

Christian Heerdt, André Köhler

Nachbarschaftshilfe

Unterstützung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen

Ergebnisse eines Projektes zur Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte



einzelhelfer.de

Christian Heerdt, André Köhler

Nachbarschaftshilfe

Unterstützung von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen

Ergebnisse eines Projektes zur Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte



Kuratorium
Deutsche Altershilfe

Impressum

Herausgeber:

Kuratorium Deutsche Altershilfe
gemeinnützige GmbH
10179 Berlin
 www.kda.de

Verfasser/Autoren:

Christian Heerdt, André Köhler (KDA)
 +49 30 / 2218298 - 0
 kontakt@einzelhelfer.de
 www.einzelhelfer.de

Gestaltung:

André Köhler (KDA)

Lektorat:

Dagmar Fernholz (Lektorat Gesundheit)

Mitwirkende:

Klaus Besselmann (KDA), Daniel Hoffmann
(KDA), Suzan Tütüncübasi (KDA), Prof. Dr.
Frank Schulz-Nieswandt (KDA), Jakob Maetzel
(Prognos AG), Laura Sulzer (Prognos AG)

Bildnachweis:

Seite 6: ©BMG // Seite 21: unsplash ©Huy
Phan // Seite 25: unsplash ©Florian Schmid
// Seite 33: unsplash ©Hannah Busing //
Seite 52: unsplash ©Remi Walle // Seite 65:
pixabay ©congerdesign // Seite 74: unsplash
©Markus Winkler

Druck:

Druck- und Verlagshaus Zarbock
GmbH & Co. KG
60386 Frankfurt am Main

Papier:

Vivus 100 RC, FSC-zertifiziert,
Blauer Engel-zertifiziert

Stand:

1. Auflage Juni 2020

Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein
Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit
Genehmigung des Herausgebers gestattet.

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Gesundheit

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



AR1

www.blauer-engel.de/uz195

Dieses Druckerzeugnis ist mit dem
Blauen Engel ausgezeichnet.

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Inhaltsverzeichnis	4
Grußwort des Bundesgesundheitsministers	6
„Helfen ist machbar, Herr Nachbar! Helfen macht Sinn, Frau Nachbarin!“	8
Kapitel 1 – Mit etwas Hilfe von nebenan: Ausgangslage und konzeptionelle Grundlagen	10
Nachbarschaftshilfe in der Unterstützung Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen	11
Exkurs: Entlastungsbetrag	17
Nachbarschaftshilfe: Vorstellungen, Motive und Erwartungen	18
Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte	20
Kapitel 2 – Die Rechtsverordnungen der Länder: Was ist wo und wie geregelt?	22
Die Anerkennung	23
Tätigkeitsbereiche der Nachbarschaftshilfe	33
Vor der Anerkennung	34
Exkurs: Nichtvolljährige und Anerkennung	36
Exkurs: Haft- und Unfallversicherungsschutz	37
Exkurs: Schulungen	40
Die anerkennenden Stellen	45
Nach der Anerkennung und während des Engagements	47
Die Abrechnung	48

Steuern und Finanzen	50
Exkurs: Anrechnung des Entlastungsbetrages auf ALG I, ALG II und Leistungen der Sozialhilfe	53
Fazit	54
Kapitel 3 – Der Servicepunkt	56
Wer sind die Zielgruppen?	57
Welche Organisationen eignen sich zum Aufbau eines Servicepunktes?	58
Wie viel Personal ist für die Einrichtung und Verstetigung eines Servicepunktes notwendig?	60
Was sind typische Aufgaben eines Servicepunktes?	63
Öffentlichkeitsarbeit	65
Exkurs: Unterstützende klassische und digitale Werbemittel und deren Gestaltung	68
Netzwerkarbeit	70
Aufklärung, Information und Beratung	72
Exkurs: Erfassung der Motive, Erwartungen und Vorstellungen der interessierten Personen	73
Vermittlung	77
Begleitung	81
Steckbriefe	82
Glossar	90
Literaturverzeichnis	98



Grußwort des Bundesgesundheitsministers

Bestmögliche Versorgung und Unterstützung für jeden Pflegebedürftigen zu gewährleisten, ist ein großes soziales Versprechen und eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, an dem Millionen Beschäftigte, Ehrenamtliche und vor allem Angehörige jeden Tag mit großem Einsatz arbeiten.

Die meisten Menschen möchten nach wie vor zu Hause gepflegt werden, und die Pflege findet in großem Umfang durch Angehörige statt. Daher müssen wir auch die Pflege in den eigenen vier Wänden so gut wie möglich unterstützen. Neben teilstationären Angeboten gehören dazu häusliche Hilfen in der Betreuung, Hauswirtschaft und Begleitung – und gerade auch die Entlastung pflegender Angehöriger. Mit den vorangegangenen Pflegereformen haben wir viel für die Verbesserung der Lebenssituation von Pflegebedürftigen und

Angehörigen getan, zum Beispiel den Entlastungsbetrag angehoben und seine Verwendungsmöglichkeiten erweitert.

Damit diese Verbesserungen wirken, sind aber gute, erreichbare und bedarfsgerechte Angebote vor Ort notwendig, die dort ankommen, wo sie gebraucht werden. Noch immer wird der Entlastungsbetrag von 125 Euro von vielen Familien nicht oder nur in Teilen genutzt. Das liegt oft daran, dass anerkannte Angebote zur Unterstützung im Alltag nicht flächendeckend oder bedarfsgerecht verfügbar sind. Zugleich erfahren Hilfebedürftige viel informelle Unterstützung durch Freunde, Bekannte und Nachbarn. In einzelnen Bundesländern können diese Hilfen anerkannt und der Entlastungsbetrag dafür genutzt werden. Um die Situation von Pflegebedürftigen und Angehörigen Schritt für Schritt weiter zu verbessern, haben wir das Kuratorium Deutsche Altershilfe damit beauftragt, das

Potenzial dieses ehrenamtlichen Engagements von Einzelpersonen zu untersuchen und deren wohnortnahe Förderung durch sogenannte Servicepunkte modellhaft zu erproben.

zu schaffen, damit Hilfe weiter entsteht und ankommt.

Jens Spahn,
Bundesgesundheitsminister

Die nun vorliegenden Ergebnisse zeigen, dass dieses Potenzial engagierter Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer vor Ort tatsächlich groß ist. Sie zeigen aber auch, dass wir engagierte Menschen genauso wie Pflegebedürftige und Angehörige zielgerichtet informieren, beraten und begleiten müssen. Servicepunkte haben sich hier als ein wirkungsvoller Ansatz bestätigt – vernetzbar mit wohnortnahen Einrichtungen, wie zum Beispiel Pflegestützpunkten.

Für die nachhaltige Verbesserung der Situation in der häuslichen Pflege hat uns die Untersuchung des Kuratoriums Deutsche Altershilfe Wege gewiesen. Es ist jetzt an uns allen, sie zu gehen und die Rahmenbedingungen

„Helfen ist machbar, Herr Nachbar! Helfen macht Sinn, Frau Nachbarin!“

Mit diesen Slogans wird in Nordrhein-Westfalen für mehr nachbarschaftliches Engagement gegenüber Pflegebedürftigen und Angehörigen geworben. Zugleich wird dabei über die Anerkennungsmöglichkeiten von Nachbarschaftshilfe als Angebot zur Unterstützung im Alltag gemäß § 45a SGB XI informiert.

Ist helfen machbar? Macht helfen Sinn? Und was braucht Nachbarschaftshilfe, damit sie gelingen kann? Diese und weitere Fragestellungen hat das Kuratorium Deutsche Altershilfe von 2017 bis 2020 im Rahmen eines Forschungs- und Entwicklungsprojektes im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit untersucht. Dabei wurde erprobt, ob sogenannte Servicepunkte durch wohnortnahe Beratung, Information, Netzwerkarbeit und Vermittlung

Nachbarschaftshilfe fördern und Pflegebedürftige unterstützen können. Das Projekt knüpft damit an die bald 60-jährige Tradition des Kuratoriums Deutsche Altershilfe an, Innovation und gesellschaftlichen Fortschritt partnerschaftlich und umsetzungsorientiert an der Schnittstelle zwischen Wissenschaft und Praxis zu erzeugen.

Unter welchen Voraussetzungen und Rahmenbedingungen ein Servicepunkt funktioniert, welche Kompromisse manchmal notwendig sind, wie dadurch Nachbarschaftshilfe gefördert werden kann und welchen Beitrag Nachbarschaftshilfe für die Unterstützung von Pflegebedürftigen und für ihre Angehörigen leistet, stellt dieses Handbuch anschaulich dar.

Dieses Handbuch baut auf den im Projekt erprobten Konzeptbausteinen, den qualitativen und quantitativen Ergebnissen des Projektes sowie den Erfahrungen der Mitarbeitenden in den Servicepunkten auf. Begleitend

finden Sie an vielen Stellen Lesetipps für die weitere Lektüre.

Wenn von Nachbarschaftshilfe gesprochen wird, ist von bürgerschaftlich engagierten Einzelpersonen die Rede, die sich in ihrer Nachbarschaft engagieren und hierfür nach geltendem Landesrecht anerkannt wurden. Der folgende Abschnitt widmet sich den konzeptionellen und gesetzlichen Grundlagen. In Kapitel 2 – „Die Rechtsverordnungen der Länder: Was ist wo und wie geregelt?“ geht es dann um die Rechtsverordnungen der Bundesländer, in denen Nachbarschaftshilfe gemäß § 45a SGB XI anerkannt wird sowie darüber hinausgehende Rahmenbedingungen. Kapitel 3 – „Der Servicepunkt“ beschäftigt sich anschließend mit den umsetzungsorientierten Aspekten der Arbeit von Servicepunkten und Fragen, die bei der Einrichtung von Servicepunkten und der Verstärkung ihrer Arbeit zu beachten sind.

Dieses Handbuch ist damit sowohl ein Nachschlagewerk als auch eine Praxishilfe. Da sich viele Informationen im Laufe der Zeit ändern, haben wir die Handreichung multimedial angelegt. An vielen Stellen in dieser Handreichung finden Sie Hinweise zu Praxisbeispielen, Übersichten, Leitfäden und Kopiervorlagen, die wir auf der Projekthomepage aufbereitet haben: www.einzelhelfer.de

Dass wir an dieser Stelle Ergebnisse als praxisnahes Handbuch veröffentlichen können, liegt an der engagierten Zusammenarbeit, die für ein Projekt ebenso wichtig ist wie für eine gelingende Daseinsvorsorge. Im Rahmen des Projektes wurden 56 Servicepunkte in fünf Bundesländern aufgebaut, qualifiziert und begleitet. Eine Übersicht der Servicepunkte findet sich ebenfalls auf der Projektwebseite. Dahinter stehen eine Vielzahl an Institutionen und vor allem Personen, die unseren Ansatz teilen und mit ihrem Engagement das Pro-

jekt erst möglich gemacht haben. Besonders zu erwähnen sind hier die Mitarbeitenden und Träger der Servicepunkte, die Fachreferate der Sozialministerien der Bundesländer und Landesverbände der Pflegekassen. Für ihr Engagement und die konstruktive Zusammenarbeit möchten wir uns an dieser Stelle noch einmal besonders bedanken. Besonderer Dank gilt auch dem Bundesministerium für Gesundheit, das sowohl durch die Finanzierung des Projektes, aber vor allem, durch den zukunftsgerichteten fachlichen Austausch auf Augenhöhe zur erfolgreichen Umsetzung maßgeblich beigetragen hat.

Wir wünschen Ihnen viel Freude, Inspiration und Mut für den nächsten Schritt. Es gibt nichts Gutes, außer: man tut es!

Im Namen des ganzen Projektteams
Christian Heerdt und André Köhler

Kapitel 1 – Mit etwas Hilfe von nebenan: Ausgangslage und konzeptionelle Grundlagen

Der Bedarf an Pflege und Unterstützung steigt, und auch für die Zukunft ist angesichts der prognostizierten demografischen Entwicklungen und der gleichsam steigenden Zahl pflegebedürftiger Menschen eine erhebliche Steigerung des Bedarfes an Pflege-, Hilfs- und Unterstützungsleistungen zu erwarten. Von den 3,41 Millionen Pflegebedürftigen in Deutschland werden mehr als Dreiviertel zu Hause gepflegt (Stand 31. Dezember 2017, Destatis) – 1,76 Millionen allein durch pflegende Angehörige. Häusliche Versorgung funktioniert dabei oft in einem Puzzle aus leistungsrechtlich gewährten Hilfen in Form von Geld- oder Sachleistungen, dem persönlichen Engagement pflegender Angehöriger sowie einer Vielzahl ehrenamtlicher und nachbarschaftlicher Unterstützung. Um eine nachhaltig tragfähige und möglichst krisenfeste häusliche Versorgung verlässlich vorhalten zu können, ist ein Mix aus verschiedenen Hilfen und Hilfesystemen notwendig, der die be-

stehenden Bedarfe Pflegebedürftiger und pflegender Angehöriger aufgreift, präventiv zukünftige Bedarfe antizipiert und die Unterstützung und Leistungserbringung der verschiedenen Akteure aufeinander abstimmt und in der alltäglichen Praxis koordiniert und vernetzt. Dazu gehören pflegerische Hilfen und ebenso eine Vielfalt an Unterstützungsangeboten zur Betreuung, Entlastung und Begleitung. Zugleich wissen wir, dass sich die Bedarfe von Pflegebedürftigen und Angehörigen sukzessive weiter ausdifferenzieren – sowohl soziokulturell als auch demografisch, wenn man zum Beispiel an die zunehmende Zahl von Menschen mit demenziellen Erkrankungen denkt. Hinzu kommen familienstrukturelle Veränderungen sowie die bekannten rückläufigen Erwerbspersonenpotenziale in Kombination mit den für die Sorgearbeit leider so typischen Herausforderungen bei der Gewinnung von Fachkräften – gerade in pflegerischen Berufen. Eine gelingende und zukunfts feste Versorgung

braucht deshalb eine gemeinsame und koordinierte Kraftanstrengung, die sich auf verschiedene Schultern verteilt. Dazu gehören gesetzgebende und damit rahmengebende Akteure ebenso wie Leistungsanbieter, Kostenträger und die Zivilgesellschaft – koordiniert, vernetzt und transparent als lokale Daseinsvorsorge und als gesamtgesellschaftlicher Auftrag (Schulz-Nieswandt 2020, BMFSFJ 2016).

Nachbarschaftshilfe in der Unterstützung Pflegebedürftiger und ihrer Angehörigen

Eine herausgestellte Rolle nehmen hierbei nachbarschaftliche Hilfen ein. Zum einen aufgrund der räumlichen Dimension der Nachbarschaft, die Quartiersgedanken (Kremer-Preiß und Mehnert 2017) einer sozialräumlichen sowie vernetzten Sorgeinfrastruktur aufgreift und so-

wohl den Gestaltungsraum für verschiedene Hilfenetze-Modelle als auch Wohn- und Lebensort darstellt. Zum anderen aufgrund der persönlichen Dimension der Hilfe, die der Begriff impliziert. Nachbarschaftshilfe konkretisiert sich ebenso vielfältig und facettenreich wie die in hohem Maße individuell und biografisch geprägten Lebenssituationen der Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf. Dazu gehören Begleitung bei Arztbesuchen und Einkaufshilfen, hauswirtschaftliche Tätigkeiten genauso wie Betreuung und Begleitung – und oft auch ein-

fach nur da zu sein, zuzuhören, gemeinsam Spaß zu haben, gemeinsam zu trauern, zu spielen usw. (vgl. Infobox 1: Nachbarschaftshilfe!).

Eng mit ihr verknüpft ist jedoch immer der Gedanke einer persönlichen i. d. R. eben nachbarschaftlichen Beziehung zwischen Helfendem und Hilfeempfangendem. Sie sind zudem oftmals sehr wichtig als konstitutives Bindeglied zwischen der Fachlichkeit des professionellen Systems und der individuellen und personenspezifischen Lebens- und Bedarfssituation



Infobox 1: Nachbarschaftshilfe!

„Die“ Nachbarschaftshilfe gibt es nicht. Der Begriff wird vielfältig verwendet. In diesem Handbuch sowie dem zugrunde liegenden Forschungsbericht geht es dabei um das bürgerschaftliche Engagement von Einzelpersonen, nicht um formalisierte Nachbarschaftshilfen.

des Menschen mit Hilfe- und Pflegebedarf und seines privaten Umfeldes. Nachbarschaftliche Hilfen können so im Verbund mit pflegenden Angehörigen wesentlich dazu beitragen, die von der Pflegewissenschaft geforderte personenzentrierte Pflege und Betreuung (Kitwood 2016) praktisch im Alltag umzusetzen.

Solche informellen Unterstützungsangebote von Nachbarschaftshelferinnen und -helfern sind quantitativ kaum erfasst, spielen zugleich aber eine zunehmende Rolle in den wissenschaftlichen wie gesellschaftspolitischen Debatten zur Weiterentwicklung von Versorgungsstrukturen. Nachbarschaftshilfe ist zum einen Sozialkapital einer einzelnen Person, das sich im Bedarfsfall individuell operationalisieren lässt (vgl. Info-box 2: Was versteht man unter sozialem Kapital?). Sie ist versorgungstheoretisch, aber auch eine Ressource integrierter und vernetzter lokaler Sorgearbeit und wird häufig auch als

„stille Reserve“ bezeichnet. In einzelnen Bundesländern hat sich in den vergangenen Jahren eine Form von Nachbarschaftshilfe herausgebildet, die konzeptionell eine informelle Unterstützung ist und aufgrund der landesspezifischen Rechtsverordnung als Angebot zur Unterstützung im Alltag gemäß 45a SGB XI anerkannt werden kann. Hierdurch wird eine Kostenerstattung zum Beispiel für Aufwandsentschädigungen durch die Pflegekasse möglich und Nachbarschaftshilfe zu einem Teil des sozialrechtlichen Leistungssystems. Die grundlegenden Determinanten von Nachbarschaftshilfe und ihr bundesgesetzlicher Kontext werden im Folgenden für einen Überblick zusammenfassend dargestellt.

Nachbarschaftshilfe im Rahmen gesetzlicher Leistungen und Forschung

Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen stehen verschiedene gesetzliche

Leistungen zu. Zu diesen Leistungen gehören auch Beratungsangebote, die über Hilfen informieren und bei der Organisation dieser Hilfen unterstützen. Eine wichtige Rolle spielt bei allem die zuständige Pflegekasse der pflegebedürftigen Person (vgl. Info-box 3: Was sind Leistungen der Pflegeversicherung?).

Neben gesetzlichen Leistungen gibt es eine Vielzahl an Unterstützungsangeboten vor Ort. Häufig sind dies bürgerschaftliche, freiwillige oder ehrenamtliche Hilfen, z. B. durch Alzheimer Gesellschaften, Quartierstreffs, Wohlfahrtsverbände und Nachbarschaftsinitiativen. Darüber hinaus gibt es Hilfen, die von engagierten Einzelpersonen aus dem Freundes- und Bekanntenkreis oder aus der Nachbarschaft erbracht werden – unabhängig von einer Organisation oder Mitgliedschaft in einem Verein. Diese Hilfen werden in der Forschung als „informelle Unterstützung“ kategorisiert (Simonson und Tesch-Römer 2017),

wozu auch die Nachbarschaftshilfe im Sinne dieser Handreichung gehört.

Was zeichnet Nachbarschaftshilfe aus?

Grundsätzlich wird Nachbarschaftshilfe als eine freiwillige Unterstützung durch eine einzelne Person aus dem räumlichen oder sozialen Umfeld verstanden, die nicht erwerbsmäßig und nicht im eigenen Haushalt durchgeführt wird. Nachbarschaftshilfe wird also freiwillig und privat erbracht, ist eine Unterstützung bei Dingen des alltäglichen Lebens, richtet sich an Nachbarinnen und Nachbarn wie auch an Freundinnen, Freunde und Bekannte, die nicht im eigenen Haushalt leben, findet im sozialen, aber nicht im verwandtschaftlichen Nahraum und ohne Gewinn- und Einkommenserzielungsabsicht statt. Die Unentgeltlichkeit ist dabei aus vielerlei Hinsicht ein wichtiges Thema bei ehrenamtlichen und informellen Hilfen – z. B. auch im Rahmen des Steuer- und Versicherungsrechts –

das Stichwort „unentgeltlich“. Unentgeltlich zu helfen, heißt aber nicht zwangsläufig, das Geld keine Rolle spielt. Vogel und Tesch-Römer haben es im Freiwilligensurvey gut auf den

Punkt gebracht: „Informelle Unterstützung wird unentgeltlich und ohne Absicht der Einkommenserzielung erbracht. Sie unterscheidet sich somit von bezahlten Dienstleistungen, die



Infobox 2: Was versteht man unter sozialem Kapital?

Nach dem französischen Soziologen Pierre Bourdieu ist Sozialkapital „[...] die Gesamtheit der aktuellen und potenziellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind; oder, anders ausgedrückt, es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf Zugehörigkeit zu einer Gruppe beruhen.“ (Bourdieu 1983, S. 190 f.). Bezogen auf den Unterstützungsbedarf von Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen bedeutet dies, dass das persönliche Netzwerk – z. B. in der Nachbarschaft – Einfluss darauf hat, ob und wie kurzfristig und zeitnah jemand Hilfe und Unterstützung von Dritten im Bedarfsfall bekommen kann.

Weiterführende Lesetipps unter: www.einzelhelfer.de.

als Erwerbsarbeit ausgeübt werden. Es ist aber möglich, dass jemand, der privat und ohne finanzielle Gewinnabsichten hilft, eine kleine Aufwandsentschädigung erhält, etwa ein paar Euro Taschengeld für das Babysitten, das Tragen der Einkäufe oder das Rasenmähen.“ (Vogel und Tesch-Römer 2017: 254).

Integration in das Sozialrecht: Nachbarschaftshilfe im SGB XI als Angebot zur Unterstützung im Alltag

Nachbarschaftshilfe ist zusammen mit anderen Formen freiwilliger, bürgerschaftlicher oder ehrenamtlicher Hilfen ein wichtiger Teil der Versorgung Pflegebedürftiger und der Unterstützung ihrer Angehörigen. Sie sind in der Regel niedrigschwellig, personenbezogen, kostenlos oder günstig verfügbar. Forschungen zeigen, dass sie einen beträchtlichen Teil der Versorgung und Unterstützung von Pflegebedürftigen und pflegen-



Lesetipp: Nachbarschaftshilfe!

Zu bürgerschaftlichem oder ehrenamtlichem Engagement ist schon viel geschrieben worden. Umso wichtiger ist es, den Überblick zu behalten. Alles Grundsätzliche und ein aktueller Forschungsstand lassen sich im Freiwilligensurvey 2014 nachlesen. Für eine Übersicht zu informellen Hilfen und freiwilligem Engagement bietet sich das Kapitel „Informelle Unterstützung außerhalb des Engagements“ an. Auch wenn Nachbarschaftshilfe als Forschungsgegenstand viel weniger präsent ist, gibt es dennoch einige Studien. Eine Auswahl an interessanten Studien finden Sie auf: www.einzelhelfer.de

den Angehörigen im persönlichen Versorgungsarrangement ausmachen und damit auch ein wichtiger Entwicklungsfaktor von Hilfemix-Systemen, lokaler Daseinsvorsorge und sozialpolitischer Gesetzgebung sind (ZQP 2013, Europäische Kommission 2018, Brandt et al. 2009, Hank und Struck 2008, BMFSFJ 2016). Das hat den Gesetzgeber schon frühzeitig veranlasst, sukzessiv eine sozialrechtliche Einbeziehung dieser Hilfen im Rahmen des Leistungsrechts zu ermöglichen. So wurden seit dem Jahre 2002 mit jeder Pflegereform über sogenannte niedrigschwellige Betreuungsangebote die Möglichkeiten zum Aufbau neuer, vorwiegend ehrenamtlicher Unterstützungskapazitäten für Menschen eingeschränkter Alltagskompetenz – später auch für Menschen mit somatisch bedingtem Pflegebedarf – erweitert. Mit der Ausweitung der Zielgruppen und der Ausweitung der Bedarfskonstellationen erlauben die gesetzlichen Regelungen (§§ 45a–c SGB XI) inzwischen Angebote zur Un-

terstützung im Alltag, die vom Grundsatz her geeignet sind, den Menschen mit Pflegebedarf einen möglichst langen Verbleib in der gewohnten Umgebung zu erleichtern und Pflegepersonen durch haushaltsnahe sowie begleitende Angebote zu entlasten (Bessermann et al. 2017).

Was sind Angebote zur Unterstützung im Alltag?

