Unklarheiten, die auf der Basis einer gegenseitigen Vereinbarung geregelt werden können, die aber einen ausgleichenden Charakter haben müssen, wenn die Belange der Haushaltshilfen berücksichtigt werden sollen. Eine umfassende und transparente Aufklärung darüber, wie eine Aufteilung der Arbeits- und Ruhezeiten im Verlauf eines Arbeitstages beziehungsweise einer Arbeitswoche aussehen könnte, ist ebenfalls hilfreich als Prävention von Missverständnissen, Nachfragen oder Problemen. Ebenso erscheint Informationsmaterial mit Definitionen beziehungsweise Hinweisen zur Organisation von Arbeitszeiten, Freizeit und Bereitschaftszeiten der Haushaltshilfen zweckdienlich.

- Die Organisation des Zusammenlebens

Auch die Situation des Zusammenlebens mit der betreuenden polnischen Haushaltshilfe und den sich daraus ableitenden Konsequenzen sollte in aller Klarheit mit den Familien erörtert werden. Einige Themen, die in diesem Zusammenhang kommuniziert werden sollten: die Abgrenzung der privaten Räumlichkeiten und privater (Frei-)Zeiten der Haushaltshilfe, Verständnis für persönliche Vorlieben bei Essgewohnheiten, die Notwendigkeit von privater Kommunikation mit der eigenen Familie etc. Probleme oder Missverständnisse bezüglich einer gemeinsamen Essensversorgung im deutschen Haushalt könnten durch Kommunikation und Sensibilisierung der Familien begegnet werden. Möglicherweise hängen sie mit teilweise eingeschränkter Kommunikationsmöglichkeit und mit Sprachbarrieren (der Haushaltshilfe oder der hilfebedürftigen Person) zusammen. Eventuell könnte eine getrennte Versorgung der hilfebedürftigen Person und der Haushaltshilfe bei Auszahlung eines Versorgungssatzes/Tag gegenseitiges Verständnis unterstützen. Benannt wurden durch die Haushaltshilfen auch andere „Eigenheiten“ wie z.B. der Umgang mit Wassergebrauch und Heizung. Eine Sammlung solcher beispielhafter alltagsnaher Probleme, die gemachten Erfahrungen und die Lösungswege bei derartigen Problemlagen könnten systematisiert werden.

- Die Kosten- und Nutzenstruktur im Projekt

Wie beschrieben kann davon ausgegangen werden, dass sich teilweise Kosten im Projekt zukünftig ändern könnten, wenn die an dieser Stelle unterbreiteten Entwicklungsvorschläge umgesetzt werden. Die Transparenz der Kostenverteilung und Struktur kann dabei hilfreich sein. Dies wäre zugleich ein weiteres Abgrenzungskriterium zu vielen anderen Angeboten auf dem „Markt“, da vielerorts die Kostenstruktur sowie die Entlohnung den Familien gegenüber nicht transparent gemacht wird. So bleibt oftmals unklar, welchen Anteil der Kosten die Organisation zurückbehält, um ihre Arbeit abzusichern. Da im Fall des Projektes „Heraus aus der Grauzone“ nicht der Gewinn durch die Vermittlung im Vordergrund steht, kann die Transparenz (z.B. Musterrechnung) die Akzeptanz der Kostenstruktur insgesamt erhöhen. Eine Anpassung der Vergütung bei der Versorgung von zwei Pflegebedürftigen sowie die korrekte Auszahlung von Gehalt wie Urlaubszahlungen sollten die Regel sein. Ebenso ist die Vergütung von Mehrarbeit, zusätzlichen Aufgaben, Feiertagsarbeit etc. anzuraten.

Literaturverzeichnis

Deutscher Caritasverband e. V. (2014): Information des Deutschen Caritasverbandes zu den Rahmenbedingungen der Beschäftigung von Haushaltshilfen in Haushalten von Pflegebedürftigen. Deutscher Caritasverband e. V. Freiburg, zuletzt geprüft am 11.04.2014.

Enste, D. H.; Hülskamp, N.; Schäfer, H. (2009): Familienunterstützende Dienstleistungen. Marktstrukturen, Potenziale und Politikoptionen. Institut der deutschen Wirtschaft Köln. Köln (Forschungsberichte aus dem Institut der deutschen Wirtschaft Köln, 44), zuletzt geprüft am 11.04.2014.