Angebote zur Unterstützung im Alltag gemäß § 45a SGB XI (ehemals „niedrigschwellige Betreuungs- und Entlastungsangebote“) sind Angebote und Leistungen, die dazu beitragen, Pflegepersonen zu entlasten und Pflegebedürftige zu unterstützen, möglichst lange in ihrem häuslichen Umfeld zu verbleiben, ihren Alltag selbstständig zu bewältigen und ihre sozialen Kontakte aufrechterhalten zu können. Neben Betreuungsangeboten und Angeboten zur Entlastung von Pflegenden fallen hierunter auch Angebote zur Entlastung im Alltag. Diese Angebote erfordern eine Anerken-

nung durch die zuständige Landesbehörde nach Maßgabe des jeweiligen Landesrechts. Die Landesregierungen haben hierzu, in ihren Rechtsverordnungen die Details zur Anerkennung und Qualitätssicherung festgelegt.

Was besagt der § 45a Absatz 3 SGB XI genau?

„Die Landesregierungen werden ermächtigt, durch Rechtsverordnung das Nähere über die Anerkennung der Angebote zur Unterstützung im



Infobox 3: Was sind Leistungen der Pflegeversicherung?

Die Pflegeversicherung hält viele verschiedene Leistungen bereit, die Pflegebedürftige und deren Angehörige in Anspruch nehmen können – egal ob in der häuslichen, teilstationären, Kurzzeit- oder vollstationären Pflege. Zu diesen Leistungen gehört beispielsweise auch der Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI.

Beratungsstellen bei denen Sie sich zur Pflege beraten lassen können, finden Sie unter www.zqp.de/beratung-pflege. Das Bundesministerium für Gesundheit stellt außerdem mit dem „Ratgeber Pflege“ und dem interaktiven Pflegeleistungs-Helfer Möglichkeiten zur Verfügung herauszufinden, ob und wenn ja, welche Leistungen in Anspruch genommen werden können. Weitere Informationen unter: www.bundesgesundheitsministerium.de

Alltag im Sinne der Absätze 1 und 2 einschließlich der Vorgaben zur regelmäßigen Qualitätssicherung der Angebote und zur regelmäßigen Übermittlung einer Übersicht über die aktuell angebotenen Leistungen und die Höhe der hierfür erhobenen Kosten zu bestimmen. Beim Erlass der Rechtsverordnung sollen sie die gemäß § 45c Absatz 7 beschlossenen Empfehlungen des GKV-Spitzenverbandes berücksichtigen.“ Eine Erstattung der Kosten für die Inanspruchnahme der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag, kann über den sogenannten Entlastungsbetrag (§ 45b SGB XI) erfolgen (vgl. Exkurs: Entlastungsbetrag).

Ob und unter welchen Voraussetzungen Nachbarschaftshilfe als Angebot zur Unterstützung im Alltag anerkannt wird, hängt demzufolge von den jeweiligen landesrechtlichen Verordnungen ab. Diese legen damit auch fest, ob der Entlastungs-

betrag bei der Inanspruchnahme von Nachbarschaftshilfe genutzt werden kann. Die Bundesländer haben hierzu unterschiedliche Regelungen getroffen. Ist eine Anerkennung möglich, wird Nachbarschaftshilfe potenziell Teil des leistungsrechtlichen Versorgungssystems. Damit entsteht für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen auf der einen Seite die Möglichkeit, ihren Leistungsanspruch im Rahmen des Entlastungsbetrages personenspezifisch und bedarfsgerecht umzusetzen. Auf der anderen Seite löst sich der informelle Charakter der Nachbarschaftshilfe auf und es werden Anerkennungsvoraussetzungen definiert, die kommuniziert und umgesetzt werden müssen. An dieser Schnittstelle setzen die Servicepunkte an.



Lesetipp: Angebote zur Unterstützung im Alltag, Sorge, Pflege und Hilfe-Mix!

Wer mehr zu den Angeboten zur Unterstützung im Alltag, den gesetzlichen Regelungen sowie zu Bestand und Entwicklungsperspektiven wissen möchte, für den empfiehlt sich die Untersuchung von Besselmann et al. aus dem Jahr 2017.

Zum Thema Sorge, Pflege und Hilfe-Mix empfiehlt sich das Kapitel „Sorge und Pflege“ des siebten Altenberichtes der Bundesregierung, insbesondere das Kapitel „Freiwillige in der Pflege und Sorgearbeit“ zum Thema freiwillige Hilfe in der Pflege.

Exkurs: Entlastungsbetrag

Pflegebedürftige aller Pflegegrade, die in ihrer häuslichen Umgebung ambulant versorgt werden, haben nach § 45b SGB XI Anspruch auf den monatlichen Entlastungsbetrag in Höhe von 125 Euro. Der Entlastungsbetrag muss nicht beantragt werden.

Der Betrag kann zweckgebunden zur Erstattung von Aufwendungen genutzt werden, die den Versicherten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von qualitätsgesicherten Angeboten und Leistungen zur Stärkung der Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit der Pflegebedürftigen, zur Gestaltung ihres Alltags und zur Entlastung von Pflegepersonen entstehen. Hierzu gehören die Leistungen der Tages- oder Nachtpflege, Leistungen der Kurzzeitpflege, Leistungen der ambulanten Pflegedienste im Sinne des § 36 SGB XI (in den Pflegegraden 2 bis 5 jedoch nicht von Leistungen im Bereich der Selbst-

versorgung) sowie die Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag im Sinne des § 45a SGB XI. Zu diesen können in einzelnen Bundesländern auch die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer gezählt werden.

Wann verfällt der Entlastungsbetrag?

Wird der monatliche Entlastungsbetrag in einem Kalendermonat nicht (vollständig) verbraucht, wird dieser auf den folgenden Monat übertragen. Nicht verbrauchte Beträge am Ende eines Kalenderjahres können noch bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderhalbjahres abgerufen werden (bis zum 30. Juni des Folgejahres).

Alles rund um das Thema Pflege hat das Bundesgesundheitsministerium in der Publikation „Ratgeber Pflege“ zusammengestellt. Alle geltenden Regelungen zum Entlastungsbetrag und

zu den Angeboten zur Unterstützung im Alltag finden Sie ebenfalls auf der Website des Bundesgesundheitsministeriums.



„Ich denke, keiner macht das wegen des Geldes, aber es ist natürlich schon eine schöne Wertschätzung“

Zitate aus der
Nachbarschaftshilfe

Nachbarschaftshilfe: Vorstellungen, Motive und Erwartungen

Nachbarschaftshilfe stellt eine eigenständige Angebotsform dar, die sich auf einer bestehenden oder entwickelnden persönlichen Beziehung begründet. Diese persönliche Beziehung kann aus einer sozialräumlichen Nähe hervorgehen und ist wesentlich für den (sozialen) Charakter der Nachbarschaftshilfe. Vor diesem Hintergrund ist sie auch nicht als ein Konkurrenzangebot zu anderen Angeboten zur Unterstützung im Alltag oder zu professionellen Dienstleistungen zu sehen. Sie ist vielmehr eine weitere Facette der Versorgung, welche sich insbesondere in der Art und Weise der angebotenen Hilfe und Unterstützung unterscheidet und abhebt.

Die Bereitschaft, sich im Rahmen der Nachbarschaftshilfe zu engagieren oder sich anerkennen zu lassen, hängt dabei in erster Linie von der

Motivation der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer ab. Die Bereitschaft, solche Hilfe in Anspruch zu nehmen, wiederum von den Erwartungen der pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen.

Mehr als 26 Prozent der deutschen Wohnbevölkerung über 14 Jahre leisten potenziell Nachbarschaftshilfen (Vogel und Tesch-Römer 2017). Besonders Frauen im Alter von über 45 Jahre fühlen sich von diesem Engagementfeld angesprochen. Hierdurch begründet sich einerseits eine solide Basis, die sich mit einer hohen Bereitschaft und einem ausgeprägten Engagement in ihrer sozialen und räumlichen Nachbarschaft engagieren. Andererseits kann von einer „stillen Reserve“ ausgegangen werden, die durch gezieltere Ansprachen – beispielsweise durch einen Servicepunkt – mobilisiert werden kann.

Wichtig ist an dieser Stelle herauszustellen, dass Nachbarschaftshilfe

kein Engagementbereich ist, der ausschließlich Personen anspricht, die bereits ehrenamtlich engagiert sind, sondern vor allem auch Personen ansprechen kann, die sich vorher noch nicht ehrenamtlich engagiert haben. Die räumliche und persönliche Nähe der Nachbarschaft kann Neueinsteigern einen niedrigschwelligen Zugang in ein Engagement ermöglichen.

Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer zeichnen sich vor allen Dingen durch ihr ausgeprägtes Mitgefühl und Verantwortungs- sowie Sorgebewusstsein gegenüber schwächeren Personen aus der (sozialen) Nachbarschaft aus. Aufgrund dieser Motivationsbasis haben viele Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer das Bedürfnis, über konkrete Hilfe- und Entlastungsleistungen ihre freie Zeit sinnvoll zu nutzen, soziale Kontakte aufrechtzuhalten beziehungsweise weiterzuentwickeln und durch eine kooperative Zusammenarbeit mit anderen

Akteuren das jeweilige Hilfsnetzwerk von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen zu optimieren und zu entlasten, sodass eine bestmögliche Versorgung ermöglicht wird. Gleichzeitig ist ihnen daran gelegen, unabhängig und eigenständig sowie eigenverantwortlich das Engagement organisieren und umsetzen zu können.

Diese selbstbestimmte und kooperative Nachbarschaftshilfe eröffnet eine bedarfsgerechte Organisation und lässt spontane und flexible Absprachen über Hilfen zu. Nachbarschaftshilfe organisiert sich damit bis zu einem bestimmten Punkt selbst. Häufig ist Nachbarschaftshilfe von Regelmäßigkeit und Verlässlichkeit geprägt und findet nicht selten ein- bis zweimal für mehrere Stunden in der Woche statt. Ob ein Tandem in dieser Regelmäßigkeit schlussendlich überdauert, hängt unter anderem von der Übereinstimmung der Erwartungen beider Seiten und der Entwicklung der häuslichen Pflegesituation ab.

Sind die Vorstellungen im Einklang, kann sich das nachbarschaftliche Unterstützungsverhältnis ungestört entwickeln. Häufig stimmen die Vorstellungen und Erwartungen bereits von Beginn an überein. Dies liegt nicht zuletzt auch daran, dass sich das Engagementverhältnis über längere Zeit aus einer persönlichen Beziehung entwickelt hat. In den meisten Fällen sind es, wenn überhaupt, hauswirtschaftliche Hilfen und Fahrdienste, die aufseiten der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer weniger präferiert werden.

Eine Anerkennung als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer gemäß den Landesverordnungen folgt in den meisten Fällen einer bestehenden persönlichen und sozialen Bekanntschaft. Die Gründe für eine Anerkennung liegen dabei auf der Hand: Der Entlastungsbetrag trägt dazu bei, das bestehende Engagementverhältnis zu erhalten und weiter zu stärken, indem es pflegebe-

dürftigen Menschen die Möglichkeit gibt, ihre Wertschätzung durch eine Aufwandsentschädigung zum Ausdruck zu bringen.

Ein wesentlicher Faktor, der die Umsetzung einer Anerkennung seitens der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer befördert oder hemmt, ist der empfundene bürokratische und organisatorische Aufwand vor, während und nach der Anerkennung. Eine klare, eindeutige und transparente Anerkennungskultur sowie eine entsprechende Kommunikation durch zuständige und sprachfähige Stellen kann Nachbarschaftshilfe letztlich erheblich fördern.

Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte

Nachbarschaftshilfe ist eine individuelle Hilferessource für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen, Teil des persönlichen Hilfemix-Systems und sozialpolitisch durch die Anerkennung im Sinne des § 45a SGB XI auch leistungsgerecht in der Pflegeversicherung verankert. Gerade im Kontext von Anerkennungsvoraussetzungen auf der einen Seite und der Belastungssituation von Pflegebedürftigen auf der anderen Seite muss sie zielgerichtet unterstützt werden. Als Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer engagierte Personen brauchen anlassbezogen Information, Beratung und Vernetzung. Pflegebedürftige und ihre Angehörigen brauchen Unterstützung und Begleitung zur Förderung und Organisation ihrer persönlichen Hilfenetzwerke, und auch die lokale Daseinsvorsorge muss sozialräumlich entwickelt und

die verschiedenen Hilfen koordiniert und vernetzt werden (Besselmann et al. 2017).

Was es für eine gelingende Zusammenführung von Bedarf und Bedürfnis und für die Förderung von Nachbarschaftshilfe damit braucht, sind kleinräumig agierende transparenzgebende und koordinierende Schnittstellen- und Entwicklungsorganisationen als Teil eines verzahnten Case- und Caremanagements. Sie bilden das Bindeglied zwischen Menschen mit Unterstützungsbedarf und Unterstützenden, geben Informationen, qualifizieren, motivieren, schaffen Transparenz und vernetzen die verschiedenen Angebote.

Ein funktionierendes soziales Netzwerk, als Ergänzung zu professionellen Versorgungsstrukturen, setzt begleitende Strukturen voraus. Diese Begleitung und Unterstützung wurden durch sogenannte Servicepunkte im Rahmen des Projektes erprobt.

Alle praktischen Arbeits- und Umsetzungshilfen für den Aufbau von Servicepunkten sind in Kapitel 3 dargestellt.



„Ich hoffe halt auch, dass mir auch mal geholfen wird, wenn ich es brauche.“

„Also entweder steckt dieses Helfen in einem drin oder nicht.“

Zitate aus der
Nachbarschaftshilfe



Kapitel 2 – Die Rechtsverordnungen der Länder: Was ist wo und wie ge- regelt?

Nachbarschaftshilfe kann eine wichtige Facette in der häuslichen Versorgung darstellen und dazu beitragen, dass hilfe- und pflegebedürftige Menschen in ihrer Häuslichkeit besser versorgt werden, soziale Kontakte gewinnen und letztlich auch ihre Selbstständigkeit im Alltag möglichst lange bewahren können. Für die an einem nachbarschaftlichen Engagement interessierten Menschen kann es sinnvoll sein, sich als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer anerkennen zu lassen. So wird für den Menschen mit Unterstützungsbedarf eine Möglichkeit geschaffen, über eine Gegenleistung, die zumindest eine Aufwandsentschädigung umfasst, Dank und Wertschätzung zum Ausdruck zu bringen. Diese muss von den pflegebedürftigen Menschen dann nicht mehr (vollständig) aus der eigenen Tasche bezahlt werden, sondern kann, über den Entlastungsbetrag aus Mitteln der Pflegeversicherung refinanziert werden. Andererseits steht es natürlich allen

nachbarschaftlich Engagierten frei, Hilfen auch ohne eine Anerkennung anzubieten. Eine Anerkennung ist keine Voraussetzung für nachbarschaftliches Engagement, sondern lediglich eine ergänzende Option.

Soll der Entlastungsbetrag genutzt werden, ist eine Anerkennung nach Landesrecht notwendig. Die Bundesländer, die in ihren Rechtsverordnungen eine Anerkennung im Rahmen der Nachbarschaftshilfe ermöglichen (Stand: Juni 2020), sind Hamburg, Schleswig-Holstein, Nordrhein-Westfalen, Mecklenburg-Vorpommern und das Saarland (vgl. Seite 24). Weitere Bundesländer beabsichtigen durch eine Novellierung ihrer Rechtsverordnung, diese Möglichkeit ebenfalls mit aufzunehmen (vgl. Infobox 4: Was versteht man unter Novellierung?).

Die Anerkennung

Wie und zu welchen Bedingungen genau eine Anerkennung im Rahmen der Nachbarschaftshilfe erfolgen kann, wird in den Rechtsverordnungen der Länder näher beschrieben. In diesem Zusammenhang spricht man auch von den sogenannten Anerkennungs Voraussetzungen beziehungsweise Anerkennungsanforderungen. Diese dienen unter anderem der Qualitätssicherung der Angebote. Die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer müssen also, um sich anerkennen zu lassen, verschiedene Voraussetzungen erfüllen und bei der anerkennenden Stelle nachweisen.

Welche Anerkennungs Voraussetzungen gibt es?

Die Bundesländer haben in ihren Rechtsverordnungen eine Reihe von Anerkennungs Voraussetzungen und -anforderungen festgelegt. Hierbei existieren jedoch keine bundesein-

heitlichen Regelungen. So müssen in unterschiedlichen Bundesländern unterschiedliche Voraussetzungen und Anforderungen erfüllt werden (vgl. Infobox 5: Warum sind die Regelungen in den Bundesländern unterschiedlich?). Welche Anerkennungsanforderungen es gibt und welche Anforde-

rungen in welchem Bundesland erfüllt werden müssen, sind auf den Seiten 26 und 27 überblicksartig zusammengefasst.



Infobox 4: Was versteht man unter Novellierung?

Bedarfe und Bedürfnisse ändern sich. Auf diese Veränderungen der Bedarfe reagieren auch die Bundesländer mit entsprechenden Anpassungen, indem sie ihre Rechtsverordnungen regelmäßig überprüfen und bei Änderungsbedarfen entsprechend anpassen. Diese sogenannte Novellierung erfolgt zumeist in regelmäßigen Zeitabständen oder bei akutem Bedarf. Beispielsweise werden neue Angebote in die Rechtsverordnungen aufgenommen oder Bestimmungen für bestehende Angebote optimiert. Welche Rechtsverordnungen aktuell eine Anerkennung im Rahmen der Nachbarschaftshilfe ermöglichen und welche davon aktuell novelliert werden, kann unter www.einzelhelfer.de eingesehen werden.

HAMBURG

Hamburgische Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und deren Förderung sowie über die Förderung von Modellprojekten ehrenamtlicher Strukturen und der Selbsthilfe nach dem 11. Buch Sozialgesetzbuch (Hamburgische Pflege-Engagement Verordnung)

NORDRHEIN-WESTFALEN

Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (Anerkennungs- und Förderungsverordnung – AnFöVO)

SAARLAND

Verordnung zur Änderung der Verordnung über die Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag sowie über die Förderung von Initiativen des Ehrenamts und der Selbsthilfe nach dem Elften Buch Sozialgesetzbuch



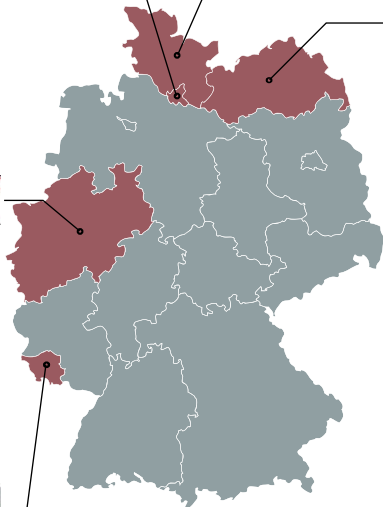
SCHLESWIG-HOLSTEIN

Landesverordnung zur Anerkennung und Förderung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag (Alltagsförderungsverordnung – AföVO)



MECKLENBURG-VORPOMMERN

Landesverordnung über Angebote zur Unterstützung im Alltag, über ehrenamtliche Strukturen und Selbsthilfe sowie Modellvorhaben zur Erprobung neuer Versorgungskonzepte und Versorgungsstrukturen (Unterstützungsangebotelandesverordnung – UntAngLVO M-V)



Die hier abgebildeten Bundesländer ermöglichen aktuell eine Anerkennung als bürgerschaftlich engagierte Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer. Die Links zu den einzelnen Rechtsverordnungen der Bundesländer sind unter www.einzelhelfer.de aufgelistet.



Können sich Einzelpersonen nur als Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer anerkennen lassen?

In einigen Bundesländern können sich Einzelpersonen auch anerkennen lassen, wenn sie selbstständig oder in einem gewerblichen Beschäftigungsverhältnis tätig werden. Es ist dann von Haushaltshilfen oder Einzelkräften die Rede. Weitere Informationen zu allen anerkennungsfähigen Angebotsformen der Bundesländer finden Sie in den Rechtsverordnungen der Länder. Die Links zu den Rechtsverordnungen der Länder sind auf www.einzelhelfer.de zusammengefasst.



VOLLJÄHRIGKEIT

Die Einzelperson muss volljährig sein.



SCHULUNG/ERSTE-HILFE-KURS

Die Einzelperson muss eine Schulung absolvieren oder sonstige Nachweise (z. B. einen Erste-Hilfe-Kurs) erbringen.



FORTBILDUNG

Die Einzelperson muss in regelmäßigen Abständen (z. B. alle 3 Jahre) die Absolvierung einer Fortbildung nachweisen.



ab 3.Grad

VERWANDTSCHAFT

Die Einzelperson darf mit dem Pflegebedürftigen nicht bis zum 2. Grad verwandt oder verschwägert sein.



BETREUUNGSANZAHL

Die Einzelperson darf nur eine bestimmte Anzahl an Pflegebedürftigen unterstützen.



WOHNGEMEINSCHAFT

Die Einzelperson darf mit dem Pflegebedürftigen nicht in einer häuslichen Gemeinschaft leben.





UMKREISBEGRENZUNG

Die Einzelperson darf lediglich in einem bestimmten Umkreis seine/ihre Unterstützung anbieten.



AUFWANDSENTSCHÄDIGUNG

Die Entschädigung des Aufwands darf offiziell eine bestimmte Höhe nicht überschreiten.



ZEITEINSATZ

Die Einzelperson darf eine bestimmte Stundenanzahl im Engagement nicht überschreiten.



PFLEGEPERSON

Die Einzelperson darf nicht gleichzeitig auch Pflegeperson im Sinne von § 19 SGB XI sein.



TÄTIGKEITSBEREICHE

Die Einzelperson darf im Rahmen der Nachbarschaftshilfe lediglich Tätigkeiten eines bestimmten Bereichs erbringen.



REGISTRIERUNG

Die Einzelperson oder das Tandem aus Einzelperson und Pflegebedürftigen müssen sich registrieren lassen.



Ein Blick in die Rechtsverordnungen der Bundesländer zeigt ein gemischtes Bild an Voraussetzungen und Anforderungen. Nicht nur die reine Anzahl der Anerkennungs Voraussetzungen unterscheidet sich zwischen den Bundesländern, sondern auch ihre Ausgestaltung. Beispielsweise ist in Nordrhein-Westfalen, Mecklenburg-Vorpommern und Schleswig-Holstein eine Schulung vorgeschrieben. Während in Mecklenburg-Vorpommern sechs Unterrichtseinheiten (UE) zu absolvieren sind, muss in Schleswig-Holstein eine 20 UE umfassende oder eine vergleichbare Qualifizierung nachgewiesen werden, wie z. B. eine abgeschlossene berufliche Ausbildung. In Nordrhein-Westfalen sollte die Qualifizierung mindestens den Umfang eines Pflegekurses gemäß § 45 SGB XI aufweisen. Alternativ kann auch hier eine passende Berufsausbildung vorgewiesen werden. In Abbildung 1 sind die Varianten verschiedener Voraussetzungen dargestellt.



HAMBURG

Die Hamburgische Pflege-Engagement Verordnung vom 31. Januar 2017 sieht die folgenden Anerkennungs Voraussetzungen und -anforderungen vor:

- Nachbarschaftshilfen müssen volljährig und in der Hansestadt Hamburg gemeldet sowie wohnhaft sein.
- Die Aufwandsentschädigung darf einen Betrag von 5 Euro je Stunde nicht überschreiten.
- Insgesamt sollten die angenommenen Aufwandsentschädigungen einen Betrag von 2.400 Euro je Kalenderjahr nicht überschreiten.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer darf mit der oder dem Pflegebedürftigen oder ihren bzw. seinen pflegenden Angehörigen nicht

bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert sein.

- Es sollten nicht mehr als zwei Pflegebedürftige unterstützt werden.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer ist zusammen mit der oder dem Pflegebedürftigen bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe registriert.



SCHLESWIG-HOLSTEIN

Die Alltagsförderungsverordnung (AföVO) vom 10. Januar 2017 sieht die folgenden Anerkennungs Voraussetzungen und -anforderungen vor:

- Die Erbringung der Nachbarschaftshilfe sollte durch eine voll-

- jährige Einzelpersonen erfolgen.
- Sofern die Person nicht über eine abgeschlossene berufliche Qualifikation verfügt (siehe Verordnung für Details), ist ein Nachweis über den Besuch einer Schulung mit insgesamt mindestens 20 Unterrichtseinheiten (UE) notwendig.
- Der Besuch einer Fortbildung von acht UE ist im Abstand von drei Jahren nachzuweisen.
- Die Nachbarschaftshilfe sollte innerhalb eines angemessenen Umkreises um den Wohnort des Pflegebedürftigen erbracht werden.
- Es darf eine Aufwandsentschädigung für erbrachte Leistungen verlangt werden.
- Eine Verwandtschaft oder Schwägerschaft der Nachbarschaftshelferin oder des Nachbarschaftshelfers mit der zu unterstützenden Person bis zum zweiten Grad muss ausgeschlossen werden können.

- Je Kalendermonat sollten maximal drei pflegebedürftige Personen unterstützt werden.
- Es darf keine häusliche Gemeinschaft bestehen. Gemeinschaften, die auf Projekten wie „Wohnen für Hilfe“ basieren, sind hiervon ausgenommen.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer darf nicht gleichzeitig Pflegeperson im Sinne des § 19 SGB XI bei der zu unterstützenden Person sein.



NORDRHEIN-WESTFALEN

Die Anerkennungs- und Förderungsverordnung (AnFöVO) vom 23. Januar 2019 sieht die folgenden

Anerkennungsvoraussetzungen und -anforderungen vor:

- Liegt keine andere geeignete Qualifizierung vor (z. B. eine abgeschlossene Berufsausbildung in der Pflege) ist eine Schulung, mindestens im Umfang eines Pflegekurses gemäß § 45 SGB XI nachzuweisen.
- Die Einzelperson sollte mit der anspruchsberechtigten Person nicht bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert sein.
- Die Einzelperson lebt mit der pflegebedürftigen Person nicht in einer häuslichen Gemeinschaft.

Anmerkung: Nachbarschaftshilfe soll in NRW zukünftig im Rahmen einer „sittlichen Pflicht“ erbracht werden, weshalb die Betreuungsanzahl mittlerweile auf eine Person begrenzt wurde.





MECKLENBURG-VORPOMMERN

Die Unterstützungsangebotelandesverordnung (UntAngLVO M-V) vom 3. September 2019 sieht die folgenden Anerkennungs Voraussetzungen und -anforderungen vor:

- Nachbarschaftshilfe im Sinne der Verordnung darf nur durch volljährige natürliche Einzelpersonen erbracht werden.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer muss einen Grundkurs im Umfang von mindestens acht UE absolvieren.
- Regelmäßig im Abstand von zwei Jahren ist ein Aufbaukurs im Umfang von mindestens sechs UE zu absolvieren.
- Die Nachbarschaftshilfe sollte innerhalb eines engen Umkreises um den Wohnort des Pflegebedürftigen stattfinden.
- Es kann eine Aufwandsentschädigung von maximal 8 Euro pro

Stunde gewährt werden.

- Die nachbarschaftliche Hilfe weist einen Umfang von insgesamt höchstens 25 Stunden je Kalendermonat auf.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer ist nicht mit der zu unterstützenden Person bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert.
- Es dürfen höchstens zwei anspruchsberechtigte Personen gleichzeitig unterstützt werden.
- Das Tandem lebt nicht in einer häuslichen Gemeinschaft.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer ist nicht als Pflegeperson im Sinne des § 19 des SGB XI bei der zu unterstützenden Person tätig.



SAARLAND

Die saarländische Rechtsverordnung sieht die folgenden Anerkennungs Voraussetzungen und -anforderungen vor:

- Bei der Nachbarschaftshelferin oder dem Nachbarschaftshelfer handelt es sich um eine volljährige natürliche Person.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer erbringt die folgenden Nachweise, die vor, die zum Zeitpunkt des Registrierungsantrags jeweils nicht älter als drei Monate sind: Erste-Hilfe-Kurs, Unterweisung gemäß § 43 Infektionsschutzgesetz (d. h. Hygienebelehrung), polizeiliches Führungszeugnis.
- Die Aufwandsentschädigung für die nachbarschaftliche Unterstützung beträgt je Stunde maximal die Höhe des jeweils aktuell

gültigen allgemeinen gesetzlichen Mindestlohnes, wobei die Summe der Aufwandsentschädigungen im Kalenderjahr den Freibetrag nach § 3 Nummer 26 Einkommensteuergesetz nicht überschreiten darf.

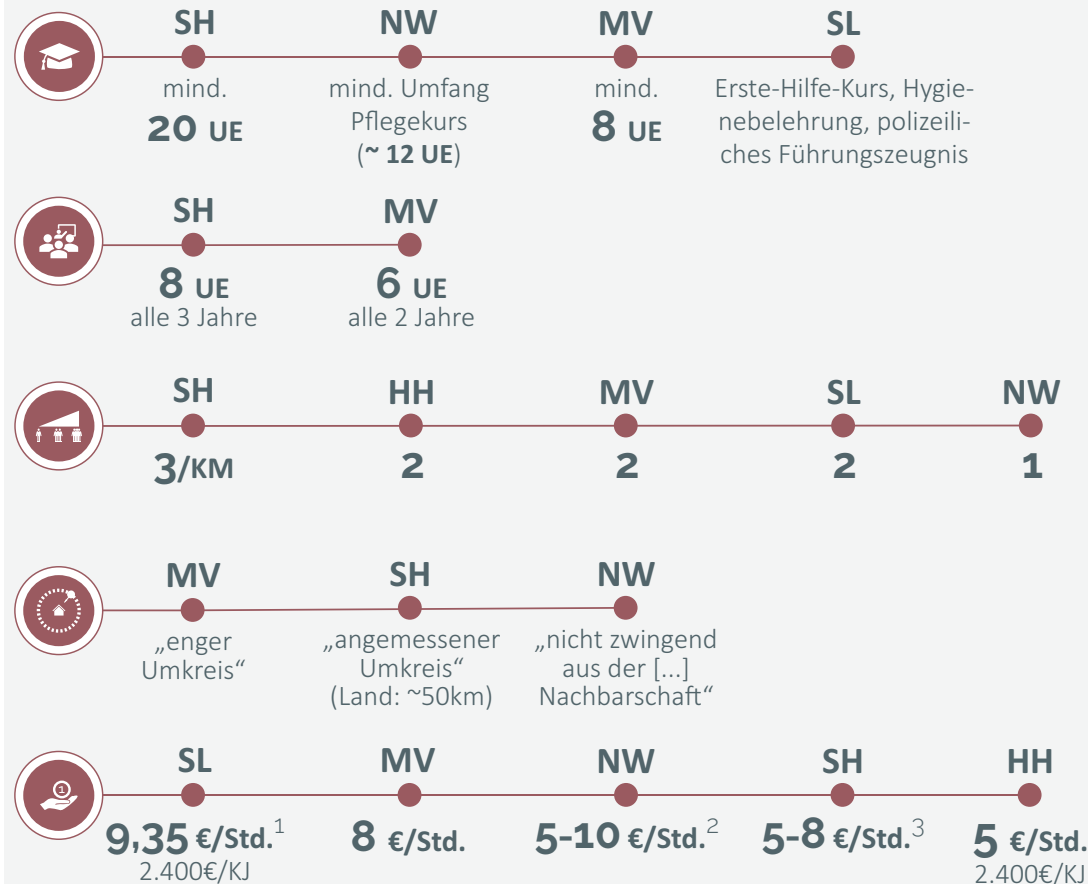
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer ist mit der pflegebedürftigen Person nicht bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert.
- Es werden durch die Nachbarschaftshelferin oder den Nachbarschaftshelfer nicht mehr als zwei pflegebedürftige Personen registriert und betreut.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer lebt mit der zu unterstützenden Person nicht in häuslicher Gemeinschaft.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer ist nicht als Pflegeperson im Sinne des § 19 des SGB XI bei der zu unterstützenden Person tätig.

- Zum Tätigkeitsbereich der Nachbarschaftshelferin oder des Nachbarschaftshelfers zählt der hauswirtschaftliche Bereich, insbesondere Reinigung der Wohnung, Reinigung der Wäsche, Essenszubereitung und die Erledigung der Einkäufe. Nicht hierunter fallen die Instandhaltung von Gebäuden und Außenanlagen oder Handwerkerleistungen.
- Die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer registriert sich bei der Registrierungsstelle Nachbarschaftshilfe.



Infobox 5: Warum sind die Regelungen in den Bundesländern unterschiedlich?

Die unterschiedlichen Regelungen gehen unter anderem auf die unterschiedlichen Rahmenbedingungen zurück. Beispielsweise aufgrund infrastruktureller Unterschiede und dem Grad der Verstädterung. Kleinere Bundesländer und Stadtstaaten, wie Hamburg, unterscheiden sich in dieser Hinsicht von großen Flächenländern wie Schleswig-Holstein. Hinzu kommt, dass es keine einheitliche Definition von Nachbarschaftshilfe gibt und sich somit die Verordnungsgeber auf ihre eigene Interpretation stützen.

**Abbildung 1:**

Varianten verschiedener Anerkennungsvoraussetzungen in den Bundesländern in denen eine Anerkennung im Rahmen der Nachbarschaftshilfe möglich ist.

SH = Schleswig-Holstein, NW = Nordrhein-Westfalen, MV = Mecklenburg-Vorpommern, HH = Hamburg, SL = Saarland, UE = Unterrichtseinheit, entspricht 45 Minuten, KM = Kalendermonat, KJ = Kalenderjahr, PK = Pflegekasse;

¹ Aktuell gültiger gesetzlicher Mindestlohn (Juni 2020),

² Inoffizielle Obergrenze für die Aufwandsentschädigung

³ Inoffizielle Obergrenze für die Aufwandsentschädigung (exkl. Fahrtkosten und Fahrtzeit)

Tätigkeitsbereiche der Nachbarschaftshilfe

Die Frage danach, was Nachbarschaftshilfe leisten darf, ist weitestgehend offengehalten und von den zuständigen Stellen zumeist außerhalb der Rechtsverordnungen in begleitenden Informationsblättern festgehalten. Welche Tätigkeiten typischerweise im Rahmen der Nachbarschaftshilfe erbracht werden können, ist in der Infobox 6: „Was sind konkrete Beispiele für Nachbarschaftshilfe?“ zusammengefasst.

Eine Ausnahme stellt das Saarland dar. Im Saarland ist eine gezielte Ausrichtung der Nachbarschaftshilfe auf den hauswirtschaftlichen Bereich beabsichtigt.

Einigkeit besteht demgegenüber in allen Bundesländern in Bezug auf grundpflegerische Maßnahmen, die für die Nachbarschaftshilfe grundsätzlich ausgeschlossen sind. Dabei

wird durchaus berücksichtigt, dass es Situationen geben kann, in denen grundpflegerische Tätigkeiten notwendig werden können, wie zum Bei-

spiel eine eventuelle Unterstützung beim Toilettengang während eines Gedächtnistrainings.



Infobox 6: Was sind konkrete Beispiele für Nachbarschaftshilfe?

Unterstützung bei der Aufrechterhaltung sozialer Kontakte • Gedächtnistraining • Entspannungsübungen • Unterhaltung und Gespräche • Auf die Interessen der Person ausgerichtete Tätigkeiten (z. B. Fotografieren, Musizieren, Kochen, Lesen) • Spaziergänge • gemeinsames Einkaufen • Begleitung bei Arztbesuchen • Leichte Bewegung oder Gymnastik • Begleitung zu (kulturellen) Veranstaltungen und Ausflügen

Ausnahme: Im Saarland ist Nachbarschaftshilfe lediglich auf hauswirtschaftliche Tätigkeiten ausgerichtet (u. a. Saubermachen und Putzen, Einkaufen, Kochen, Rasenmähen, Schneeräumen).

Ausschluss: Grundpflegerische Tätigkeiten dürfen höchstens im Ausnahmefall erbracht werden. Zur Grundpflege gehören die Pflege in den Lebensbereichen Körper, Ernährung und Mobilisierung.

Vor der Anerkennung

Wenn man den zeitlichen Verlauf der Anerkennung betrachtet, müssen vor einer Anerkennung die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein.

- Volljährigkeit (vgl. Exkurs: Können sich auch Nichtvolljährige im Rahmen der Nachbarschaftshilfe anerkennen lassen?),
- der Ausschluss der Betreuung der leistungsberechtigten Person gemäß § 19 SGB XI,
- der Ausschluss einer Verwandtschaft bis zum 2. Grad (vgl. Infobox 7: Wann liegt eine Verwandtschaft oder eine Schwägerschaft vor?) und
- der Ausschluss, dass die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer mit der pflegebedürftigen Person in einer häuslichen Gemeinschaft lebt.

Diese Voraussetzungen müssen zu meist von der interessierten Person durch eine Selbstauskunft bestätigt werden. Im Vordergrund stehen jedoch die Absolvierung einer Schulung (Ausnahme: Hamburg und dem Saarland) und die Vorlage eines entsprechenden Zertifikates bei der anerkennenden Stelle (vgl. S. 43). Diese Schulungs- und in einigen Fällen auch Fortbildungspflicht ist in den Bundesländern eine wesentliche qualitätssichernde Grundvoraussetzung (vgl. auch Exkurs: Schulung).

Darüber hinaus sollte ein ausreichender Versicherungsschutz vorliegen (vgl. Exkurs: Haft- und Unfallversicherungsschutz).

Zu beachten sind die unterschiedlichen Voraussetzungen in den jeweiligen Bundesländern (vgl. S. 26 und 27).





Infobox 7: Wann liegt eine Verwandtschaft oder eine Schwägerschaft vor?

Während eine Verwandtschaft nach § 1589 Abs. 1 BGB als eine Abstammung der einen Person von der anderen definiert und durch eine Geburt begründet wird, basiert eine Schwägerschaft auf einer Heirat oder Verpartnerung biologisch oder rechtlich nicht verwandter Personen. Laut § 1590 Abs. 1 BGB sind die Verwandten eines Ehegatten mit dem anderen Ehegatten verschwägert, wobei die Linie und der Grad der Schwägerschaft nach der Linie und dem Grad der sie vermittelnden Verwandtschaft bestimmt werden. Eine Verwandtschaft oder Schwägerschaft 2. Grades besteht beispielsweise mit den eigenen oder angeheirateten oder verpartnerten Eltern, Großeltern, Geschwistern, Kindern und Enkelkindern. Eine Verwandtschaft oder Schwägerschaft 3. Grades liegt unter anderem zu Neffen, Nichten, Onkeln, Tanten, Urgroßeltern und Urenkeln vor.

Hinweis: Gemäß § 1590 Abs. 2 BGB bleibt eine Schwägerschaft auch dann bestehen, wenn die Ehe, durch die sie begründet wurde, aufgelöst wurde.



Exkurs: Nichtvolljährige und Anerkennung

Wenn in den Rechtsverordnungen der Bundesländer keine Angaben hierzu gemacht werden, dann ist es grundsätzlich auch als nicht volljährige Person möglich, sich im Rahmen der Nachbarschaftshilfe zu engagieren.

Zu berücksichtigen sind die Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes (JArbSchG) und der Kinderarbeitsschutzverordnung (KindArbSchV). Es gilt ein grundsätzliches Verbot für die Beschäftigung von Kindern (d. h. „wer noch nicht 15 Jahre alt ist“) mit einigen Ausnahmen gemäß § 5 Abs. 2 JArbSchG. Kinder über 13 Jahre und vollzeitschulpflichtige Jugendliche (d. h. „wer 15, aber noch nicht 18 Jahre alt ist“) können beispiels-

weise in privaten Haushalten (§ 2 Abs. 1 KindArbSchV) mit Tätigkeiten im Haushalt und Garten, mit Botengängen und Einkaufstätigkeiten betreut werden. Folgende Rahmenbedingungen sind dabei zu beachten:

- Eine Einwilligung der Erziehungsberechtigten ist notwendig.
- Die Tätigkeit muss leicht und für Kinder geeignet sein. Das heißt, die Sicherheit, Gesundheit und Entwicklung der Kinder darf nicht gefährdet und der Schulbesuch sowie die Fähigkeit, dem Unterricht zu folgen, darf nicht negativ beeinflusst werden. Sicherheitsmaßnahmen müssen erläutert werden.
- Die Kinder dürfen nicht mehr als zwei Stunden täglich beschäftigt werden.
- Kinder dürfen nur zwischen 8 und 18 Uhr und nicht vor oder wäh-

rend des Schulunterrichts tätig sein.

- Kinder und Jugendliche dürfen nur an fünf Tagen in der Woche beschäftigt werden. Die beiden wöchentlichen Ruhetage sollen nach Möglichkeit aufeinanderfolgen. Für Samstage und Sonntage gelten gesonderte Regelungen (vgl. § 16 und § 17 JArbSchG).
- Für Jugendliche gilt, dass sie nicht mehr als acht Stunden täglich und nicht mehr als 40 Stunden wöchentlich beschäftigt sein dürfen.



Exkurs: Haft- und Unfallversicherungsschutz

Nachbarschaftshilfe findet selbstorganisiert statt, und die Hilfe sollte eigentlich im Vordergrund stehen. Eine Auseinandersetzung mit dem Thema „Versicherungsschutz“ ist jedoch auch hier notwendig. Denn wer sich während der Nachbarschaftshilfe verletzt oder anderen einen Schaden zufügt, sollte abgesichert sein. Dies hilft nicht nur dabei, die eigene Engagementbereitschaft aufrechtzuerhalten, sondern auch, den nachbarschaftlichen Frieden zu bewahren.

Nachbarschaftshilfe wird von den Ländern dabei unterschiedlich abgesichert. Wichtig vorab zu wissen ist, dass in allen Fällen der private Versicherungsschutz entscheidend ist. Nachgelagert (subsidiär) können

dann unterschiedliche Regelungen greifen. In Hamburg ist man beispielsweise über die Servicestelle Nachbarschaftshilfe haft- und unfallversichert. In Mecklenburg-Vorpommern greift dagegen der Versicherungsschutz der Sammelversicherung des Landes. In Nordrhein-Westfalen und Schleswig-Holstein besteht keine dieser Möglichkeiten. Für die verbindliche Abklärung eines ausreichenden Versicherungsschutzes ist damit jede Person, die sich im Rahmen der Nachbarschaftshilfe engagiert, persönlich zuständig.

Ungeachtet der Regelungen in den Bundesländern sollte bei der Haftpflichtversicherung eine Deckungssumme von mindestens 2 Millionen Euro für Personen-, Sach- und Vermögensschäden vorliegen. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass Unterstützungsleistungen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe in der Regel als Gefälligkeitsdienstleistungen eingestuft werden. Dies ist in der

Regel auch dann der Fall, wenn eine Aufwandsentschädigung entrichtet wird. Bei Gefälligkeitsleistungen besteht eine sogenannte Haftungsbeschränkung. Diese Beschränkung besteht stillschweigend und liegt also auch ohne vorherige Vereinbarung vor. Das bedeutet, dass sich die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer und die Nachbarin oder der Nachbar darauf einigen, dass die normale Haftung nicht gilt. Denn im Normalfall haftet diejenige Person für einen Schaden, die diesen verursacht hat! Mit dem stillschweigenden Haftungsausschluss liegt im Fall eines Schadens aus leichter Fahrlässigkeit die Verantwortung also nicht wie üblich bei der verursachenden Person. Die geschädigte Person bleibt somit auf dem Schaden sitzen – es sei denn, eine andere Versicherung (z. B. Gebäudeversicherung, Hausratsversicherung) kommt für den entstandenen Schaden auf. Anders sieht es bei Schäden aus, die durch grobe Fahrlässigkeit verursacht worden sind, wobei

eine genaue Einschätzung im Einzelfall geprüft werden muss.

Dieser Umstand sollte vor Beginn der nachbarschaftlichen Tätigkeit berücksichtigt werden. Sicherheitshalber gilt es darauf zu achten, dass die private Haftpflichtversicherung die sogenannten Gefälligkeitsschäden ausdrücklich mit abgedeckt. Die Versicherungen müssen dann auch im Fall von leichter Fahrlässigkeit den Schaden regulieren.

Beim gesetzlichen Unfallversicherungsschutz ist zu beachten, dass der Schaden oder die Verletzung direkt mit der nachbarschaftlichen Unterstützung in Verbindung stehen muss oder sich auf dem Fahrtweg ereignet hat. Der gesetzliche Unfallschutz nach § 2 Abs. 2 SGB VII besteht dabei nur für Personen, die „wie Beschäftigte“ tätig werden. Dieser Sachverhalt ist grundsätzlich auch auf Personen im Rahmen der Nachbarschaftshilfe anwendbar, aber letztlich wird jeder

Einzelfall gesondert überprüft. Nach ständiger Rechtsprechung des Bundessozialgerichtes (BSG) sind folgende Kriterien relevant:

- Es muss sich um eine ernstliche Tätigkeit mit einem nicht unerheblichen wirtschaftlichen Wert handeln. Einfache Handreichungen fallen also nicht hierunter.
- Außerdem muss die Hilfe und Unterstützung dem Interesse eines Unternehmens (auch eines privaten) entsprechen. Es stehen also nicht die Interessen des Helfenden im Vordergrund.
- Darüber hinaus müssen die konkreten Umstände des Einzelfalls arbeitnehmerähnlich sein.

An dieser Stelle können häufiger Beurteilungsprobleme des Einzelfalls auftreten. Als eine einfache Regel gilt, dass je umfassender und selbstloser die Tätigkeit und je flüchtiger die

soziale Bekanntschaft Hilfeempfänger und Helfenden, umso eher kann davon ausgegangen werden, dass der gesetzliche Unfallversicherungsschutz greift.

Eine private Berufsunfähigkeitsversicherung oder – wenn diese nicht abgeschlossen werden kann (z. B. als Rentner oder Rentnerin) – eine private Unfallversicherung stellt eine Möglichkeit dar, sich bei der Ausübung von Nachbarschaftshilfe zusätzlich abzusichern.

Kommentar zum Versicherungsschutz:

Der Versicherungsschutz ist ein wesentlicher Bereich, der durch den Ordnungsgeber mitbeeinflusst werden kann. Beispielsweise kann eine Registrierungsregelung über eine entsprechend eingerichtete zuständige Stelle den Schutz der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sicherstellen. Die Registrierung bei einer entsprechenden Stelle führt

zu einem subsidiären Schutz, der immer dann greift, wenn die Personen keinen eigenen Versicherungsschutz besitzen. Dabei bezieht sich dieser sowohl auf den Haftpflicht- als auch auf den Unfallversicherungsschutz. Aktuell profitieren nur die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer in Hamburg von einer solchen Regelung.

Eine Alternative zu einer Registrierungsregelung können die Sammelversicherungen der Länder darstellen, die ebenfalls als ein subsidiärer Schutz funktionieren. Verschiedene Länder haben zur Stärkung des ehrenamtlichen Engagements und zur Vermeidung von Versicherungslücken Haftpflicht- und Unfallsammelversicherungen abgeschlossen. Der Begriff des Ehrenamtes ist in diesen Verträgen jedoch strikt an fünf Merkmalen orientiert. Hierunter wird auch die Unentgeltlichkeit angeführt (vgl. Infobox 8: Merkmale des Ehrenamtes in den Sammelversicherungen der

Länder). In diesen Verträgen wird nur der sogenannte Auslagenersatz als unschädlich angesehen. Pauschale Aufwandsentschädigungen, wie sie bei Nachbarschaftshilfe häufig geleistet werden, gehören nicht dazu. Damit die Sammelversicherungen auch für die anerkannten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer greifen, müsste zunächst eine Anpassung der Bedingungen erfolgen, da eine Aufwandsentschädigung, insbesondere wenn diese pauschal bemessen wird und aus dem Entlastungsbetrag gezahlt wird, aktuell nach Auskunft des Versicherungsträgers noch im Widerspruch zu den bestehenden Verträgen steht.



Infobox 8: Merkmale des Ehrenamtes in den Sammelversicherungen der Länder

1. Es ist freiwillig – in Abgrenzung zur vertraglich festgelegten und abhängigen Erwerbsarbeit.
2. Es ist unentgeltlich – im Gegensatz zur bezahlten Arbeit, Auslagererstattung unschädlich.
3. Es erfolgt für andere – in Abgrenzung zur Selbsthilfe.
4. Es findet in einem organisatorischen Rahmen statt – in Abgrenzung zu individueller oder spontaner Hilfeleistung und informellen Systemen wie Familie und Nachbarschaft.
5. Es ist möglichst kontinuierlich – in Abgrenzung zu einmaliger und kurzfristiger Hilfe.



Exkurs: Schulungen

Die Schulung von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern ist eine wichtige qualitätssichernde Komponente und außer in Hamburg und im Saarland in allen Verordnungen eine verpflichtende Voraussetzung im Anerkennungsprozess. Ob eine Schulung für den Bereich Nachbarschaftshilfe verpflichtend sein sollte oder nicht, ist eine Frage, die an dieser Stelle jedoch nicht abschließend beantwortet werden kann. Im Sinne der Niedrigschwelligkeit ist eine solche Überlegung sicherlich legitim, insbesondere dann, wenn sich die nachbarschaftliche Unterstützung aus einer bestehenden längerfristigen persönlichen Beziehung entwickelt hat und dies für eine Anerkennung auch eine Grundvoraussetzung darstellt. Jedoch wird mit der Nach-

barschaftshilfe gerade im häuslichen Bereich und in Verbindung mit der Pflegebedürftigkeit eine besonders verletzbare und damit außerordentlich schützenswerte Zielgruppe angesprochen. Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sollten für dieses Setting entsprechend sensibilisiert und auf die Herausforderungen vorbereitet werden, die mit einem solchen Engagement einhergehen können. Häufig wird eine kostenfreies Schulungs-, aber auch Fortbildungsangebot als besondere Wertschätzung gerne angenommen.