Eichhorst, W.; Tobsch, V. (2008): Familienunterstützende Dienstleistungen: Internationale Benchmarking-Studie. Hg. v. IZA Bonn. Bonn (IZA Research Report, 17). Online verfügbar unter http://www.iza.org/en/webcontent/publications/reports/report_pdfs/report_pdfs/iza_report_17.pdf, zuletzt geprüft 11.04.2014

Gottschall, K.; Schwarzkopf, M. (2010): Irreguläre Arbeit in Privathaushalten. Rechtliche und institutionelle Anreize zu irregulärer Arbeit in Privathaushalten in Deutschland ; Bestandsaufnahme und Lösungsansätze. Düsseldorf (Arbeit und Soziales).

Heintze, C. (2012): Auf der Highroad - der skandinavische Weg zu einem zeitgemäßen Pflegesystem. Ein Vergleich zwischen fünf nordischen Ländern und Deutschland ; Expertise im Auftrag des Forums Politik und Gesellschaft und der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung ; (Kurzfassung). Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung Abt. Wirtschafts- und Sozialpolitik (WISO-Diskurs Expertisen und Dokumentationen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik).

Herdt, J.; Beckmann, N. (2008): Bedarfsanalyse bezogen auf Haushalte älterer hilfs- beziehungsweise pflegebedürftiger Personen. Wiesbaden: HA Hessen-Agentur GmbH (Report / HA Hessen-Agentur GmbH, 722).

Isfort, M. (2012): Mehr als Minutenpflege. Was brauchen ältere Menschen, um ein selbstbestimmtes Leben in ihrer eigenen Häuslichkeit zu führen? ; Expertise im Auftrag der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung Abt. Wirtschafts- und Sozialpolitik (Gesprächskreis Sozialpolitik, 2012, Dezember). Online verfügbar unter <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/09559-20130123.pdf>.

Kalwa, D.; Metz-Göckel, S.; Müntz, S. (2010): Migration als Ressource. Zur Pendelmigration polnischer Frauen in Privathaushalte der Bundesrepublik. Opladen [u.a.]: Budrich.

Keil, R.; Ahrnes, D. (2011): Creating Formal Employment Relationships in the Domestic Services Sector: Successful Strategies. Insights from "Labour Market Measures for Reducing Illegal Employment. Hg. v. Institut für Wirtschaft, Arbeit und Kultur. Frankfurt a. M., zuletzt geprüft am 11.04.2014.

Lutz, H. (2007): Vom Weltmarkt in den Privathaushalt : die neuen Dienstmädchen im Zeitalter der Globalisierung. Unter Mitarbeit von Susanne Schwalgin. Opladen, Farmington Hills: Budrich.

Neuhaus, A.; Isfort, M.; Weidner, F. 2009: Situation und Bedarfe von Familien mit mittel- und osteuropäischen Haushaltshilfen. Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V., Köln. Online verfügbar unter: <http://www.dip.de>.

Schneekloth, U. (2003): Hilfe- und Pflegebedürftige in Privathaushalten in Deutschland 2002 : Schnellbericht ; Menschen in privaten Haushalten (MuG 3). Erste Ergebnisse der Repräsentativbefragung im Rahmen des Forschungsprojekts "Möglichkeiten und Grenzen einer selbständigen Lebensführung hilfe- und pflegebedürftiger Menschen in Privathaushalten". Im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: Infratest Sozialforschung, München.

Schneekloth, U.; Wahl, H. W. (Hg.) (2005): Möglichkeiten und Grenzen selbständiger Lebensführung in privaten Haushalten (MuG III). Repräsentativbefunde und Vertiefungsstudien zu häuslichen Pflegearrangements, Demenz und professionellen Versorgungsangeboten. Integrierter Abschlussbericht. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend. Berlin.

Schneekloth, U.; Engels, D. (2006): Selbständigkeit und Hilfebedarf bei älteren Menschen in Privathaushalten. Pflegearrangements, Demenz, Versorgungsangebote. 1. Aufl. Stuttgart: Kohlhammer.

Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2013): Pflegestatistik 2011 Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden.

Weinkopf, C. (2007): Instrumente der Arbeitsmarktpolitik und haushaltsnahe Dienstleistungen. Hg. v. Senioren Frauen und Jugend (BMFSFJ) Bundesministerium für Familie. Gelsenkirchen, zuletzt geprüft am 11.04.2014.

Zank, S.; Schacke, C. (2007): Projekt Längsschnittstudie zur Belastung pflegender Angehöriger von demenziell Erkrankten (LEANDER). Abschlussbericht Phase 2. Hg. v. Bundesministerium für Familie, Senioren Frauen und Jugend (BMFSFJ). Berlin.