Personen, die in der Nachbarschaftshilfe tätig sind, ist ein Wunsch nach Wissenstransfer und der Weiterentwicklung persönlicher Kompetenzen gemein. Hiermit geht das Bedürfnis einher, neue Dinge zu lernen und sich anzueignen. Eine Schulung verringert zwar die Durchlässigkeit, wertet aber gleichzeitig die Qualität des Angebotes auf und bietet den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbar-

schaftshelfern eine Möglichkeit, das eigene Wissen sowie die eigenen Kompetenzen zu erweitern und weiterzuentwickeln. Zusätzlich hat eine verpflichtende Schulung eine dreifache Kontroll- und Filterfunktion: Sie stellt für grundsätzlich ungeeignete Personen eine Zugangsbarriere dar, schafft die Möglichkeit Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer über einen längeren Zeitraum kennenzulernen und sich einen persönlichen Eindruck von Eignung und Motiven zu verschaffen und im Bedarfsfall gegenzusteuern und gibt Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern die Möglichkeit zur persönlichen Reflexion über ihre Eignung.

Ein Blick in die Bundesländer zeigt, dass die meisten Länder sich explizit für eine Schulungspflicht aussprechen. Lediglich in Hamburg ist eine Schulung optional und stellt somit keine Voraussetzung dar, um sich als anerkannte Nachbarschaftshelferin

oder Nachbarschaftshelfer zu engagieren. Neben der Frage, ob eine Schulung verpflichtend sein soll oder nicht, ist die Frage danach „Wie“ eine entsprechende Schulungslandschaft aufgebaut werden kann, entscheidend.

Welche Möglichkeiten gibt es, um Schulungen einzurichten?

Die Etablierung einer bedarfsdeckenden und flächendeckenden Schulungslandschaft ist nicht trivial. Nachbarschaftshelferschulungen sollten niedrigschwellig und kostenfrei sein. Damit sind sie für „klassische“ Bildungsträger ein uninteressantes Betätigungsfeld, sofern es außer Teilnahmegebühren keine anderen Finanzierungsmöglichkeit gibt. Eine Möglichkeit ist, Schulungen lokal und kleinräumig mit verschiedenen Kooperationspartnern über gute Netzwerkarbeit anzubieten. Kooperationspartner mit unterschiedlichen thematischen Schwerpunkten können die Schulungsinhalte selbst

vermitteln. Das DRK beteiligt sich beispielsweise zu dem Thema Erste Hilfe, die lokale Alzheimer Gesellschaft zum Thema Kommunikation und die städtische Pflegeberatung zum Thema Leistungsrecht und lokale Hilfsangebote. Auch Räumlichkeiten und ggf. Referentenhonorare lassen sich vor Ort oft einfacher organisieren. Um landesweit Nachbarschaftshelfer zu qualifizieren und anzuerkennen, braucht es allerdings ein flächendeckendes Angebot an Qualifizierungen mit Rahmen-Curriculum, ein einheitliches Zertifikat, das von anererkennenden Stellen und Kostenträgern akzeptiert wird und eine Refinanzierungsmöglichkeit. Bewährt hat sich, verschiedene Akteure frühzeitig einzubeziehen und sich mit diesen abzustimmen, um die Strukturen auf die aufkommende Nachfrage nach Schulungen vorzubereiten, wenn diese in der Rechtsverordnung als Anerkennungsvoraussetzung genannt werden. Für die finanzielle Förderung von Schulungsangeboten kommen

verschiedenen Refinanzierungsmöglichkeiten in Betracht.

Neben landesspezifischen und lokalen Fördermöglichkeiten haben sich in der Praxis drei Finanzierungsmöglichkeiten bewährt, die bundesweit bestehen.

1. Schulungen als Pflegekurse für Angehörige und ehrenamtliche Pflegepersonen

Pflegekassen bieten teilweise selbst, häufig aber in Kooperation mit anderen wohnortnahen Einrichtungen Nachbarschaftshelferschulungen im Rahmen ihrer Pflegekurse an. Wichtig ist hierbei, zwischen den Zielgruppen zu differenzieren. Angehörige und Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer haben unterschiedliche Informations- und Schulungsbedarfe. Deshalb sollte es bei dieser Finanzierungsoption jeweils ein spezifisches Kursangebot geben, das sich jeweils exklusiv an Angehörige und jeweils an Nachbarschaftshel-

ferinnen und Nachbarschaftshelfer richtet. Gerade in Bundesländern, in denen die Qualifizierungsanforderung an Nachbarschaftshelfer in der Rechtsverordnung sich in Art und Umfang auf Pflegekurse bezieht, kommt es in der Praxis häufig dazu, dass angehende Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer aus Mangel an Alternativen an Angehörigenkursen teilnehmen. Dies sollte aus inhaltlichen, psychosozialen und didaktischen Gründen vermieden werden.

2. Nachbarschaftshelferkurse im Rahmen einer Netzwerkförderung nach § 45c Abs. 9 SGB XI

Bundesweit stehen je Kreis und kreisfreier Stadt jeweils 20.000 Euro pro Kalenderjahr zur Finanzierung von Netzwerken zu Verfügung, um die Versorgung und Unterstützung von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen sowie vergleichbar nahestehenden Pflegepersonen zu verbessern. Dieser Ansatz bietet sich vor

allem für bereits bestehende lokale Netzwerke an, die gemeinsam Nachbarschaftshelferqualifizierungen anbieten möchten.

3. Nachbarschaftshelferkurse im Rahmen einer Förderung des Deutschen Hilfswerks

Das Deutsche Hilfswerk fördert eine Vielzahl von sozialen Projekten. Auch Qualifizierungen können gefördert werden, wenn diese den Förderkriterien entsprechen. Alternativ können Schulungen für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer als Teil einer Quartiersförderung des Deutschen Hilfswerks finanziert werden.

Weiterführende Informationen und Unterlagen z. B. dazu, wie ein Rahmenvertrag zur Finanzierung einer Nachbarschaftshelferschulung als Pflegekurs aussehen kann und was darin geregelt werden sollte, kann unter www.einzelhelfer.de eingesehen werden.

Welche Inhalte, welchen Umfang und welches Konzept sollte eine Schulung aufweisen?

Ungeachtet vom gewählten Finanzierungsweg ist ein geeignetes Schulungskonzept und Lernprogramm (d. h. Curriculum) für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer notwendig, in dem Methodik, Umfang und Inhalt der Schulung festgelegt sind.

Wichtig ist, auf die Qualität der Schulungen und Fortbildungen zu achten. Sie sollten sich inhaltlich und didaktisch an den Aufgaben und Fragestellungen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer orientieren und Raum für Fragen und Austausch bieten. Von Qualifizierungen ohne die Möglichkeit, Gelerntes zu überprüfen und Fragen stellen zu können, ist abzuraten. Insbesondere von Onlineschulungen auf Basis von einfachen Präsentationen, die im Selbststudium in 30 Minuten „durchgeklickt“ werden können und an de-

ren Ende man sich selbst ein Zertifikat ausdruckt, ist abzusehen.

Um die häufig unterschiedlichen Einzelfallsituationen der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer besser berücksichtigen zu können, ist es durchaus angebracht, modulare Schulungskonzepte in Betracht zu ziehen. Die Modularität ermöglicht die gezielte und individuelle Vertiefung und Ergänzung von Inhalten in Abhängigkeit von der jeweiligen Einzelfallsituation (z. B. wichtige Aspekte bei der Betreuung von Personen mit Demenz).

Umgesetzt werden können die modularen Inhalte beispielsweise als ein integriertes Lernkonzept (engl. *blended learning*) mit einem entsprechenden Präsenzteil und online-basierten E-Learning-Modulen. Während allgemeine Inhalte im Rahmen der Präsenzveranstaltung behandelt werden können, bieten die Flexibilität und Effektivität der elektronischen

Medien die Möglichkeit der Auswahl von spezifischen Modulen und deren Vertiefung durch die Nachbarschaftshelferin oder den Nachbarschaftshelfer im Selbststudium.

Grundsätzlich ist eine passgenaue Lösung, ausgerichtet auf die Ansprüche und Bedarfe der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, anzustreben. In diesem Zusammenhang kann auch das „umgedrehte Klassenzimmer“ (engl. *inverted classroom*) ein interessantes Modell zur Schulung von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern darstellen. Hierbei werden die Lerninhalte zunächst von den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern von zu Hause aus bearbeitet und anschließend im Rahmen einer Präsenzveranstaltung angewendet und Raum für gezielte Rückfragen gegeben.

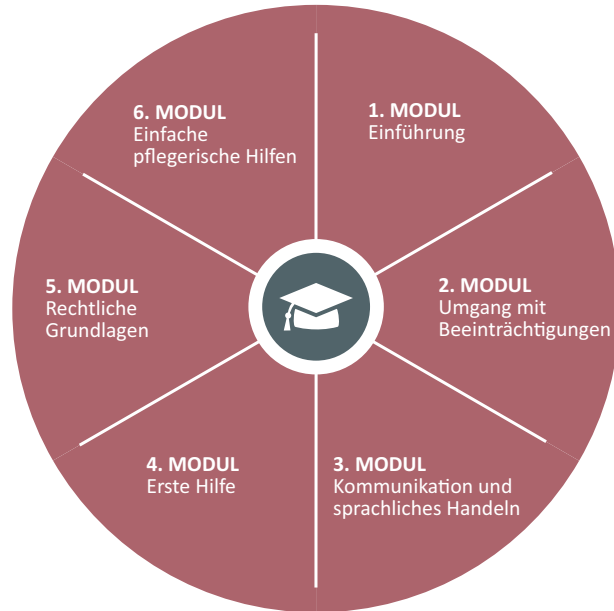
Unabhängig von dem angewendeten Lernkonzept gilt es, im Curriculum wesentliche Module einzubezie-

hen. Eine Auflistung von wichtigen Modulen findet sich in Abbildung 2. Ein Muster-Curriculum ist unter www.einzelhelfer.de verfügbar.



„Ich finde es generell ganz gut, dass es sowas wie eine Schulung gibt. Das gibt mir die Gelegenheit neues zu lernen und bestimmte Themen zu vertiefen.“

Zitate aus der
Nachbarschaftshilfe



1 Vermittlung einer achtsamen und wertschätzenden Haltung gegenüber pflegenden Menschen sowie Einführung in das Selbstverständnis eines Ehrenamtes. Es soll ein Einblick in den Wandel des Pflegebegriffs gegeben und erklärt werden, was die Unterstützung von Pflegebedürftigen beinhaltet.

2 Sensibilisierung für den Umgang mit kognitiv und körperlich eingeschränkten pflegebedürftigen Kindern und älteren Menschen sowie Einblick in spezifische (Alters-) Erkrankungen (z. B. Demenz).

3 Kommunikation mit pflegebedürftigen Menschen unter Beachtung von Sinnesbeeinträchtigungen. Reflexion der Kommunikation mit demenziell oder psychisch erkrankten Menschen und Personen mit Lernproblemen.

4 Vermittlung von Wissen und Verhaltensweisen, die im Notfall angewendet werden können.

5 Übersicht und Einblicke in die rechtliche Vertretung von Menschen (Betreuung/Vollmacht), die Pflegeversicherung sowie Sozialversicherung. Es werden verschiedene Aspekte wie z. B. der Versicherungsschutz, Datenschutz und die Aufwandsentschädigung besprochen.

6 Vorstellung von einfachen pflegerischen Maßnahmen. Auch während der Nachbarschaftshilfe können vereinzelt einfache pflegerische Unterstützungen notwendig werden (z. B. beim Toilettengang). Sensibilisierung für biografie- und bedürfnisorientierte Betreuungsangebote bei Pflegebedürftigkeit.

Abbildung 2: Wesentliche Inhalte einer Schulung im Rahmen der Nachbarschaftshilfe

Die anerkennenden Stellen

Nach absolvierter Schulung können die Anerkennungsvoraussetzungen in der Regel mithilfe eines entsprechenden Formulars bei der anerkennenden Stelle eingereicht werden. Formulare verschiedener Bundesländer sind unter www.einzelhelfer.de zusammengefasst.

Die anerkennende Stelle prüft daraufhin die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben, woraufhin eine Anerkennung erteilt wird. Auf der nächsten Seite sind die anerkennenden Stellen der Bundesländer aufgeführt.

In vielen Fällen ist die Pflegekasse der Leistungsberechtigten für die Anerkennung zuständig. Eine Auflistung von Pflegekassen findet sich unter www.einzelhelfer.de.

Können Herausforderungen bei der Anerkennung auftreten?

Hin und wieder kann es zu Herausforderungen bei der Anerkennung kommen. Beispielsweise wenn nicht alle am Anerkennungsprozess beteiligten Institutionen und Personen denselben Wissensstand teilen. Dies lässt sich durch klare und eindeutige Verteilung von Zuständigkeiten und Aufgaben unter den beteiligten Akteuren oder über eine Koordinierungsstelle regeln. Eine rechtzeitige und umfassende Information zwischen und innerhalb der Hierarchien ist letztlich notwendig, um ein zügiges Verfahren im Interesse aller Beteiligten sicherzustellen. Dazu gehört auch, dass den zuständigen Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern alle notwendigen Informationen vorliegen und Regelungen wie Absprachen bekannt sind.

Ein häufigeres Problem im Anerkennungsprozess stellt dabei die Anerkennung der Schulung dar, weil

es aufgrund der unterschiedlichen Regelungen in den Bundesländern mitunter zu Verwechslungen der Anerkennungskriterien in Bezug auf beispielsweise den Umfang der Schulungen kommt. Auch Best-Practice-Entscheidungen zu geeigneten vergleichbaren Qualifizierungen oder Berufsabschlüssen sind nicht immer bekannt. Wird der Schulungskurs nicht direkt anerkannt, kann dies Probleme bei der Abrechnung mit der Kasse nach sich ziehen – teilweise zum Nachteil der Pflegeversicherten.

Eine niedrigschwellige Möglichkeit, diese Herausforderungen zu lösen, besteht in der gemeinsamen Abstimmung und Kommunikation von Unterlagen wie einem einheitlichen Zertifikat zum Qualifizierungsnachweis oder Faktenblättern, Checklisten und Informationsflyern.

HAMBURG

In Hamburg koordiniert die Service-stelle Nachbarschaftshilfe die Anerkennung. Hierfür ist i. d. R. eine persönliche Registrierung im Tandem notwendig.

(www.nachbarschaftshilfe-hh.de)

NORDRHEIN-WESTFALEN

In Nordrhein-Westfalen erfolgt eine Anerkennung, indem die unterstützende Person das Vorliegen der Voraussetzungen gegenüber der pflegebedürftigen Person nachweist und ihre Einwilligung zum Datenabgleich gegenüber der Pflegekasse erteilt.

SAARLAND

Im Saarland erfolgt eine Anerkennung über die Registrierungsstelle Nachbarschaftshilfe, die im Ministerium für Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie angesiedelt ist.



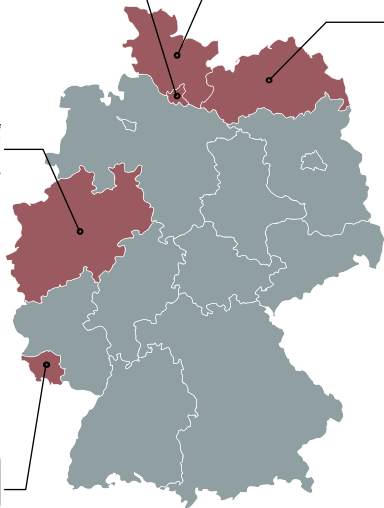
SCHLESWIG-HOLSTEIN

In Schleswig-Holstein erfolgt die Anerkennung über die Pflegekasse des leistungsberechtigten Pflegebedürftigen.



MECKLENBURG-VORPOMMERN

In Mecklenburg-Vorpommern erfolgt die Prüfung und Zertifizierung im Schulungskurs. Es muss zunächst ein Antrag für ein Institutionskennzeichen gestellt werden. Die Erfüllung der Voraussetzungen wird außerdem von der zuständigen Pflegekasse des Pflegebedürftigen im Rahmen der Abrechnung beziehungsweise Kostenrückerstattung überprüft.



Nach der Anerkennung und während des Engagements

Nach erfolgreicher Anerkennung gilt es weiterhin, auf die Einhaltung der auf Seite 32 genannten Anerkennungsvoraussetzungen zu achten. Darüber hinaus sind weitere Anforderungen zu berücksichtigen, da ansonsten die Anerkennung widerrufen werden kann.

Dies betrifft insbesondere die Fortbildung, die in Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern in regelmäßigen Abständen unaufgefordert bei der anerkennenden Stelle nachgewiesen werden muss. Außerdem sind folgende Anerkennungsanforderungen zu beachten:

Welche Voraussetzungen weiterhin beachtet werden müssen und welche Anforderungen gelten, ist von Bundesland zu Bundesland verschieden (vgl. S. 26 und 27).

- Die maximale Betreuungsanzahl
- Die Einhaltung der Umkreisbegrenzung
- Die Höhe der Aufwandsentschädigung
- Der maximale Zeiteinsatz pro Kalendermonat



Die Abrechnung

Einerseits können Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer mit einer Aufwandsentschädigung aus dem Entlastungsbetrag des Pflegebedürftigen für ihre Unterstützung entschädigt werden (vgl. Infobox 9: Was ist eine Aufwandsentschädigung?). Andererseits können Ausgaben, die mit der Unterstützung zusammenhängen, durch den Entlastungsbetrag zurückerstattet werden. Zu den erstattungsfähigen Auslagen und Aufwendungen gehören beispielsweise Fahrtkosten, Belege für Betreuungsaufwände, die der Einzelperson im Rahmen der Nachbarschaftshilfe entstanden sind, sowie pauschale Abgeltungen des zeitlichen Aufwandes. Die Regelungen der Landesverordnung sind maßgeblich. Hier wird festgelegt, ob und wie hoch eine Aufwandsentschädigung ausfallen darf (vgl. S. 30). Wenn der Entlastungsbetrag genutzt werden soll, erfolgt die Abrechnung in der Regel



Infobox 9: Was ist eine Aufwandsentschädigung?

Die Aufwandsentschädigung stellt eine besondere Form der finanziellen Anerkennung des bürgerschaftlichen Engagements dar. Das Ehrenamt oder bürgerschaftliche Engagement zeichnet sich grundsätzlich durch Freiwilligkeit und Unentgeltlichkeit aus, daher ist die Aufwandsentschädigung nicht als Vergütung im ursprünglichen Sinn zu betrachten. Es handelt es sich – idealtypisch betrachtet – vielmehr um eine pekuniäre Gabe, durch die eine ideelle Anerkennung (Dank, Wertschätzung) zum Ausdruck gebracht wird.

über die Pflegekasse des Pflegebedürftigen durch ein entsprechendes Abrechnungsformular.

Wo findet man das Abrechnungsformular?

Abrechnungsformulare sollten grundsätzlich von den jeweiligen Krankenkassen oder Pflegekassen bereitgestellt werden. In der Praxis trifft dies jedoch nicht auf alle Kassen zu. Unter www.einzelhelfer.de sind die Formulare einiger Krankenkassen zusammengetragen. Außerdem findet sich hier auch ein Musterabrechnungsformular, das bei sonstigen Kassen genutzt werden kann.

Bei dem Entlastungsbetrag handelt es sich um eine sogenannte Erstattungsleistung. Es ist daher notwendig, dass die pflegebedürftige Person zunächst in Vorkasse tritt und die entsprechenden Belege sammelt. Dem Abrechnungsformular sind die vorhandenen Belege und Quittungen über angefallene Kosten beizufügen (vgl.

Infobox 10: Ist auch eine pauschale Abrechnung möglich?).

Gesammelt sind die Belege und das Abrechnungsformular bei der jeweiligen Regionaldirektion der Pflegekasse zur Kostenerstattung einzureichen. Eine Auflistung von Pflegekassen findet sich auf www.einzelhelfer.de. Die Erstattung erfolgt dann über die Mittel des Entlastungsbetrages direkt an den Pflegebedürftigen.

Was ist eine Abtretungserklärung und wie sieht diese aus?

In manchen Fällen kann es sinnvoll sein als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer direkt mit der Pflegekasse abzurechnen. Die pflegebedürftige Person muss in einem solchen Fall eine Abtretungserklärung unterschreiben. Die Anfrage muss durch die pflegebedürftige Person oder eine vertretungsberechtigte Person direkt bei der zuständigen Pflegekasse gestellt werden, die den Vorgang anschließend prüft. Mit

einer Abtretungserklärung kann die leistungsberechtigte pflegebedürftige Person ihren Leistungsanspruch über den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI an eine dritte Person abtreten.

Mit einer Abtretung entfallen die Nachweise über bereits abgerechnete Leistungen, was besonders in Kon-

stellationen mit weiteren Dienstleistern die Kostenübersicht erschwert. Eine Abtretungserklärung kann zu jedem Zeitpunkt widerrufen werden.

Unter www.einzelhelfer.de kann eine Musterabtretungserklärung heruntergeladen werden.



Infobox 10: Ist auch eine pauschale Abrechnung möglich?

Eine pauschale Erstattungen des Entlastungsbetrages ist unter bestimmten Umständen möglich. Die Vorgaben der Landesregierung sind für den Umgang mit der Aufwandsentschädigung dabei maßgeblich. In Nordrhein-Westfalen kann die Aufwandsentschädigung beispielsweise auch pauschal bemessen sein. Demnach ist auch eine pauschale Erstattung über den Entlastungsbetrag grundsätzlich zulässig. Ein verbindlicher Anspruch lässt sich hieraus für die leistungsberechtigten Pflegebedürftigen jedoch nicht ableiten. Unsicherheiten sollten vorab mit der zuständigen Pflegekasse der leistungsberechtigten Person abgeklärt werden.

Steuern und Finanzen

Wird für die nachbarschaftliche Unterstützung eine Aufwandsentschädigung gezahlt, muss die Nachbarschaftshelferin oder der Nachbarschaftshelfer diese steuerlich geltend machen. Denn das Steuerrecht unterscheidet nicht zwischen Aufwandsentschädigung und Einkünften, sondern fasst diese zusammen.

Demnach sind prinzipiell alle finanziellen Einkünfte (auch aus ehrenamtlichen Tätigkeiten) steuerrechtlich als Einnahmen in voller Höhe beim zuständigen Finanzamt anzugeben. Das Finanzamt prüft diese Einnahmen und unterstellt immer dann eine Einkunftserzielungsabsicht, wenn der Verdienst die Aufwände übersteigt. Das Einkommensteuergesetz (EStG) bietet für ehrenamtliche Tätigkeiten verschiedene Steuerbefreiungs- und Steuerermäßigungstatbestände (vgl. Infobox 11: Welche Steuerbefreiungstatbestände gibt es?).



Infobox 11: Welche Steuerbefreiungstatbestände gibt es?

Damit Einkünfte aus einem bürgerschaftlichen Engagement bei den Finanzämtern nicht vollständig versteuert werden müssen, bietet das EStG die folgenden Steuerbefreiungs- und Steuerermäßigungstatbestände.

1. § 3 Nr. 26 EStG (Übungsleiterpauschale)
2. § 3 Nr. 26a EStG (Ehrenamtspauschale)
3. § 3 Nr. 36 EStG

Mit der Ausnahme von Hamburg und dem Saarland besteht in den Bundesländern jedoch keine eindeutige und pauschale steuerrechtliche Situation, und somit muss in der Regel jeder Einzelfall von den Finanzämtern gesondert geprüft werden.

In Hamburg kann über die obligatorische Registrierung bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe, der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 26 EStG, besser bekannt auch als Übungsleiterpauschale, geltend gemacht werden. Die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer erbringen durch die Registrierung bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe ihre Hilfe bei den pflegebedürftigen Personen nun im Auftrag einer juristischen Person.

In den Bundesländern Nordrhein-Westfalen, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern, ohne eine entsprechende Registrierungsregelung, ist dieser Paragraph dagegen

HAMBURG

In Hamburg gilt der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 26 EStG.

**SCHLESWIG-HOLSTEIN**

In Schleswig-Holstein gilt der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 36 EStG.

NORDRHEIN-WESTFALEN

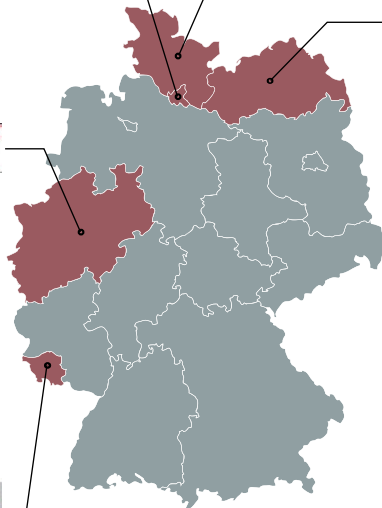
In Nordrhein-Westfalen gilt der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 36 EStG.

**MECKLENBURG-VORPOMMERN**

In Mecklenburg-Vorpommern gilt der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 36 EStG.

SAARLAND

Im Saarland gilt der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 26 EStG.



offiziell nicht anwendbar. Mittlerweile wurde der Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 36 EStG von den Finanzbehörden als eine mögliche Alternative bestätigt.

Dieser Steuerbefreiungstatbestand wird von den Finanzbehörden jedoch nur dann angenommen, wenn die Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer im Rahmen einer „sittlichen Pflicht“ tätig werden. Um eine sittliche Pflicht zu gewährleisten, darf von den Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern lediglich eine pflegebedürftige Person unterstützt werden (vgl. Infobox 12: Stellungnahmen Finanzbehörde zur „sittlichen Pflicht“).

Was bedeutet „sittliche Pflicht“?

Eine „sittliche Verpflichtung“ ergibt sich in der Regel aus einer langjährigen persönlichen Beziehung und einer daraus resultierenden sozialen Bindung. In der steuerrechtlichen Beurteilung des Entlastungsbetrages



Infobox 12: Stellungnahme der Finanzbehörde zur „sittlichen Pflicht“?

*„Die Anwendung der Steuerbefreiungsvorschrift des § 3 Nr. 36 EStG kommt für familienfremde Pflegepersonen nur in Betracht, wenn die ehrenamtlichen Nachbarschaftshelfer*innen mit ihrem Handeln einer sittlichen Verpflichtung nachkommen. Diese ist bei nicht-angehörigen Pflegepersonen grundsätzlich nur in selten gelagerten Ausnahmefällen zu bejahen. Nach einer bundesweit abgestimmten Nichtbeanstandungsregelung kann allerdings bei der Pflege nur eines Pflegebedürftigen durch die Pflegeperson eine sittliche Pflicht angenommen werden.“*

existiert immer noch ein hohes Maß an Unwissenheit und Verunsicherung, sowohl aufseiten der Finanzämter, der beratenden Institutionen als auch aufseiten der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer. In der Praxis resultiert hieraus eine Reihe von Herausforderungen. Eine eindeutige und klare Regelung ist daher für alle Beteiligten anzustreben.

Eine Möglichkeit kann hierbei, wie auch beim Versicherungsstatus bereits beschrieben, die in Hamburg praktizierte Registrierungsregelung darstellen. In einer unkomplizierten Umsetzung schafft diese einen klaren und eindeutigen steuerrechtlichen Status der engagierten Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer.

Exkurs: Anrechnung des Entlastungsbetrages auf ALG I, ALG II und Leistungen der Sozialhilfe

Es gilt, dass jede Form von Einnahmen in Geld als Einkommen gewertet werden, unerheblich woher diese Einnahmen stammen, ob sie steuerpflichtig sind, einmalig oder wiederholt anfallen.

Wird Arbeitslosengeld I bezogen, ist es zulässig, Nebeneinkommen aus selbstständiger oder unselbstständiger Arbeit zu beziehen, wobei diese Tätigkeit jedoch einen Umfang von 15 Stunden wöchentlich nicht überschreiten darf. Die Tätigkeit muss außerdem unverzüglich der zuständigen Agentur für Arbeit mitgeteilt werden. Es wird im Einzelfall geprüft, ob und in welchem Umfang Nebeneinkommen angerechnet wird. Es gilt grundsätzlich ein Freibetrag von 165 Euro. Wird Arbeitslosengeld II bezogen,

sind gemäß § 11b SGB II Absatz 2 für Bezüge und Einnahmen, welche nach dem Einkommenssteuergesetz steuerfrei sind (nach § 3 Nr. 12, 26, 26a oder 26b), ein Betrag von insgesamt 200 Euro monatlich von der ALG-II-Leistung absetzbar. Dies ist jedoch nur der Fall, wenn man im Auftrag einer juristischen Person (z. B. eines Vereins) tätig ist (z. B. in Hamburg).

Ansonsten gelten für ALG II die folgenden Freibeträge: Demnach werden die ersten 100 Euro aus Erwerbseinkommen nicht angerechnet (Grundabsetzungsbetrag). Außerdem bleiben 20 % des über 100 Euro (bis einschließlich 1.000 Euro) sowie 10 % des über 1.000 Euro (bis 1.200 Euro) liegenden Anteils des Einkommens anrechnungsfrei. Für erwerbsfähige Leistungsberechtigte, die entweder mit mindestens einem minderjährigen Kind in Bedarfsgemeinschaft leben oder die mindestens ein minderjähriges Kind haben, erhöht sich der Betrag von 1.200 Euro auf 1.500 Euro.

Die zuständige Agentur für Arbeit informiert über Anrechnung bzw. Nichtanrechnung und entscheidet im Einzelfall.

Für die Leistungen der Sozialhilfe gilt ebenfalls ein Betrag von insgesamt 200 Euro monatlich bei Einnahmen, die nach § 3 Nr. 12, 26, 26a oder 26b des Einkommensteuergesetzes steuerfrei sind.

Ansonsten können Einnahmen aus einer selbstständigen und nicht selbstständigen Erwerbstätigkeit bei Hilfe zum Lebensunterhalt oder Grundversicherung im Alter in Höhe von 30 % des erzielten Einkommens, höchstens jedoch auf 50 % der Regelbedarfsstufe 1 (2018: 208 Euro) abgesetzt werden.

Weitere Informationen und die Merkblätter der Agentur für Arbeit sind unter www.einzelhelfer.de zusammengefasst.

Aus der unklaren Situation zum Steuerbefreiungstatbestand nach § 3 Nr. 36 EstG folgt dagegen, dass das nachbarschaftliche Unterstützungspotenzial durch die Regelung zur „sittlichen Pflicht“ zusätzlich eingeschränkt wird. Die meisten Bundesländer begrenzen die Anzahl der maximal zu betreuenden Personen bereits aus guten Gründen. Hierbei geht es darum zu verhindern, dass sich die Qualität der geleisteten Hilfe zugunsten einer überhöhten Anzahl an Unterstützungsverhältnissen in einer Nachbarschaft verschlechtert oder, dass sich engagierte Personen in ihrer Nachbarschaft aufgrund ihres Verantwortungsgefühls und -bewusstseins überlasten. Während diese Obergrenze des Ordnungsgebers richtig und wichtig ist, führt der steuerrechtliche Zwang der „sittlichen Pflicht“, nicht mehr als einen Pflegebedürftigen unterstützen zu dürfen, zu einer weiteren Beschränkung, die von dem Ordnungsgeber ursprünglich nicht beabsichtigt war.

Fazit

Die Herangehensweisen der Bundesländer sind in Bezug auf die Nachbarschaftshilfe teilweise sehr unterschiedlich. Im Resultat unterscheiden sich die Zugänge und die Bedingungen, zu denen Nachbarschaftshilfe in den Bundesländern stattfinden kann und darf. Während dies bei einigen Voraussetzungen begründet und nachvollziehbar ist, und zwar wenn regionale Besonderheiten einbezogen werden, wie zum Beispiel bei der Umkreisregelung, bestehen bei anderen Anforderungen begründete Zweifel an der Praktikabilität und Umsetzbarkeit. In diesen Fällen kann es sinnvoll sein, bundeseinheitliche Standards zu definieren, die von allen Bundesländern einheitlich umgesetzt werden (z. B. Schulung und Qualifikation, Versicherung und Steuerrecht, Aufwandsentschädigung). Eine klare und einheitliche Regelung beispielsweise in Bezug auf steuerrechtliche Angelegenheiten ist nicht zuletzt auch

aus der Sicht der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer anzustreben. Dies schafft neben Klarheit vor allem auch Gleichheit. Denn insbesondere in Grenzregionen der Bundesländer sind Unterschiede im Umfang und Aufwand der Anerkennungsvoraussetzungen schwieriger vermittelbar.



Kapitel 3 – Der Servicepunkt

Gemäß § 7 SGB XI haben die Pflegekassen ihren Versicherten gegenüber eine grundsätzliche Pflicht zur Aufklärung und Auskunft. In den §§ 7a, c ist darüber hinaus der Case- und Caremanagementauftrag deutlich hervorgehoben. Insbesondere Pflegestützpunkte sind – ausgehend von ihrem gesetzlichen Auftrag – prädestiniert, um wohnortnah Schnittstellenfunktionen in der Koordination, Organisation und Entwicklung individueller und lokaler Hilfsnetzwerke wahrzunehmen. Die Praxis zeigt jedoch, dass selbst für etablierte Akteure, der durch die Rechtsverordnungen geschaffene Rahmen und die geltenden versicherungs- und steuerrechtlichen Bestimmungen, nicht immer leicht nachvollziehbar und in der Folge auch nicht leicht vermittelbar ist. Um Versicherten und sonstigen Interessierten eine einfache und umfassende Aufklärung, Information und Beratung zum Thema Nachbarschaftshilfe sowie zu den angrenzenden Themenbereichen zu ermöglichen, braucht es

daher geeignete Ansprechpersonen und wohnortnahe Anlaufstellen.

Der Servicepunkt stellt eine solche Unterstützungsstruktur für Interessierte sowie Engagierte dar. Die Versorgung von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen in ihrer häuslichen Umgebung steht dabei im Vordergrund und soll durch die damit verbundene Arbeit gestärkt werden. Ziel ist es, den Verbleib von Pflegebedürftigen in ihrer gewohnten Häuslichkeit aufrechtzuerhalten und sicherzustellen, dass es diesen Menschen ermöglicht wird, ihren Alltag möglichst lange unabhängig und eigenverantwortlich zu gestalten sowie soziale Kontakte aufrechtzuerhalten. Nachbarschaftshilfe kann im Versorgungsmix von hilfe- und pflegebedürftigen Menschen eine wichtige Ergänzung sein. Die Servicepunkte sind daher eng an den Bedarfen und Bedürfnissen der Zielgruppe(n) konzipiert, um einen möglichst guten Einstieg und gleichzeitig auch Verbleib zu ermög-

lichen (vgl. Infobox 13: Wofür ist ein Servicepunkt gut?).

Wer sind die Zielgruppen?

Zu den Zielgruppen des Servicepunktes gehören im Allgemeinen alle Personen, die sich für Nachbarschaftshilfe interessieren. Neben den Personen, die Nachbarschaftshilfe anbieten oder anbieten möchten, umfasst dies auch den Personenkreis der leistungsberechtigten Pflegebedürftigen ab dem Pflegegrad 1, die eine nachbarschaftliche Unterstützung suchen und gemäß § 45b SGB XI Anspruch auf den Entlastungsbetrag haben.

Zur sekundären Zielgruppe von Servicepunkten gehören darüber hinaus vor allem: wohnortnahe Beratungs- und Unterstützungsangebote, Quartierseinrichtungen, die Mitarbeitenden der Pflegekassen, Bildungsträger und weitere Netzwerkpartner.



Infobox 13: Wofür ist ein Servicepunkt gut?

Die anerkennungsfähige Nachbarschaftshilfe mit ihren zahlreichen Querschnittsthemen ist keineswegs trivial. Es braucht eine unterstützende Struktur, die über die Möglichkeiten aufklärt und bei Bedarf als eine Anlaufstelle für interessierte Personen hinzugezogen werden kann, um Probleme besprechen zu können und bei Herausforderungen mit anderen Stellen (z. B. Pflegekassen) auf Abhilfe hinzuwirken. Der Servicepunkt stellt eine Anlaufstelle und einen Lotsen im System „Nachbarschaftshilfe“ dar, die an bestehende wohnortnahe Organisationen angeschlossen wird.

Wer sind die Zielgruppen und warum ist die Klärung der Zielgruppen wichtig?

1. Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, die sich für ein Engagement interessieren.
2. Anerkannte Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, die bereits engagiert sind.
3. Pflegebedürftige, die gemäß § 45b SGB XI den Entlastungsbetrag nutzen können, und Angehörige.
4. Auch können nicht leistungsberechtigte hilfebedürftige Menschen zur Zielgruppe gehören, denn auch diese Menschen profitieren von der Nachbarschaftshilfe.

Jede Zielgruppe hat unterschiedliche Bedarfe, Wünsche und Vorstellungen. Um auf diese sinnvoll und angemessen eingehen zu können, ist es wichtig festzulegen, an welche Personengruppen sich ein Angebot richtet.

Anschließend kann die Ansprache und weitere Kommunikation entsprechend ausgerichtet werden.

Welche Organisationen eignen sich zum Aufbau eines Servicepunktes?

Eine wichtige Grundvoraussetzung stellt die thematische Ausrichtung der Organisationen und die der Mitarbeitenden dar. Sind die Organisationen inhaltlich auf die Arbeit mit Seniorinnen und Senioren, Pflegebedürftigen und Ehrenamtlichen ausgerichtet, stellt es für die ehrenamtlichen und fest angestellten Mitarbeitenden meist kein Problem dar, sich in das Thema der Nachbarschaftshilfe einzuarbeiten. Häufig genug besitzen die Mitarbeitenden aufgrund ihrer langjährigen Erfahrungen bereits ein fundiertes Wissen und einen guten Überblick über die wichtigsten Themenbereiche und inhaltlichen Schwerpunkte der Nachbarschaftshilfe.

Hierbei muss nicht immer schon ein inhaltlicher Kontakt zur anerkenntnisfähigen Nachbarschaftshilfe bestehen. Denn auch wenn sich dieses Wissen teilweise auf die traditionelle Nachbarschaftshilfe bezieht, handelt es sich hierbei um wichtiges Transferwissen, das den Einstieg in die Thematik der anerkenntnisfähigen Nachbarschaftshilfe erheblich vereinfacht.

Des Weiteren sollten die Organisationen möglichst kleinräumig in einem lokalen oder quartiers- und sozialraumbezogenen Kontext arbeiten, wodurch sie unkompliziert von den Zielgruppen kontaktiert werden können. Sie bilden hierdurch eine gut vernetzte und vertrauensvolle Anlaufstelle.

Eine Angliederung an bestehende Strukturen ist überdies auch empfehlenswert, da hierdurch bereits auf nachhaltige und gefestigte Kooperationsbeziehungen zurückgegriffen

werden kann und es grundsätzlich eine hohe Bereitschaft gibt, sich in dieser Hinsicht weiterzuentwickeln. Synergieeffekte können so besser genutzt und Doppelstrukturen vermieden werden.



„Es müssen vertrauensbildende Stellen im Quartier vorhanden sein. Wir sind selbst weniger wohlfahrtsorientiert, als vielmehr dem zivilgesellschaftlichen- und nachbarschaftlichen Arbeitsweisen im jeweiligem Sozialraum verpflichtet. Beide Ansätze müssen aber einen Kompromiss finden und jeweils ergänzend zusammen wirken.“

Zitat von Bernd P. Holst, Bürger helfen Bürger e. V. Hamburg

Die exklusive inhaltliche Ausrichtung einer Organisation auf die Nachbarschaftshilfe sollte zudem kritisch hinterfragt werden, da Nachbarschaftshilfe für die Pflegebedürftigen zwar eine wichtige Facette im Versorgungsmix darstellen kann, aber in fast allen Fällen der Beratungsbedarf von hilfebedürftigen Menschen über einzelne Angebote hinausgeht. Allenfalls spricht die Organisation durch eine bestimmte thematische Ausrichtung gegebenenfalls eine bestimmte Teilgruppe an und schärft hierdurch ihr Angebotsprofil. Eine Organisation ist jedoch bestenfalls auf die variablen Bedarfe und wechselnden Bedürfnisse der Zielgruppen ausgerichtet.

Welche Organisationen bieten sich an, um einen Servicepunkt einzurichten?

Pflegestützpunkte informieren, beraten und bieten Hilfestellungen bei der Beanspruchung von Pflegeleistungen. Je nach Bedarf unterstützen die Pflegeberaterinnen und Pflege-

berater der Kassen die pflegebedürftigen Menschen und Angehörigen bei der Koordinierung der gesamten Leistungen. Pflegestützpunkte können gemäß § 7c SGB XI auf Initiative eines Bundeslandes durch die Pflege- und Krankenkassen eingerichtet werden. Aufgrund ihrer gesetzlichen Legitimierung zur Auskunft und Beratung zu den Rechten und Pflichten nach dem Sozialgesetzbuch und zur Auswahl und Inanspruchnahme der bundes- oder landesrechtlich vorgesehenen Sozialleistungen eignen sich Pflegestützpunkte in besonderem Maß, die Aufgaben eines Servicepunktes zu übernehmen.

Neben Mehrgenerationenhäusern, die als Begegnungsorte eine generationenübergreifende lokale Vernetzung ermöglichen, und den Seniorenbüros, die als Informations-, Begegnungs-, Beratungs- und Vermittlungsstellen auf lokaler Ebene gezielt Menschen ab 50 Jahren ansprechen, bieten die Freiwilligenagenturen eine gute

Möglichkeit, auch jüngere Menschen für ein Engagement in der Nachbarschaftshilfe zu begeistern.

Über diese bekannten Stellen der Senioren- und Ehrenamtsarbeit hinaus, können auch sonstige Servicestellen, die sich regional gefestigt haben und ehrenamtlichen einerseits sowie pflegebedürftigen Menschen andererseits bereits aus anderen Kontexten bekannt sind, eine gute Möglichkeit der Anbindung bieten.

Aufgrund der Vielzahl an Organisationen, die ähnliche thematische Schwerpunkte aufweisen und sich aber wiederum in ihrer Ausrichtung sinnvoll unterscheiden, ist auch nicht zwangsläufig eine Einträgerlösung notwendig, auch wenn dies mit klaren Vorteilen bei der übergeordneten Koordinierung einhergehen kann. Wichtiger sind in diesem Fall ein einheitliches Konzept und ein regelmäßiger Austausch.

Sieht die Rechtsverordnung des Landes eine Registrierungsstelle vor, bei der sich das Tandem aus Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und pflegebedürftiger Person zur Anerkennung registrieren lassen muss (vgl. Hamburg), bietet sich für eine optimale Erreichbarkeit eine dezentrale Organisationsstruktur durch verschiedene Stellen an. Insbesondere dann, wenn eine Registrierung persönlich erfolgen muss. Werden Servicepunkte in bestehenden Organisationen in einem Bundesland eingerichtet, bietet sich hiermit auch eine Möglichkeit an, diese mit einer Registrierung zu beauftragen. Zu beachten sind hierbei die datenschutzrechtlichen Anforderungen im Umgang mit Gesundheitsdaten, die besonders sensibel und damit schützenswert sind. Neben den allgemeinen datenschutzrechtlichen Erfordernissen gelten zusätzliche Bedingungen. Um welche Bedingungen es sich hierbei handelt, kann unter anderem in einer „Orientierungshilfe

zum Gesundheitsdatenschutz“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) eingesehen werden, die auf der Projektwebseite unter www.einzelhelfer.de als Download verfügbar ist. Mit oder ohne eine eventuelle Registrierungsregelung benötigen die Organisationen eine gewisse personelle Ausstattung, um die Arbeit im und um den Servicepunkt herum gut und zufriedenstellend bewerkstelligen zu können.

Wie viel Personal ist für die Einrichtung und Vernetzung eines Servicepunktes notwendig?

Die personelle und zeitliche Ausstattung eines Servicepunktes kann an verschiedenen Faktoren und Kennzahlen orientiert werden. Eine valide Aussage ist an dieser Stelle insbesondere aufgrund der Wechselwirkung verschiedener Faktoren nur unter Vorbehalt möglich. Beispielsweise

spielt die Anzahl der im Einzugsgebiet lebenden leistungsberechtigten Pflegebedürftigen eine wichtige Rolle, aber auch die allgemeine Bevölkerungsanzahl und Bevölkerungsdichte (vgl. Infobox 14: Wo können solche Kennzahlen eingesehen werden?).

Die Bereitschaft zum Engagement innerhalb einer Region kann letztlich ebenfalls nur schwer vorhergesagt werden und ist unter anderem auch von den Rahmenbedingungen in den Bundesländern abhängig. Die Rechtsverordnung beeinflusst maßgeblich die Durchlässigkeit einer Angebotsform und auch die Mobilisierung von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern. Dabei spielen nicht immer die tatsächlichen, sondern die wahrgenommenen Herausforderungen eine Rolle. Häufig prägen Gespräche mit anderen diese subjektive Wahrnehmung in Bezug auf die Hürden. Kommunikation kann hierbei Hemmung abbauen, aber auch verstärken.

Der zeitliche Aufwand, um eine gute Arbeit im Servicepunkt für alle Beteiligten sicherzustellen, ist letztlich von der Anzahl der tatsächlichen Anfragen, also der Nachfrage, im Einzugsgebiet abhängig. Die Nachfrage wird auch durch die Aktivitäten des Servicepunktes selbst mitbeeinflusst. Eine ausgeprägte Öffentlichkeitsarbeit führt zu einer höheren Reichweite und damit auch zu mehr oder weniger potenziell zeitaufwendigen Informations- und Beratungsgesprächen. Umso mehr Menschen von den Möglichkeiten der Nachbarschaftshilfe erfahren, desto mehr Anfragen können wiederum hieraus entstehen. Umso wichtiger ist es, dass Servicepunkte dezentral und sinnvoll über ein Bundesland verteilt aufzufinden sind, sodass sich die Nachfrage auf alle Stellen verteilen beziehungsweise durch diese bedarfsweise aufgefangen werden können. Vor diesem Hintergrund kann ein Blick auf die zeitliche Verteilung der Aufgaben im Servicepunkt sinnvoll sein. Eine ex-

emplarische Auflistung von Tätigkeiten im Servicepunkt und deren zeitliche Relation, kann in Abbildung 3 eingesehen werden. Der zeitliche und personelle Einsatz zum Aufbau und zur Verstetigung der Tätigkeiten und Aktivitäten eines Servicepunktes sollte in jedem Fall nicht unterschätzt werden, auch wenn manches, wie die Öffentlichkeitsarbeit, sicherlich in die laufende Arbeit integriert werden kann (z. B. im Rahmen von

Informationsarbeit und Beratungsgesprächen; vgl. Kapitel: Öffentlichkeitsarbeit). Gerade aber die Begleitung nach einer aktiven Vermittlung kann mit einem erhöhten zeitlichen Aufwand verbunden sein. Es empfiehlt sich daher, eine eigene Vollzeitstelle innerhalb der Organisation zu schaffen, die in Kooperation mit einer weiteren Person als Urlaubs- und Krankheitsvertretung die Arbeiten rund um den Servicepunkt betreut (vgl. Infobox 15: Finanzierung von Servicepunkten). Der Personalaufwand kann zu unterschiedlichen Zeitpunkten variieren – gerade zwischen der Aufbauphase und der ersten Welle von Anfragen und der folgenden Verstetigung. Grundsätzlich sollten alle Mitarbeitenden einer Einrichtung in die Servicepunktstätigkeiten einbezogen werden. Ein ähnlicher Wissensstand ermöglicht einen mitarbeiterübergreifenden Austausch und stellt die Sprachfähigkeit der gesamten Organisation sicher.



Infobox 14: Wo können solche Kennzahlen eingesehen werden?

Das statistische Bundesamt hält in der Regel Kennzahlen beispielsweise zur Bevölkerungsdichte und der Anzahl der Pflegebedürftigen nach Bundesland zur Einsicht bereit.

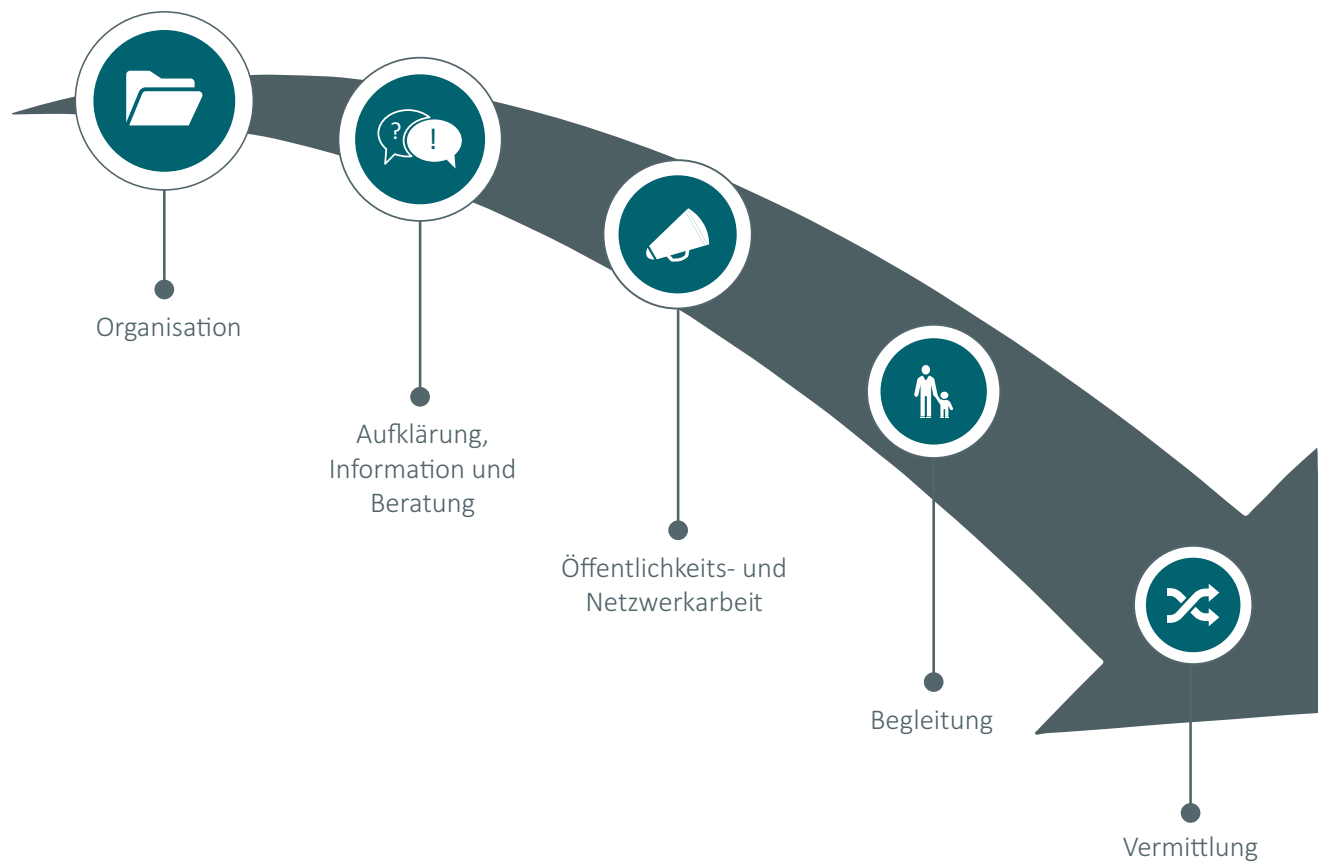


Abbildung 3: Tätigkeiten und deren zeitlicher Aufwand in Relation

Was sind typische Aufgaben eines Servicepunktes?

Wie bereits im vorangegangenen Abschnitt beschrieben, ist der zeitliche Aufwand sehr stark von den Aktivitäten des Servicepunktes abhängig und davon wie intensiv diese durchgeführt werden. Grundsätzlich können verschiedene Aufgabenbereiche unterschieden werden, die auch in einem bestimmten (zeitlichen) Ablauf zueinanderstehen. Das Organisieren und Planen der Aktivitäten im Servicepunkt stellt dabei eine wesentliche Querschnittsaufgabe dar, die jeden notwendig werdenden weiteren Aufgabenbereich beeinflusst.

Abbildung 4 zeigt einen Überblick über die wesentlichen Aufgaben eines Servicepunktes.



Infobox 15: Finanzierung von Servicepunkten

Die Servicepunkte, die im Projekt „Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte“ aufgebaut und erprobt wurden, wurden ohne Gegenfinanzierung im Rahmen bestehender Personal- und Sachmittel der teilnehmenden Einrichtungen umgesetzt. Für einen qualitätsgesicherten und nachhaltigen Regelbetrieb ist dieser Ansatz nur eingeschränkt geeignet. Modellhafte Finanzierungen beispielsweise für den Aufbau von Servicepunkten sind im Rahmen von Quartiersprojekten (Finanzierungen sind z. B. über das Deutsche Hilfswerk möglich) oder Mittel des Ausgleichsfonds über den § 45c Abs. 1 SGB XI möglich. Die Herausforderung besteht wie in allen Bereichen in einer nachhaltigen Regelfinanzierung erprobter Infrastrukturansätze. Servicepunkte, die in einem Akteursnetzwerk umgesetzt werden, können eine Netzwerkfinanzierung nach § 45c Abs. 9 SGB XI anstreben – Förderzusagen sind hier zwar auf ein Kalenderjahr bezogen, können aber grundsätzlich in Folge gestellt werden. Auch eine erfolgreiche Implementierung von Servicepunkten in bestehende, finanzierte Beratungsinfrastrukturen im Rahmen des § 7c SGB XI, wie in Mecklenburg-Vorpommern, indizieren zusätzliche Ressourcenbedarfe, die mittelfristig in den entsprechenden Rahmenverträgen berücksichtigt werden müssen.



1. ÖFFENTLICHKEITS- UND NETZWERKARBEIT

Maßnahmen zur Bekanntmachung der Nachbarschaftshilfe gemäß § 45a SGB XI und des Entlastungsbetrags



2. AUFLÄRUNG, INFORMATION UND BERATUNG

Aufklärung über die Vielfalt der lokalen Engagementmöglichkeiten sowie weitergehende Information und Beratung



3. VERMITTLUNG

Zusammenbringen von Pflegebedürftigen sowie Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern



4. BEGLEITUNG

Fortlaufende Unterstützung des Tandems für eine auf Dauer ausgelegte und gut funktionierende Nachbarschaftshilfe

Abbildung 4: Wesentliche Aufgaben eines Servicepunktes

Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit ist eine wesentliche Grundvoraussetzung für die Arbeit im Servicepunkt. Ziel ist es, die Nachbarschaftshilfe, den Entlastungsbetrag und damit einhergehend die Unterstützungsleistungen des Servicepunktes bekannt zu machen. Der Servicepunkt präsentiert sich dabei als eine Anlaufstelle und als Lotse für motivierte Einzelpersonen, bereits engagierte Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer sowie für pflegebedürftige Menschen und deren Angehörige. Die Öffentlichkeitsarbeit kann beiläufig und/oder intensiv durchgeführt werden, muss aber immer den unterschiedlichen Zielgruppen entsprechend offen und transparent sowie gleichzeitig in Form, Farbe und Gestaltung deren besonderen Bedarfen und Bedürfnissen gerecht werden. Eine (geduldige) Kommunikation ist damit bereits in den ersten Phasen des Aufbaus des Servicepunktes notwendig.

Es können hierbei verschiedene Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit unterschieden werden:

- Dialogorientierte Maßnahmen
- Klassische Medien
- Digitale Medien

Bewährt hat sich hierbei insbesondere die dialogorientierte Öffentlichkeitsarbeit in Form von persönlichen Kontakten, Informations- und Beratungsgesprächen sowie direkten persönlichen Ansprachen auf Veranstaltungen. Die Zielgruppen können über diese direkten Kommunikationswege und den offenen Dialog am besten erreicht werden. Mündliche Kommunikation ist, wie häufig auch in anderen Bereichen, das A und O. Jede informierte Person stellt zudem einen Informationsträger dar und damit einen potenziellen Multiplikator, der seinerseits Informationen aktiv weitertragen kann (vgl. Infobox 16: Was sind Beispiele für dialogorientierte Maßnahmen der Öffentlich-

keitsarbeit?). Diese Rolle als Informations weitergebende Person ist dabei eine wichtige Komponente in der Bekanntmachung. Eine weitere Öffentlichkeitsarbeit wird hierdurch aber nicht ersetzt.

Dialogorientierte Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit erfordern ein besonderes Maß an Einfühlungsvermögen für das Gegenüber und für seine spezielle und schützenswerte Situation. Einzelschicksale müssen diskret und professionell gehandhabt werden. Insbesondere aus diesem Grund stellen die erfahrenen Mitarbeitenden etablierter Einrichtungen eine wichtige Grundlage in der dialogorientierten Öffentlichkeitsarbeit dar.

Unterstützend und als eigenständige Informationsträger können verschiedene klassische und digitale Werbe- und Kommunikationsmedien eingesetzt werden. Diese stellen im Speziellen bei der kontaktlosen Öff-

fentlichkeitsarbeit ein wichtiges Instrument in der Kommunikation nach außen dar. Flyer, Faltblätter, Broschüren, Plakate und Aushänge können genutzt werden, um diese im Stadtteil und darüber hinaus zu verteilen und auszulegen, z. B. in Apotheken, Arztpraxen, Kirchen, Moscheen, Geschäften sowie bei Veranstaltungen. Hierbei gilt es, das Einzugsgebiet und die Verteilung der Servicepunkte in der Region zu beachten. Ein wichtiges klassisches Medium stellen für die Zielgruppen auch immer noch die lokalen und regionalen Tageszeitungen oder wöchentlichen Anzeigenblätter dar, in denen Pressemitteilungen veröffentlicht werden können. Vor dem Hintergrund einer zunehmend digitalisierten Kommunikation und einer nachwachsenden Generation, die sich mit digitalen Medien gut auskennt, ist eine gleichzeitige Nutzung von Onlinemedien empfehlenswert und komplettiert damit die zielgruppengerechte Öffentlichkeitsarbeit. Hier bieten sich Beiträge auf Web-

seiten, Newsletter und E-Mail-Rundschreiben an. Muster und Beispiele sind unter www.einzelhelfer.de zusammengestellt (vgl. Exkurs: Was sind unterstützende klassische und

digitale Werbemittel, und was gibt es bei der Erstellung und Gestaltung zu beachten?).

Die lokale Politik, Behörden sowie weitere Beteiligte (z. B. Apotheken, Krankenhäuser, Pflegedienste, Wohnungsunternehmen, Begegnungszentren) können einen wichtigen Beitrag zur Bekanntheit leisten. Sie können dabei helfen, Nachbarschaftshilfe in ihrer Gemeinde voranzutreiben und auf die Unterstützungsleistung des Servicepunktes hinzuweisen. Ein wichtiges Instrument können breiter angelegte Informationskampagnen in einer Region sein.

Letztendlich kommt es auf einen von regionalen Rahmenbedingungen und zeitlichen sowie personellen Ressourcen abhängigen sinnvollen Medienmix an, um über verschiedene Kanäle möglichst viele Menschen erreichen zu können.



Infobox 16: Was sind Beispiele für dialogorientierte Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit?

- Tag der offenen Tür
- Informationsstände
- Kongresse und Messen
- Seminare und Workshops
- Telefonate
- Symposien
- Gruppengespräche
- Aufsuchende Beratung
- Beratungsdienste
- Ausstellungen
- Feste



Welche Rolle spielt die Öffentlichkeitsarbeit beim Aufbau des Servicepunktes?

Die Öffentlichkeitsarbeit ist der Faktor, der die gesamte weitere Arbeit im Servicepunkt mitbeeinflusst, aber gleichzeitig auch wesentlich von der personellen Bereitschaft und Motivation der Mitarbeitenden im Servicepunkt abhängt. Teilweise kann Öffentlichkeitsarbeit beiläufig im Rahmen von Beratungsgesprächen erfolgen. Erfahrungsgemäß ist die direkte Kommunikation die beste Möglichkeit, um Menschen für ein Engagement zu begeistern beziehungsweise hilfe- und pflegebedürftige Personen für Nachbarschaftshilfe zu sensibilisieren. Jede informierte Person stellt wiederum einen Informationsträger dar, der die Informationen weitergeben kann. Gleichzeitig sollten jedoch unterstützende klassische und digitale Medien eingesetzt werden. Letzteres insbesondere auch deshalb, weil die Kommunikation zunehmend digitaler wird und die Affinität zu digitalen Medien zunimmt.

Exkurs: Unterstützende klassische und digitale Werbemittel und deren Gestaltung

Auch die Kommunikation mithilfe von klassischen und digitalen Medien muss offen und transparent sowie gleichzeitig in Form, Farbe und Gestaltung an den Bedarfen und Bedürfnissen der Zielgruppe orientiert sein. In diesem Zusammenhang können einerseits verschiedene Modelle der Werbewirksamkeit berücksichtigt werden. Andererseits wissen häufig erfahrene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereits, welche Art und Weise der Gestaltung und Ansprache für die Zielgruppen notwendig sind. Die Redensart unterscheidet sich in verschiedenen Regionen, sodass dies bei der Gestaltung auch berücksichtigt werden sollte. Wesentliche Grundannahmen, die bei der Erstellung und Gestaltung eine Rolle spielen, sind im Folgenden zusammengefasst:

1. Im Fokus sollte die unmittelbare Wirkung stehen. Nachbarschaftshilfe löst akute Probleme. Auf diese Probleme gilt es, hinzuweisen und kurz darzustellen, welche Rolle die Nachbarschaftshilfe bei der Lösung spielen kann.

2. Die Darstellungen und Erklärungen sollten respektvoll und angemessen sein. Jeder Mensch ist gleichzeitig auch eine meinungsbildende Person. Ein positiver erster Eindruck weckt positive Emotionen und erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass es zu einer Weitergabe der Informationen kommt.

3. Es gilt, eine klare und leichte Sprache zu nutzen sowie kurze Sätze und kurze Textabschnitte zu verwenden.

4. Die Informationen sollten übersichtlich sowie lese- und augenfreundlich gestaltet werden. Dafür sollte ein hoher Farbkontrast gewählt, keine blendenden Farben verwendet

sowie große und serifenlose Schrifttypen zur Anwendung kommen. Ob und wie gut Ihre Schrift- und Farbauswahl diesen Ansprüchen gerecht wird, kann beispielsweise unter www.leserlich.info überprüft werden.

5. Es empfiehlt sich, eine einheitliche Gestaltung mit einer klaren Wort- und Bildmarke zu verwenden, um den Wiedererkennungswert zu erhöhen und ein einheitliches Erscheinungsbild in der öffentlichen Wahrnehmung zu konstruieren.

Was sind Beispiele für klassische und digitale Werbemedien?

Zu den klassischen Medien gehören unter anderem:

- Plakate und Aushänge
- Flyer
- Pressemitteilungen
- Zeitungsanzeigen

Zu den digitalen Werbemedien gehören unter anderem:

- Homepage
- Social-Media-Beiträge
- Newsletter
- Erklärvideos

Muster für Flyer, Plakate, Aufkleber, Pressemitteilungen und Newsletter werden unter www.einzelhelfer.de zur Verfügung gestellt.



Welche Unterschiede zwischen den Zielgruppen müssen beachtet werden?

Häufig sind es nicht die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, sondern die Pflegebedürftigen und Angehörigen, die für die Nachbarschaftshilfe sensibilisiert werden müssen. Gerade wenn es keine persönliche Beziehung oder in der Nachbarschaft gewachsene Lebensbeziehung zwischen den Personen gibt, können Vorbehalte bestehen. Beispielsweise kann dies auf einer grundsätzlichen Ablehnung von unbekannten Personen beruhen, auf schlechten Vorerfahrungen, auf einer nicht erfüllten oder einer teilweise auch überzogenen Erwartungshaltung. Auch die Akzeptanz der eigenen Situation spielt eine Rolle, und zwar, sich eingestehen zu können, dass man durch Hilfe von außen der eigenen Einsamkeit und Unselbstständigkeit etwas entgegensetzen kann.

„Gerade bei Senioren ist es ja so, dass die auch gerne wissen, wen man sich da ins Haus holt. Das beruhigt denke schon. Die Dame hätte mich bestimmt nicht selber gefragt. Denke, dass hat auch mit Stolz zu tun. Aber jetzt freut sie sich immer“

Zitat einer Nachbarschaftshelferin

Netzwerkarbeit

Die Netzwerkarbeit stellt eine weitere typische Aufgabe eines Servicepunktes dar und ist eng mit der Öffentlichkeitsarbeit verbunden. So ist die Zusammenarbeit mit Netzwerkmitgliedern auch eine bewährte Maßnahme innerhalb der Öffentlichkeitsarbeit. Beispielsweise stellen Veranstaltungen eine Möglichkeit dar, mit unterschiedlichen Beteiligten ins Gespräch zu kommen und diese über das Angebot des Servicepunktes zu informieren. Netzwerkmitglieder organisieren wiederum Veranstaltungen, auf denen über das Angebot des Servicepunktes informiert werden kann. Ziel ist es, Synergien zu schaffen und ein Netzwerk auf Organisations- und Verwaltungsebene zu errichten, welches sich bei Bedarf unterstützen und weiterhelfen kann. Die im Abschnitt „Welche Organisationen eignen sich zum Aufbau eines Servicepunktes?“ aufgeführten Einrichtungen sind in ihrem Quartier bereits

gut vernetzt und besitzen zudem eine hohe Bereitschaft, sich in dieser Hinsicht auch weiterzuentwickeln.

Eine gute Netzwerkarbeit ermöglicht einen Überblick über die lokale und regionale Angebotsvielfalt, hilft bei der Vermeidung von Insellösungen und Doppelstrukturen, schärft das eigene Angebotsprofil und lässt die Gemeinschaft insgesamt zusammenwachsen. Die im Rahmen der Nachbarschaftshilfe relevanten lokalen, regionalen und überregionalen Akteure sind in der Infobox 17: „Wer zählt zu einem guten Netzwerk?“ und in der Abbildung 5 beispielhaft aufgeführt.



Infobox 17: Wer zählt zu einem guten Netzwerk?

- Organisationen der Senioren- und Ehrenamtsarbeit
- Sozialministerien und sonstige Behörden, die als Verordnungsgeber agieren
- Versicherungen und Pflegekasse
- Örtliche Medien
- Interessenvertretungen
- Kommunen und Kreise
- Sport- und Kulturvereine
- Finanzämter

Eine Übersicht über die Ansprechpersonen einiger relevanter Akteure in verschiedenen Bundesländern finden sich unter: www.einzelhelfer.de

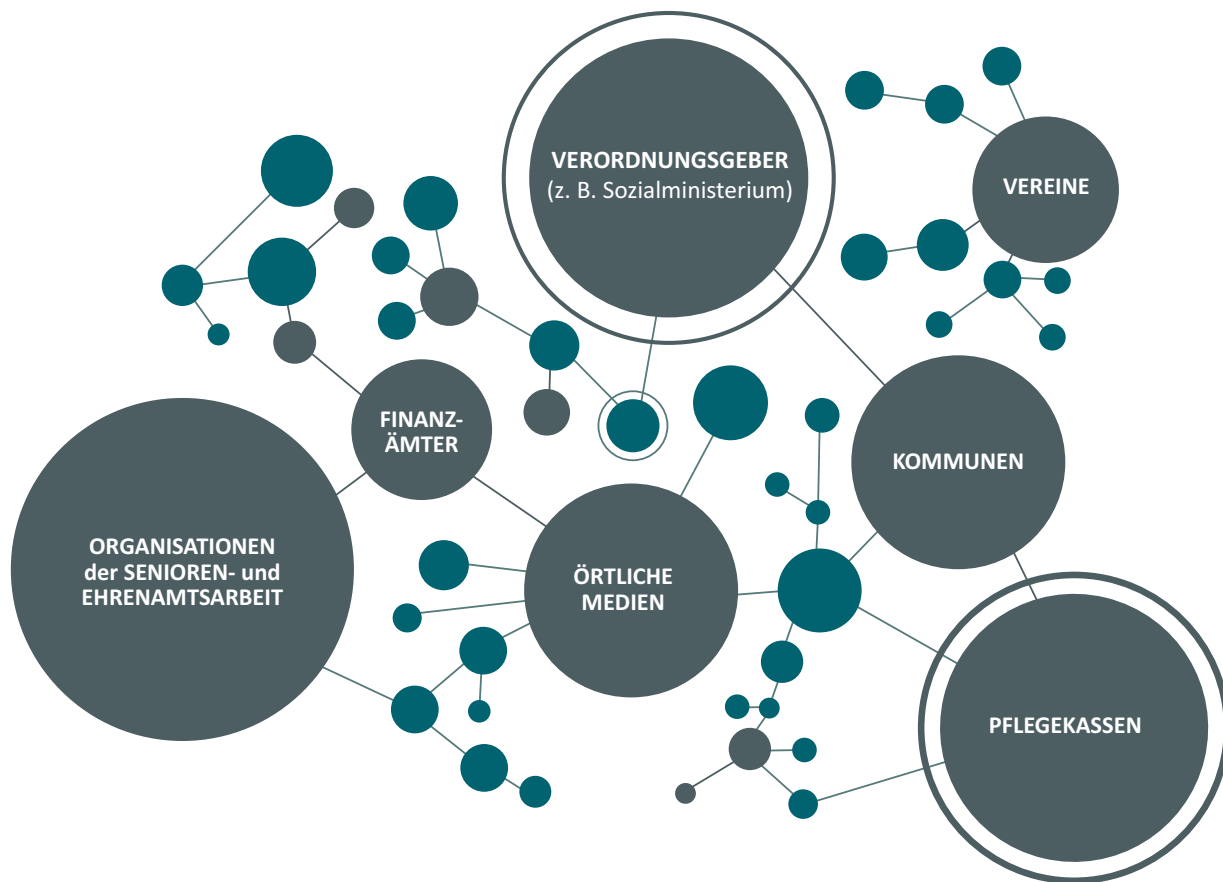


Abbildung 5: Wichtige und mögliche Akteure im Netzwerk der Nachbarschaftshilfe gemäß § 45 SGB XI

Aufklärung, Information und Beratung

Im Rahmen der Aufklärung sind den interessierten Einzelpersonen, hilfe- und pflegebedürftigen Menschen sowie deren Angehörige transparent und ergebnisoffen die verschiedenen Themenfelder der Einrichtung, Möglichkeiten des Engagements in der Region und die Leistungen der Pflegeversicherung näherzubringen. Der Umfang dieser Aufklärung ist dabei sehr stark von dem jeweiligen Interesse und der Spezifität der Anfrage abhängig. Um die Kommunikation möglichst zielgerichtet und effizient zu gestalten, sollte im Gespräch geklärt werden, ob und wie umfangreich eine Aufklärung erfolgen soll.

Im Verlauf dieser Aufklärung ist vom Servicepunkt auch eine Bedarfs- und Erwartungsanalyse vorzunehmen, um so die Motivation, die Wünsche und das Interesse der Personen abzuklären. Grundsätzlich kann auf

persönliche und berufliche Aspekte, auf die Familiensituation, die Belastbarkeit, die Erfahrungen mit anderen Menschen sowie die Erwartungen und Motive eingegangen werden (vgl. Exkurs: Wie können die Motivation, die Erwartungen und die Interessen der interessierten Personen erfasst werden?). Diese Bedarfs- und Erwartungsanalyse sollte mit Einverständnis des Gesprächspartners dokumentiert werden.

Was sind typische Inhalte der Aufklärung?

Innerhalb eines Aufklärungsgesprächs sollten die folgenden Aspekte behandelt werden:

- Aufklärung über das Leitbild der eigenen Einrichtung sowie die damit verbundenen Ziele
- Aufklärung über aktuell durchgeführte Projekte, über relevante Themenfelder und Zielsetzungen
- Aufklärung über die Vielfalt der Möglichkeiten, sich in seiner Re-

gion zu engagieren (von Gruppenangeboten bis organisationsunabhängigen Angeboten)

- Aufklärung über mögliche Angebots- und Unterstützungsformen für hilfe- und pflegebedürftige Menschen (von Gruppenangeboten bis organisationsunabhängigen Angeboten)
- Durchführung einer Bedarfs- und Erwartungsanalyse

Innerhalb des Aufklärungsgesprächs sollte unbedingt auch auf die Besonderheiten einer möglichen Pflegesituation hingewiesen werden, in der verschiedene Personen mit- und nebeneinander Hilfe und Unterstützung leisten, sodass eine angemessene Eingliederung der potenziellen Nachbarschaftshelferinnen und -helfer erreicht werden kann.

Wurde im Rahmen der Aufklärung vonseiten des Servicepunktes oder von Seiten der interessierten Person festgestellt, dass eher ein anderes

Exkurs: Erfassung der Motive, Erwartungen und Vorstellungen der interessierten Personen

Die Motivation, sich im Rahmen der Nachbarschaftshilfe zu engagieren beziehungsweise Nachbarschaftshilfe für sich in Anspruch zu nehmen, gilt es, zusammen mit den Erwartungen und Interessen abzuklären. Dies kann, muss aber nicht standardisiert erfolgen. In vielen Fällen, insbesondere zu Beginn der Servicepunkt-tätigkeit, kann es jedoch hilfreich sein, einen Leitfaden mit den wichtigsten Fragen zu erstellen. Hierüber kann eine systematische Abfrage der individuellen Situation, Bedarfe und Wünsche erfolgen und so festgestellt werden, ob eine Person und ein bestimmtes Engagementfeld zusammenpassen. Wichtig ist es, überzogene und falsche Erwartungen oder Motive zu erkennen, um sensible Gruppen zu schützen, Missverständ-

nisse vorzubeugen und Frustration zu vermeiden. Im Zuge der individuellen Gespräche ist ein einfühlsames Vorgehen notwendig, um sensibel auf die Vorlieben und Abneigungen der Personen eingehen zu können.

Die folgende Fragensammlung bietet einen exemplarischen Einstieg in die Erstellung eines Erhebungsbogen zur Abbildung der Interessen, Motive und Erwartungen sowohl vonseiten der potenziellen Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer als auch vonseiten der pflegebedürftigen Menschen. Ein Musteraufklärungsfragebogen finden Sie unter www.einzelhelfer.de.

- Sind Sie oder waren Sie bereits irgendwo bürgerschaftlich engagiert?
- Welche Tätigkeiten sind Sie bereit zu übernehmen?
- An welchen wöchentlichen/monatlichen Zeitaufwand haben Sie gedacht?

- Für welchen Zeitraum möchten Sie sich engagieren?
- Möchten Sie auf persönliche Erfahrungen, eigene Interessen und/oder berufliche Kompetenzen zurückgreifen bzw. diese einbringen?
- Möchten Sie neue Fertigkeiten und Fähigkeiten erwerben?
- Möchten Sie einen Ausgleich zu Ihrem Berufsleben schaffen?
- Sind Sie auf der Suche nach neuen und persönlichen Kontakten?
- Sind Sie auf der Suche nach gesellschaftlicher und persönlicher Anerkennung?
- Möchten Sie sich mit einer Organisation identifizieren?
- Verfolgen Sie ideelle Ziele und möchten die Welt verbessern?

Engagementfeld oder eine andere Angebotsform passender ist, wie zum Beispiel ein Helferkreis, kann auf Basis einer guten Netzwerkarbeit die interessierte Person direkt an die entsprechende Stelle weitervermittelt werden. Erst wenn die Motive, Interessen und Fähigkeiten sowie die Erwartungen mit dem Engagementfeld der Nachbarschaftshilfe zusammenpassen, kann nach einem Hinweis auf die eventuelle Inanspruchnahme einer Bedenkzeit der Servicepunkt zu einer detaillierteren inhaltlichen Information und Beratung übergehen.

Grundsätzlich bietet es sich an, die Information und Beratung über verschiedene Kommunikationskanäle bereitzustellen und anzubieten:

- Persönlich
- Telefonisch
- E-Mail
- Kontaktformulare auf der Homepage

Eine hohe Reichweite kann gewährleistet werden, wenn eine Kombination verschiedener Kanäle angeboten wird. Telefonische Kontaktaufnahmen sind dabei die Regel. Persönliche Gespräche sollten außerdem immer in Betracht gezogen werden, da sie die Möglichkeit geben, dass Gegenüber genauer kennenzulernen und somit unter anderem das gegenseitige Vertrauen zu stärken. Die Erreichbarkeit des Servicepunktes ist über feste Öffnungs- und Sprechzeiten der Mitarbeitenden sicherzustellen.

Die bereitgestellten Informationen gilt es zielgruppengerecht, barrierearm und verständlich aufbereitet (d. h. einfach, prägnant und niedrigschwellig) zur Verfügung zu stellen. Eine regelmäßige Überprüfung der Aktualität ist darüber hinaus notwendig, um den interessierten Personen gültige Informationen weitergeben zu können. Um diesen Maßgaben gerecht zu werden, kann die Einrichtung eines (anonymen) Feedbacksystems

über beispielsweise Kontaktformulare in Betracht gezogen werden (das heißt: Welche Unterstützung ist gewünscht? Was kann verbessert werden?).

Anfragen, die den Servicepunkt erreichen, können hinsichtlich ihrer Fragentiefe und -konstellation eine genauere Besprechung des jeweiligen Einzelfalles notwendig machen. Eine Beratung ist daher auf den Einzelfall abzustimmen und individualisiert sowie strukturiert vorzunehmen. Die (Haupt-)Aufgabe des Servicepunktes ist es, im Beratungsprozess, soweit möglich und sinnvoll, im Sinne einer Lotsenfunktion an bestehende Beratungsstellen zu verweisen. Darüber hinaus kann der Servicepunkt nach bestem Wissen und Gewissen entscheiden, welche weiterführenden Informationen bereitgestellt und welche Empfehlungen ausgesprochen werden können, um die speziellen Informationsbedarfe abzudecken. Die Information und Beratung sollten

unabhängig, bedarfsgerecht, transparent und lösungsorientiert durchgeführt werden. In der Regel besitzen die Mitarbeitenden in den Organisationen bereits eine gute fachliche Vorbildung, und es besteht zumeist ein umfangreiches Erfahrungswissen im Bereich der Beratung. Die Anfragen können im Optimalfall durch feste Ansprechpersonen bearbeitet werden, sodass auch eine nahtlose und vertrauensvolle Fortführung des Beratungsgesprächs ermöglicht wird. Die bereits im Rahmen der Aufklärung begonnene Dokumentation sollte hier fortgeführt werden, sodass auch im Fall eines Personalwechsels eine Anknüpfung an die Beratungshistorie ermöglicht wird. Schlussendlich können die Dokumentationen in einer Profildatei mit den gesammelten Informationen zur Person zusammengefasst werden. Solche Profildateien müssen dabei die informationelle Selbstbestimmung der jeweiligen Personen schützen. Somit ist eine Einverständniserklärung der

Person nach Maßgabe der gültigen Datenschutzregelungen, vor einer Dokumentation und Speicherung erforderlich. Diese sind vorab mit einem Datenschutzbeauftragten abzuklären (vgl. Infobox 18: Was sind typische Inhalte der Information und Beratung?).



Gibt es bei der Aufklärung, Information und Beratung Unterschiede zwischen verschiedenen Einrichtungstypen?

Aufgrund der inhaltlichen Ausrichtung der Einrichtungstypen (vgl. Kapitel: Welche Organisationen eignen sich für den Aufbau eines Servicepunktes?), können sich die Organisationen hinsichtlich ihrer Beratungskompetenz unterscheiden. Während die Mitarbeitenden in Pflegestützpunkten im Gespräch mit Versicherten geschult sind und sehr gut über die Leistungen der Pflegeversicherung informieren und beraten können, sind beispielsweise Freiwilligenagenturen geübt im Umgang mit Ehrenamtlichen jeden Alters und Seniorenbüros wiederum sensibilisiert für die Kommunikation mit älteren Menschen.



Infobox 18: Was sind typische Inhalte der Information und Beratung?

Typischerweise liegen die Schwerpunkte der Information und Beratung auf den folgenden Themenbereichen:

- Anerkennung und Registrierung als Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer
- Versicherungsschutz im Ehrenamt
- Entlastungsbetrag
- Abrechnungsmodalitäten mit der Pflegekasse
- Qualifizierungs- und Schulungsmöglichkeiten
- Steuerrechtliche Angelegenheiten
- Fortbildungsmöglichkeiten
- Weiterqualifizierung im eigenen Interessenbereich

Vermittlung

In den meisten Fällen kennen sich Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und die pflegebedürftige Person bereits. In solchen Fällen ist selbstverständlich keine weitere Vermittlung notwendig. In manchen Fällen kann es jedoch vorkommen, dass noch kein Tandem existiert oder in Planung ist, wenn der Kontakt zum Servicepunkt aufgebaut wird. In diesen Fällen ist es möglich, dass der Servicepunkt als vermittelnde Stelle bei der Bildung eines Tandems unterstützend tätig wird. Zu berücksichtigen ist hierbei, dass Vorbehalte aufseiten der Pflegebedürftigen meist dann besonders groß sind, wenn der nachbarschaftlichen Unterstützung keine entsprechende Bekanntschaft vorausgeht. Diese Hemmnisse gilt es zu berücksichtigen und anzusprechen.

Die Vermittlung ist in erster Linie an landesrechtliche Vorgaben gebun-

den. Das bedeutet, dass der Servicepunkt lediglich dann eine Vermittlung durchführen darf, wenn dies durch die Rechtsverordnung des Landes nicht explizit oder implizit ausgeschlossen wird (vgl. Infobox 19: In welchen Bundesländern ist eine Vermittlung ausgeschlossen?).

Die Grundvoraussetzung für eine funktionierende Vermittlung stellt immer eine sorgfältige Dokumentation und Bedarfs- sowie Erwartungsanalyse im Rahmen der Aufklärung, Information und Beratung dar. Erst auf Basis dieser schriftlichen Dokumentation kann eine nachvollzieh-



Infobox 19: In welchen Bundesländern ist eine Vermittlung ausgeschlossen?

Zum aktuellen Zeitpunkt wird in keiner der vorliegenden Rechtsverordnungen eine Vermittlung explizit ausgeschlossen. Zu beachten sind die definierten Umkreise für „Nachbarschaften“. In Hamburg kann ein impliziter Ausschluss angenommen werden. Ein Tandem aus Nachbarschaftshelferin oder Nachbarschaftshelfer und pflegebedürftiger Person begründet sich der Annahme nach immer auf einer intakten persönlichen Beziehung. Die Registrierung bei der Servicestelle Nachbarschaftshilfe findet erst unter dieser Voraussetzung statt. Aus dieser Annahme heraus leitet sich auch der Verzicht auf eine Schulungsverpflichtung der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer ab.

bare und zweifelsfreie Vermittlung erfolgen. Eine Vermittlung ist darüber hinaus immer an die Bereitschaft und an das (schriftliche) Einverständnis der Personen gebunden, die sich in ihrer Nachbarschaft vermitteln lassen möchten. Eine Verpflichtung hierzu kann und darf nicht verlangt werden.

Auf Basis der Profildateien ist eine erste Überprüfung der Eignung vorzunehmen. Es kann beispielsweise überprüft werden, ob der Unterstützungsbedarf mit den Interessen und Motiven der infrage kommenden Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer harmoniert.

Vermittlungen erfordern über die Profildatei hinaus auch ein gewisses Feingefühl und eine Sensibilität in Bezug auf die Eignung von verschiedenen Personen. Indem Personen ohne einen Tandempartner bereits während des Anerkennungsprozesses (telefonisch und/oder persönlich) engere begleitet werden, kann das Zu-

gehörigkeitsgefühl zum Servicepunkt gestärkt werden und die Person durch den Mitarbeitenden des Servicepunktes auch besser eingeschätzt und in einer eventuell anschließenden Eignungsüberprüfung („Matching“) besser beurteilt werden.

Vor dem Erstgespräch kann es als Servicepunkt zusätzlich sinnvoll sein, ein polizeiliches Führungszeugnis einholen zu lassen (vgl. Infobox 20: Was ist ein polizeiliches Führungszeugnis, und wie kann es beantragt werden?).

Besteht nach diesen ersten Schritten das Interesse der Personen fort und ist eine Eignung formal begründet, kann der Servicepunkt dazu übergehen, beide Personen einander zu empfehlen, wobei die Rolle des Servicepunktes unterschiedlich definiert werden kann. Auf der einen Seite kann dem Servicepunkt eine eher passive Rolle zukommen, wenn dieser, nach zuvor eingeholter schriftlicher Zustimmung, lediglich die Kontaktdaten weiter-



Infobox 20: Was ist ein polizeiliches Führungszeugnis, und wie kann es beantragt werden?

Das (polizeiliche) Führungszeugnis ist eine behördliche Bescheinigung über eventuelle Vorstrafen einer Person. Wird für die Ausübung einer ehrenamtlichen Tätigkeit für eine gemeinnützige Einrichtung ein Führungszeugnis benötigt, kann die sonstige Gebührenpflicht von 13 Euro entfallen. Die Aufforderung zur Beantragung sollte daher einen entsprechenden Vermerk aufweisen. In jedem Fall sind Bezieher von ALG II oder Sozialhilfe von einer Gebührenpflicht befreit.

leitet. Auf der anderen Seite kann der Servicepunkt das Kennenlernen auch gezielt begleiten und eine aktive Rolle einnehmen, indem dieser die Organisation eines Erstgesprächs vornimmt, neutrale Räumlichkeiten bereitstellt und das Gespräch moderiert. Ein Erstgespräch sollte in jedem Fall als ein nächster Schritt eingeplant werden. Der Servicepunkt kann zu diesem Termin unter anderem folgende Informationsmaterialien zur Verfügung stellen:

- Checklisten für erfolgreiche Erstgespräche
- Leitfäden zur Vertragsschließung und Abrechnungsüberlassungen
- Kontaktdaten zu den zuständigen Pflegeberatenden und Versicherungsfachangestellten der Pflegekasse, für weitere Fragen beispielsweise zu Abrechnungsmodalitäten

Abschließend ist es empfehlenswert, eine (gewisse) Verbindlichkeit her-

zustellen, in dem Zeitumfang, Dauer und Kontinuität sowie die Tätigkeitsbereiche abgestimmt werden. Eine Verschwiegenheitserklärung kann des Weiteren zur gegenseitigen Absicherung unterzeichnet werden, indem die Nachbarschaftshelferinnen oder Nachbarschaftshelfer versichern, alle personenbezogenen Angaben und Daten vertraulich zu behandeln.

In Abbildung 6 sind die wichtigsten Schritte in der Vermittlung noch einmal überblicksartig zusammengefasst.



„Es braucht viel Geduld, bis man genügend Leute aus beiden Gruppen in der Kartei hat und sich vor allem ein Tandem gefunden hat, das dann auch funktioniert und durchführbar ist.“

„Wir empfehlen, das erste Kennenlernen auf neutralem Boden durchzuführen; schriftliche Fixierung von zeitlichem Umfang und Inhalt; Abrechnungsmodalitäten.“

Zitate aus den Servicepunkten



Abbildung 6: Wichtige Schritte bei der Vermittlung

Begleitung

Ein häufiger Vorbehalt gegenüber dem Engagement von unabhängiger ständfindender Nachbarschaftshilfe im privaten Umfeld und im Umgang mit einer vulnerablen Zielgruppe in ihrer Häuslichkeit ist, dass dieses Engagement in der Regel unbegleitet und damit auch unkontrolliert durchgeführt werden kann. Aus diesem Grund ist gerade die Begleitung der Tandems durch den Servicepunkt eine wichtige Voraussetzung für eine auf Dauer ausgelegte und für alle Beteiligten gut funktionierende Nachbarschaftshilfe. Die Begleitung sollte insbesondere dann, wenn der Servicepunkt ein Tandem vermittelt hat, aktiver ausfallen. Es kann in solchen Fällen sinnvoll sein, in engerem Kontakt zu den Personen zu bleiben.

Ein gut begleitetes Engagement von Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfern im häuslichen Bereich führt letztlich zu einer ge-

sunden persönlichen Beziehung und stellt ein dauerhaftes und regelmäßiges Engagement sicher.

Die Begleitung des Servicepunktes sollte in erster Linie in der wertschätzenden Anerkennung des Tandems allgemein und der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer im Speziellen liegen. Weiß der Servicepunkt beispielsweise, dass ein Tandem auch an kulturellen Ereignissen interessiert ist, kann dieser gezielt Aktivitäten vorschlagen oder bewerben. Darüber hinaus können im Kontakt mit der Nachbarschaftshelferin oder dem Nachbarschaftshelfer beispielsweise Fortbildungsangebote nahegelegt werden, um eine Weiterbildung im eigenen Interessenbereich zu ermöglichen. Dies kann sich auch positiv auf das Engagementverhältnis auswirken.

Neben diesen individuellen Empfehlungen sollte der Servicepunkt in regelmäßigen Abständen niedrig-

schwellige Erfahrungsaustausch- und Vernetzungstreffen für die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, aber auch für die Tandems anbieten, um Gespräche untereinander zu fördern und einen Dialog zu ermöglichen.

Der Servicepunkt steht darüber hinaus immer als Anlaufstelle und Lotse für das Tandem bei allgemeinen Fragen (beispielsweise zur Abrechnung mit der Pflegekasse) oder bei speziellen Herausforderungen zur Verfügung und bietet entlastende Hilfen an, wenn beispielsweise auffällige Verhaltensweisen im Alltag auftreten oder Konflikte entstehen, die nicht zwischen dem Tandem selbst gelöst werden können (vgl. Abbildung 7). Diese Hilfen können einerseits in moderierenden Gesprächen oder in der Vermittlung an andere Angebote bestehen (wie psychosoziale Beratungsstellen, Telefonseelsorge, Krisentelefon z. B. der Alzheimer Gesellschaften).

Steckbriefe

Im Zeitraum von 2017 bis 2020 hat das Kuratorium Deutsche Altershilfe im Rahmen eines Forschungs- und Entwicklungsprojektes im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit untersucht, wie Servicepunkte, die anerkennungsfähige Nachbarschaftshilfe unterstützen können. Im Rahmen des Projektes wurden in verschiedenen Bundesländern 56 Servicepunkte in bestehenden Organisationen eingerichtet. Die Servicepunkte erprobten im Projektverlauf das im vorangegangenen Kapitel dargestellte Konzept zur Unterstützung und Förderung von Nachbarschaftshilfe und halfen dabei, dieses weiter auszudifferenzieren.

Unter welchen Voraussetzungen ein Servicepunkt funktioniert, welche Kompromisse manchmal notwendig sind, wie dadurch Nachbarschaftshilfe gefördert werden kann und welchen Beitrag Nachbarschaftshilfe für die Unterstützung von Pflegebedürftigen und für ihre Angehörigen leistet,

muss dabei immer in Abhängigkeit der jeweiligen Rahmenbedingungen beurteilt werden. Servicepunkte müssen daher in Abhängigkeit dieser Rahmenbedingungen gedacht und weiterentwickelt werden.

Die Variationsbreite an möglichen Servicepunkt-Modellen ist groß! Passend zu den Rahmenbedingungen und regionalen Gegebenheiten haben die Organisationen Ihre teilweise ganz unterschiedlichen und angepassten Servicepunkt-Konzepte erprobt. Auf den folgenden Seiten werden einige dieser verschiedenen Ansätze kurz vorgestellt und den Servicepunkten eine Möglichkeit gegeben, Ihre Arbeit und Organisation zu präsentieren.



Nachbarschaftshilfe Ardey
 Ardeyer Straße 66
 58730 Fröndenberg
 info@nachbarschaftshilfe-ardey.de
 Telefon 0152 / 01 36 4459
 www.nachbarschaftshilfe-ardey.de

Ziele und Methoden

Zu unseren Zielen gehört es, die Nachbarschaftshilfe digital zu organisieren. Hierfür haben wir zunächst eine Bedarfsanalyse, in Form einer Umfrage bei allen Haushalten des Ortsteils Ardey durchgeführt. Als nächstes wurden Ehrenamtliche für ein Telefonteam rekrutiert und ein IT-Programm zur Vermittlung und Pla-

nung der nachbarschaftlichen Unterstützung entwickelt. Das Programm ermöglicht es dem Telefonteam, Hilfen einfach und schnell zu vermitteln. Nach Eingabe aller Daten kann automatisch ein Hilfeprotokoll erstellt und als Auftrag per E-Mail an einen Helfenden geschickt werden. Nachdem der Helfende den Auftrag ausgeführt hat, sendet dieser das Protokoll zur Erfassung und statistischen Auswertung an die Koordinationsstelle zurück. Alle Beteiligten unterschreiben eine Datenschutzerklärung.

Öffentlichkeitsarbeit

- **Mitteilungen an die lokale Presse:** Veröffentlichung von 14 verschiedenen Artikeln zum Thema
- **Postwurfsendungen:** Versand von zwei Postkarten und einem Flyer an alle Haushalte
- **Verteilung von Informationsmaterial in der Region:** Ärzte, Apotheken, Pflegedienste und lokaler Einzelhandel

- **Teilnahme an lokalen Veranstaltungen:** Informationsstände und Vorträge

Hinweise und Tipps

1. Es ist möglich einen unabhängigen Servicepunkt durch enge Vernetzung mit lokalen Organisationen, die im Bereich Seniorenarbeit tätig sind, aufzubauen.
2. Ein interaktives IT-Programm ist praktisch und kostengünstig. Kombiniert mit einem Tablet mit Telefonfunktion, kann die Vermittlung von Hilfen über das Homeoffice einfach organisiert werden.
3. Für viele Betroffene setzen digitale Lösungen die Schamgrenze, Hilfe(n) in Anspruch zu nehmen, herab. Ein entscheidender Gelingensfaktor ist Vertrauen in die Nachbarschaftshilfe.

Zentral-Büro & Beratung:
 Kreuzweg 10 / 1. Stock
 20099 Hamburg
Tel: 040 / 411 886 90

(Für Sie 365 Tage erreichbar in der Zeit von 8 - 20 Uhr)
www.buerger-helfen-buergern.com

Ziele

Unser Ziel ist es, das sich ergänzende Zusammenspiel von zivilgesellschaftlichem Engagement und staatlichen Versorgungsverpflichtungen herzustellen und Mitmenschlichkeit zu stärken, wovon freiwillig-ehrenamtliche Helfer wie auch Hilfe-Empfangende gleichermaßen profitieren. Durch stete Weiterentwicklung der eigenen Kenntnisse und Fähigkeiten sowie durch die Erfahrung von Wertschätzung der eigenen Beteiligung.

Öffentlichkeitsarbeit

Wir sind mit unserem Infomobil und Infostand hamburgweit auf Stadtteil- und Straßenfesten mit dabei, wie der AKTIVOLI Freiwilligenbörse und bei selbst- und mitorganisierten Veranstaltungen. Wir nutzen unser buntes Netzwerk und unsere vielfältigen eigenen und von uns unterstützten Projekte, um alle Möglichkeiten des Engagements breit gefächert aufzuzeigen: mit u. a. Flyern, Plakaten, Visitenkarten und diverser Equipment von Infomobil bis Infotisch und Banner.

Hinweise und Tipps

1. Gemeinsame Werte und Ziele klar definieren: Alle Beteiligten müssen erfahren und vor allem auch verstehen, worum es geht, damit sie sich auf ihre ganz individuelle Weise für ihre sinnvolle Aufgabe einsetzen können.

2. Andere an der Umsetzung beTEILigen: Individuelle Fähigkeiten und Kenntnisse müssen so für das Gemeinwohl genutzt werden, dass bei allen BeTEILigten immer wieder Lust auf Neues geweckt wird, z. B. auf Weiterbildung, Learning by Doing oder sogar eigene Projekt-Ideen.

3. Wertschätzung: Menschen, die sich freiwillig für andere engagieren, brauchen Wertschätzung, damit sie selbst motiviert bleiben und andere zum Engagement anstiften wollen und können.



In Mecklenburg-Vorpommern gibt es 19 Servicepunkte, die an die Pflegestützpunkte Mecklenburg-Vorpommern angebunden sind. Unseren Kontakt finden Sie unter:
www.PflegestuetzpunkteMV.de

Ziele

Die flächendeckende Etablierung eines bedürfnisorientierten niedrigschwelligen, passgenauen Unterstützungsangebotes für alle Pflegebedürftigen im Pflegealltag sowie die Beratung, Begleitung und Unterstützung der Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer, von der Gewinnung bis zur Vermittlung aus einer Hand, war und ist unser erklärtes Ziel. Hierfür wurde zunächst, das Angebot in die Arbeit der Pfle-

gestützpunkte integriert, die Nachbarschaftshilfe beworben und eine zielgerichtete Vermittlung und Begleitung vorgenommen. Ein wichtiger Meilenstein war die Etablierung eines flexiblen Schulungsangebotes.

Öffentlichkeitsarbeit

- Bundeslandweite, regionale und überregionale Pressearbeit.
- Implementierung in den regionalen und überregionalen Veranstaltungen der Pflegestützpunkte.
- Implementierung in die regionalen und überregionalen Netzwerktreffen in den Regionen wie z. B. Geronto, GENA, Frühe Hilfen, Runder Tisch Demenz, Pflegekonferenzen.
- Information im Rahmen der Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern wie z. B. Senioren- und Behindertenbeiräte, Ärzte, Rehaeinrichtungen, Pflegediensten, Kliniken - Pflege in Familie för-

dern, Quartiersmanagern.

- Integration in Projekte/AG wie z. B. Runde Tische Wohnen.
- Vorträge, Internet, Presseartikel, Flyer, MV1 – Film zur NBH.

Hinweise und Tipps

1. Es braucht Geduld, Motivation, Flexibilität, Mut zu Veränderung, Bereitschaft Zeit zu investieren und Verantwortung zu übernehmen sowie ein strukturiertes Vorgehen.
2. Die Einrichtung(en) sollte(n) Anlaufstelle(n) für alle Zielgruppen rund um das Thema Pflege sein – keine zusätzlichen Wege Stellen. Hilfe aus einer Hand ist wesentlich!
3. Die Prozesse von der Gewinnung bis zur Vermittlung sollten sich in vorhandene Prozesse/Strukturen integrieren lassen.



Kreisverwaltung Düren
Bismarckstr. 16
Haus C, Raum 406
52351 Düren
Tel.: 02421 / 22 10 50 411
E-Mail: amt50@kreis-dueren.de
Webseite: www.kreis-dueren.de

Ziele

Unser Ziel ist es, Menschen mit Hilfebedarf und hilfsbereite Menschen zusammen zu bringen!

Öffentlichkeitsarbeit

Wir nutzen eine große Bandbreite an Möglichkeiten:

- Zeitungsartikel
- Vorstellung bei Veranstaltungen

- Internetauftritt
- Flyer in Apotheken, bei Ärzten, in Rathäusern usw.
- Vorträge
- Serienbriefe
- Vorstellen der Einzelhelfer in den persönlichen Pflegberatungen

Unser Servicepunkt ist in die Pflegeberatungsstelle integriert

4. Immer wieder Medienpräsenz zeigen!

Hinweise und Tipps

- 1. Strukturen schaffen:** Qualifikationsmöglichkeiten anbieten (im Kreis Düren besteht eine Kooperation mit der AOK Rheinland/Hamburg)
- 2. Vertrauensbasis zwischen den Hilfesuchenden und den Hilfegebenden aufbauen:** Erhebungsbögen für Hilfesuchende und Hilfegebende nutzen und eine ausführliche Pflegeberatung anbieten sowie Möglichkeiten des Austausches schaffen: Einzelhelfer-Café (in Planung).

3. Vorhandene Netzwerke nutzen:

Rebecca Witzel

Tel.: 0461 / 85 24 32

witzel.rebecca@flensburg.de

Kathrin Piwowarski

Tel.: 0461 / 85 24 07

piwowarski.kathrin@flensburg.de

Rathausplatz 1 in 24937 Flensburg

Ziele

Wir möchten den Servicepunkt als festen Bestandteil des Portfolios unserer Organisation, der Fachstelle 50+ etablieren. Die Verbesserung der Schulungssituation in Schleswig-Holstein liegt uns besonders am Herzen, weshalb wir ein Schulungs-Curriculum entwickelt haben und eine Anerkennung durch die Pflegekassen verfolgen.

Öffentlichkeitsarbeit

Wir haben das Projekt bei den Netzwerkpartner*innen der Fachstelle 50+ (u. a. Besuchsdienste, Selbsthilfegruppen, Sozialverbände, Pflegedienste und Pflegeeinrichtungen, Betreute Wohnanlagen, Sozialdienste) vorgestellt und auf Vorträgen oder Empfängen der Stadt dafür geworben. Außerdem verteilen wir regelmäßig Plakate, Flyern und Werbematerial.

Hinweise und Tipps

1. Wichtige Grundvoraussetzungen für eine erfolgreiche Nachbarschaftshilfe sind: Zeit zum Kennenlernen der Interessierten zu haben, für die nachbarschaftliche Unterstützung qualifiziert und sensibilisiert zu sein, eine kontinuierliche Begleitung anzubieten, regelmäßige Austauschrunden für Nachbarschaftshelfer*innen zu organisieren und eine ständige

Erreichbarkeit und Ansprechbarkeit als Servicepunkt zu gewährleisten.

2. Es empfiehlt sich die Nutzung bereits bestehender und erprobter Strukturen.
3. Das (frühe) Einbinden von Netzwerkpartner*innen ist ein wichtiger erster Schritt.
4. Es ist wichtig, Ausdauer bei auftretenden Hindernissen zu haben, sich davon nicht entmutigen zu lassen und für kreative Lösungen offen zu sein.



Wasserkrüger Weg 7
 23879 Mölln
 Tel.: 04542 / 82 65 49
 E-Mail: info@pflegestuetzpunkt-herzogtum-lauenburg.de
 Webseite: www.pflegestuetzpunkt-herzogtum-lauenburg.de

Ziele

Wir möchten uns als Ansprechpartner für alle Belange rund um die Nachbarschaftshilfe etablieren und eine beständige Finanzierung erhalten. Zusätzlich soll ein regelmäßiges Kursangebot für Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer

mit Anerkennung der Pflegekassen aufgebaut werden.

Öffentlichkeitsarbeit

Wir machen das Angebot der Nachbarschaftshilfe über verschiedene Wege publik:

- Zeitungsartikel
- Vorstellung des Angebots in Gemeinden und bei den verschiedenen Netzwerkpartnern
- Homepage
- Flyer
- Plakate

Hinweise und Tipps

1. **Transparente und niedrigschwellige Rahmenbedingungen schaffen:** So sollte z. B. der Haftpflichtversicherungs- und Unfallversicherungsschutz für ehrenamtlich Tätige geklärt sein.

2. Auf einen einheitlichen Sachstand bei (allen) Pflegekassen hinwirken!
3. Frühes Einbinden von Netzwerkpartner*innen!
4. Engagement, Begeisterung
Durchhaltevermögen sind wichtig und pragmatische Ansätze häufig notwendig!



**Mehr
Generationen
Haus**
Wir leben Zukunft vor



Vogelstr. 2
66538 Neunkirchen (Saar)
Tel.: 06821 / 27 633
E-Mail: einzelhelfer-fnz@t-online.de

Ziele

Der demografische Wandel soll mitgestaltet werden, indem die Potenziale zum freiwilligen Engagement identifiziert und gefördert werden und hierdurch hilfebedürftige Menschen in ihrer autonomen Lebensführung unterstützt werden. Eine organisierte Nachbarschaftshilfe soll entstehen.

Öffentlichkeitsarbeit

- **Live-Kommunikation:** Infostand bei der Seniorenmesse Neunkir-

chen, Infotag für Multiplikatoren, Mundpropaganda

- **Promotion:** Verteilung von Flyern in Haushalten, Apotheken, Tagespflegen, etc.
- **Werbung:** Plakate, Roll-Up, Kundenstopper
- **Public Relations:** Presseartikel

Hinweise und Tipps

1. **Gute Netzwerkarbeit** ist das A und O für das Gelingen zum Aufbau eines Servicepunktes.
2. **Austausch mit anderen Organisationen**, die schon mehr Erfahrung haben.
3. **Ausreichende Flexibilität**, um sich verändernden Herausforderungen zu stellen.

Glossar

Abtretungserklärung

In bestimmten Fällen ist es möglich, als Leistungsanbieter auch direkt mit der Pflegekasse abzurechnen. Hierfür muss der Pflegebedürftige eine Abtretungserklärung erteilen. Eine Vorlage finden Sie unter www.einzelhelfer.de. Die Anfrage kann der Pflegebedürftige zusammen mit der Rechnung direkt an die zuständige Pflegekasse stellen.

Angebote zur Unterstützung im Alltag

Angebote zur Unterstützung im Alltag gemäß § 45a SGB XI (ehemals „niedrigschwellige Betreuungs- und Entlastungsangebote“) sind Angebote und Leistungen, die dazu beitragen, Pflegepersonen zu entlasten und Pflegebedürftige zu unterstützen, möglichst lange in ihrem häuslichen Umfeld zu verbleiben, ihren Alltag selbstständig zu bewältigen und ihre sozialen Kontakte aufrechterhalten zu können.

Neben Betreuungsangeboten und Angeboten zur Entlastung von Pflegenden, fallen hierunter auch Angebote zur Entlastung im Alltag. Diese Angebote benötigen eine Anerkennung durch die zuständige Landesbehörde nach Maßgabe des jeweiligen Landesrechts gemäß § 45a Abs. 3 SGB XI. Die Landesregierungen sind hierfür ermächtigt, in ihren Rechtsverordnungen das Nähere über die Anerkennung und Qualitätssicherung festzusetzen.

Aufwandsentschädigung

Die Aufwandsentschädigung stellt eine Form der pekuniären Anerkennung und Aufwandsvergütung innerhalb des bürgerschaftlichen Engagements dar. Das Ehrenamt zeichnet sich grundsätzlich durch Freiwilligkeit und Unentgeltlichkeit aus, daher ist die Aufwandsentschädigung nicht als Vergütung im ursprünglichen Sinn zu betrachten, sondern als eine finanzielle Anerkennung.

Auslagenersatz

Auslagen sind Geldausgaben, die im Zuge einer Auftragserfüllung erbracht werden. Als Auslagenersatz wird der steuerfreie Ersatz von Auslagen des Arbeitnehmers für den Arbeitgeber gegen Vorlage von Nachweisen bezeichnet (vgl. § 3 Nr. 50 EStG).

Arbeitslosengeld I (ALG I)

ALG I ist eine soziale Absicherung für Personen, die ihre Beschäftigung verloren haben und vorübergehend kein Arbeitsentgelt beziehen. Die Grundlagen für das ALG I sind hauptsächlich im dritten Sozialgesetzbuch (SGB III) geregelt. Arbeitslosengeld wird aus der Arbeitslosenversicherung finanziert. Der Anspruch ist somit davon abhängig, ob und wie lange eine Arbeitslosenversicherung vorlag.

Arbeitslosengeld II (ALG II)

Umgangssprachlich auch Hartz IV genannt, ist das ALG II Teil der Existenzsicherung für hilfebedürftige, aber gleichzeitig erwerbsfähige Personen oder Bedarfsgemeinschaften. Personen, die hilfebedürftig, aber nicht erwerbsfähig sind, können dagegen Sozialgeld erhalten. Hierfür müssen sie jedoch mit einer erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person in einer Bedarfsgemeinschaft leben. Die Rechtsgrundlage für das ALG II ist das zweite Sozialgesetzbuch (SGB II).

Ehrenamtspauschale

Die Ehrenamtspauschale ist ein pauschaler Steuer- und Sozialversicherungsfreibetrag in Höhe von 720 Euro pro Jahr, welcher von ehrenamtlich engagierten Personen geltend gemacht werden kann, die sich im Dienst einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einer Einrichtung zur Förderung gemeinnützi-

ger, mildtätiger und kirchlicher Zwecke befinden. Alle Beträge darüber hinaus sind steuerpflichtig (vgl. § 3 Nr. 26a EStG).

Entlastungsbetrag

Pflegebedürftige aller Pflegegrade, die in ihrer häuslichen Umgebung ambulant versorgt werden, haben nach § 45b SGB XI Anspruch auf den monatlichen Entlastungsbetrag in Höhe von 125 Euro. Der Anspruch auf den Entlastungsbetrag entsteht bei Vorliegen der Anspruchsvoraussetzungen, ohne dass es einer Antragstellung bedarf.

Der Betrag kann zweckgebunden zur Erstattung von Aufwendungen genutzt werden, die den Versicherten im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme von qualitätsgesicherten Angeboten und Leistungen zur Stärkung der Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit der Pflegebedürftigen, zur Gestaltung ihres Alltags

und zur Entlastung von Pflegepersonen entstehen. Hierzu gehören die Leistungen der Tages- oder Nachtpflege, Leistungen der Kurzzeitpflege, Leistungen der ambulanten Pflegedienste im Sinne des § 36 SGB XI (in den Pflegegraden 2 bis 5 jedoch nicht von Leistungen im Bereich der Selbstversorgung) sowie die Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag im Sinne des § 45a SGB XI.

Zu diesen können in einzelnen Bundesländern auch die Nachbarschaftshelferinnen und Nachbarschaftshelfer gezählt werden. Der Entlastungsbetrag kann hier eine Möglichkeit der Refinanzierung der Aufwandsentschädigung darstellen. Die Kostenerstattung erhalten die Pflegebedürftigen gegen Vorlage entsprechender Belege über die entstandenen Eigenbelastungen.

Wird der monatliche Entlastungsbetrag in einem Kalendermonat

nicht (vollständig) verbraucht, wird dieser auf den folgenden Monat übertragen. Nicht verbrauchte Beträge am Ende eines Kalenderjahres können noch bis zum Ende des darauffolgenden Kalenderhalbjahres abgerufen werden (bis zum 30. Juni des Folgejahres).

Haftpflichtversicherung

Die (private) Haftpflichtversicherung schützt versicherte Person bei verursachten Schäden im privaten Bereich, in dem sie unberechtigte Schadensersatzansprüche abwehrt oder den jeweiligen Schaden nach Prüfung bezahlt. Je nach Schadensart (Sachschaden, Totalschaden, Personenschaden) gelten hierbei unterschiedliche Regelungen. Häufig nicht im Schutz begriffen sind sogenannte Gefälligkeitsschäden und Schäden durch deliktunfähige Kinder.

Häuslichkeit bzw. häusliche Umgebung

Der Begriff der „häuslichen Umgebung“ ist eng mit dem der „häuslichen Pflege“ nach § 3 SGB XI verknüpft. Nachrangig zur häuslichen Pflege ist demnach die teilstationäre oder Kurzzeitpflege, welche wiederum der vollstationären Pflege vorrangig ist. Im Gesetzestext ist nicht weiter ausgeführt, was genau als „häusliche Umgebung“ zu werten ist, obgleich diese als grundsätzliche Anspruchsvoraussetzung für die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung, u. a. dem Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI, angeführt wird. Generell ist aber von einem weit(er) gefassten Begriff der „häuslichen Umgebung“ auszugehen. Im Zusammenhang mit der „häuslichen Pflege“ durch Angehörige oder sonstige Privatpersonen und dem Pflegegeld wird der häusliche Bereich als „[...] der eigene Haushalt, der Haushalt der Pflegeperson oder ein Haushalt, in den der Pflege-

bedürftige aufgenommen wurde“ gewertet. Dies schließt auch ein Altenwohnheim oder Altenheim mit ein.

Institutionskennzeichen

Das Institutionskennzeichen (IK) ist ein eindeutiges Merkmal für die Abrechnung medizinischer und rehabilitativer Leistungen mit den Trägern der Sozialversicherung (Krankenkassen, Berufsgenossenschaften, Unfallkassen, Rentenversicherung, Bundesagentur für Arbeit). Alle Vertragspartner, die für die Sozialversicherungsträger Leistungen erbringen, erhalten ein IK für die maschinelle Erledigung des Abrechnungsverfahrens und den Zahlungsverkehr. Es muss in Mecklenburg-Vorpommern im Rahmen der Registrierung als Nachbarschaftshelfer oder Nachbarschaftshelfer beantragt werden.

Leistungen der Pflegeversicherung

Im Folgenden finden Sie eine kurze Übersicht der Leistungen bei häuslicher Pflege:

- Finanzielle Unterstützung (Pflegegeld)
- Pflegedienste und Pflegesachleistungen
- Kombinationsleistung
- Einzelpflegekräfte
- Verhinderungspflege (Urlaubs- und Krankheitsvertretung)
- Tagespflege und Nachtpflege
- Angebote zur Unterstützung im Alltag und Entlastungsbetrag (Entlastungsleistungen)
- Soziale Absicherung der Pflegeperson
- Pflegekurse für Angehörige
- Vereinbarkeit von Pflege und Beruf
- Pflegehilfsmittel
- Zuschüsse zur Wohnungsanpassung

Zu den Leistungen der teil- und vollstationären Pflege und Kurzzeitpflege gehören:

- Vollstationäre Versorgung
- Teilstationäre Versorgung (Tages- oder Nachtpflege)
- Kurzzeitpflege
- Medizinische Versorgung von Heimbewohnern
- Zusätzliche Betreuung und Aktivierung in stationären Pflegeeinrichtungen

Außerdem sind Leistungen für alternative Wohnformen Teil der Leistungen der Pflegeversicherung.

Nachbarschaftshilfe

Grundsätzlich wird Nachbarschaftshilfe als eine freiwillige Unterstützung von Personen aus dem räumlichen oder sozialen Umfeld verstanden, die nicht erwerbsmäßig und nicht im eigenen Haushalt durchgeführt wird.

Pflegebedürftigkeit

Pflegebedürftigkeit kann schleichend oder plötzlich nach einem kritischen Ereignis, wie einem Schlaganfall, eintreten. Ein Anzeichen für das Vorliegen einer Pflegebedürftigkeit kann ein regelmäßiger Unterstützungsbedarf im Alltag sein, der sich aufgrund körperlicher und/oder geistiger Einschränkungen ergibt, die den Alltag erschweren.

Pflegebedürftig gemäß § 14 SGB XI sind Personen, die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit und Fähigkeiten aufweisen und daher auf die Hilfe anderer angewiesen sind. Die körperlichen, kognitiven oder psychischen Beeinträchtigungen können durch die Person nicht selbstständig ausgeglichen oder bewältigt werden. Die Pflegebedürftigkeit muss dauerhaft für mindestens sechs Monate bestehen und eine gewisse Schwere nach § 15 SGB XI aufweisen. Hiernach erfolgt auch

die Einstufung in einen Pflegegrad. Pflegebedürftigkeit ist unabhängig vom Alter und kann Menschen in jedem Lebensabschnitt treffen.

Pflegegeld

Ab Pflegegrad 2 kann anstelle der häuslichen Pflegehilfe, Pflegegeld als monatliche Geldleistung zur Sicherung der körperbezogenen Pflegemaßnahmen, der pflegerischen Betreuungsmassnahmen sowie Hilfen bei der Haushaltsführung beantragt werden. Ein Anspruch besteht, wenn die häusliche Pflege z. B. durch Angehörige sichergestellt wird. Die Höhe des Pflegegeldes orientiert sich an dem jeweiligen Pflegegrad des Pflegebedürftigen (Pflegegrad 2: 316 Euro, Pflegegrad 3: 545 Euro, Pflegegrad 4: 728 Euro, Pflegegrad 5: 901 Euro). Das Pflegegeld wird an die Pflegebedürftigen ausgezahlt, die hierüber frei verfügen können und dieses z. B. an die pflegenden Angehörigen weitergeben können.

Pflegegrad

Seit dem 1. Januar 2017 werden fünf Pflegegrade (ehemals drei Pflegestufen) in Abhängigkeit von den bestehenden Einschränkungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten unterschieden. Die Feststellung erfolgt durch geschulte und qualifizierte Gutachterinnen und Gutachter entlang verschiedener Bereiche (Module), die für das tägliche Leben entscheidend sind, wie Mobilität, kognitive und kommunikative Fähigkeiten, Selbstversorgung, Bewältigung von und selbstständiger Umgang mit krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen und Belastungen und Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte.

- Pflegegrad 1: geringe Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten
- Pflegegrad 2: erhebliche Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten

- Pflegegrad 3: schwere Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten
- Pflegegrad 4: schwerste Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten
- Pflegegrad 5: schwerste Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten mit besonderen Anforderungen an die pflegerische Versorgung

Grundsätzlich sollte eine Beantragung von Pflegeleistungen bei der zuständigen Pflegekasse vorgenommen werden. Dieser Antrag kann auch mündlich gestellt werden (z. B. formlos per Telefon, Mail, Fax oder Brief). Als wesentliche Voraussetzung gilt, dass die beantragende Person zwei Jahre innerhalb der vergangenen zehn Jahre Pflegeversicherungsbeiträge gezahlt haben muss. Bei Kindern reicht es, wenn ein Elternteil für die gleiche Zeit Beiträge bezahlt hat. Im Anschluss an die Antragsstellung wird ein Formular ausgestellt, wel-

ches ausgefüllt (ggf. auch mit Unterstützung der Pflegekassen) zurückgesendet werden muss. Daraufhin erfolgt die Begutachtung der Situation durch den Medizinischen Dienst (MDK). Das Ergebnis der Begutachtung wird der zuständigen Pflegekasse vorgelegt, welche auf Basis der Empfehlung des Gutachtens über die Einstufung in einen Pflegegrad entscheidet oder z. B. Pflegehilfsmittel oder Maßnahmen der medizinischen Rehabilitation empfiehlt.

Pflegekasse

Die Pflegekasse ist als Träger der sozialen Pflegeversicherung bei den Krankenkassen eingerichtet. Die Pflegeversicherung ist eine der Pflichtversicherungen für die gesetzlich und privat Versicherten.

Pflegekurs

Die Pflegekassen haben gemäß § 45 Abs. 1 Satz 1 SGB XI den Auftrag,

unentgeltliche Schulungskurse für Angehörige oder sonstige an einer ehrenamtlichen Pflegetätigkeit interessierte Personen anzubieten. Diese Kurse können auch in Zusammenarbeit mit Verbänden der freien Wohlfahrtspflege, mit Volkshochschulen oder Bildungsvereinen angeboten werden. Ziel ist es, das soziale Engagement im Bereich der Pflege zu fördern und die Pflege sowie Betreuung zu erleichtern und zu verbessern. Sie dienen dazu, notwendige oder hilfreiche Kenntnisse zur Pflegetätigkeit in der häuslichen Umgebung zu vermitteln oder zu vertiefen.

Pflegepersonen

Als Pflegepersonen gemäß § 19 SGB XI werden die Personen verstanden, die Pflegebedürftige (§ 14 SGB XI) in ihrer häuslichen Umgebung pflegen.

Pflegesachleistungen

Pflegebedürftige ab dem Pflegegrad 2 haben bei häuslicher Pflege die Möglichkeit, einen ambulanten Pflegedienst für körperbezogene Pflege, für Hilfe im Haushalt und für pflegerische Betreuung zu engagieren. Die Pflegesachleistungen richten sich nach dem Pflegegrad (Pflegegrad 2: 689 Euro, Pflegegrad 3: 1.298 Euro, Pflegegrad 4: 1.612 Euro, Pflegegrad 5: 1.995 Euro). Zusätzlich kann der Entlastungsbetrag ab dem Pflegegrad 1 für Leistungen ambulanter Pflegedienste eingesetzt werden. Für die Pflegegrade 2 bis 5 gibt es jedoch die Einschränkung, dass der Entlastungsbetrag nicht für Leistungen im Bereich der körperbezogenen Selbstversorgung eingesetzt werden darf. Der Pflegedienst rechnet direkt mit der Pflegekasse ab.

Schwägerschaft

Eine Schwägerschaft begründet sich auf einer Heirat oder Verpartnerung biologisch oder rechtlich nicht verwandter Personen. Gemäß § 1590 Abs. 1 BGB sind die Verwandten einer Ehegattin oder eines Ehegatten mit dem anderen Ehegatten verschwägert, wobei die Linie und der Grad der Schwägerschaft nach der Linie und dem Grade der sie vermittelnden Verwandtschaft bestimmt wird. Eine Schwägerschaft bleibt auch dann bestehen, wenn die Ehe, durch die sie begründet wurde, aufgelöst wurde.

Eine Schwägerschaft 2. Grades besteht oder mit den angeheirateten beziehungsweise verpartnerten Eltern, Großeltern, Geschwistern, Kindern und Enkelkindern. Eine Schwägerschaft 3. Grades liegt unter anderem zu Neffen, Nichten, Onkeln, Tanten, Urgroßeltern und Urenkeln vor.

Servicestelle Nachbarschaftshilfe Hamburg

Die Servicestelle Nachbarschaftshilfe ist eine für Pflegebedürftige in Hamburg eingerichtete Stelle zur Information und Beratung bei Fragen zur Unterstützung im Alltag. Gleichzeitig ist sie für die Registrierung von Personen der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe zuständig (www.nachbarschaftshilfe-hh.de).

Sozialhilfe

Sozialhilfe ist eine Leistung zur Verhinderung von Armut und zur Aufrechterhaltung von einem menschenwürdigen Dasein. Sie richtet sich an hilfebedürftige nicht erwerbsfähige Personen oder Menschen oberhalb der Regelaltersgrenze. Die Rechtsgrundlage für die Sozialhilfe (d. h. Hilfe zum Lebensunterhalt und Grundversicherung im Alter) stellt das zwölfte Sozialgesetzbuch (SGB XII) dar.

Übungsleiterpauschale

Die Übungsleiterpauschale ist gemäß § 3 Nr. 26 EStG ein pauschaler Steuer- und Sozialversicherungsfreibetrag in Höhe von 2.400 Euro pro Jahr, welcher von ehrenamtlich engagierten Personen geltend gemacht werden kann, die sich im Dienst einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einer Einrichtung zur Förderung gemeinnütziger, mildtätiger und kirchlicher Zwecke befinden. Alle Beträge darüber hinaus sind steuerpflichtig. Es gilt zu beachten, dass die Tätigkeit als nebenberufliche Tätigkeit ausgeübt wird, also weniger als ein Drittel einer vergleichbaren Vollzeiterwerbstätigkeit (ca. 13 Stunden pro Woche) ausmacht. Hierunter fallen Tätigkeiten als Übungsleiter, Ausbilder, Erzieher, Betreuer oder vergleichbare nebenberufliche Tätigkeiten, nebenberufliche künstlerische Tätigkeiten sowie nebenberufliche Pflege alter, kranker oder behinderter Menschen.

Umwandlungsanspruch

Für Pflegebedürftige der Pflegegrade 2 bis 5 besteht im Rahmen des Umwandlungsanspruchs eine weitere Möglichkeit, eine Kostenerstattung für Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag zu erhalten. Wird der Leistungsbetrag, der in dem jeweiligen Pflegegrad für ambulante Pflegesachleistungen durch Pflegedienste vorgesehen ist, nicht oder nicht vollständig für den Bezug ambulanter Pflegesachleistungen von Pflegediensten verwendet, kann dieser im jeweiligen Monat zur Kostenerstattung für Leistungen der nach Landesrecht anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag genutzt werden. Bis zu 40 Prozent des jeweiligen Leistungsbetrags dürfen so nach § 36 SGB XI in einen Kostenerstattungsanspruch umgewandelt werden.

Verwandtschaft

Verwandtschaft nach § 1589 Abs. 1 BGB wird definiert als eine Abstammung der einen Person von der anderen und begründet sich durch eine Geburt.

Eine Verwandtschaft 2. Grades besteht beispielsweise mit den eigenen oder angeheirateten oder verpartnerten Eltern, Großeltern, Geschwistern, Kindern und Enkelkindern. Eine Verwandtschaft 3. Grades liegt unter anderem zu Neffen, Nichten, Onkel, Tanten, Urgroßeltern und Urenkeln vor.

Literaturverzeichnis

Besselmann, Klaus; Heerdt, Christian; Stephan, Nina; Hackmann, Tobias; Krämer, Lisa (2017): Bestandsaufnahme und Entwicklungsmöglichkeiten niedrigschwelliger Betreuungsangebote im Rahmen der Pflegeversicherung. Abschlussbericht. Berlin: BMG.

BMFSFJ – Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.) (2016): Siebter Altenbericht: Sorge und Mitverantwortung in der Kommune – Aufbau und Sicherung zukunftsfähiger Gemeinschaften und Stellungnahme der Bundesregierung (Bundesdrucksache, 18/10210). Berlin: BMFSFJ.

Bourdieu, Pierre (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In: Reinhard Kreckel (Hrsg.): Soziale Ungleichheiten. Soziale Welt, Sonderband 2. S.183–198. Göttingen: Verlag Otto Schwarz.

Brandt, Martina; Haberkern, Klaus; Szydlík, Marc (2009): Intergeneratio-

nal Help and Care in Europe. European Sociological Review, 25 (5), 585–601. <https://doi.org/10.1093/esr/jcn076>

Europäische Kommission 2018: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/96d27995-6dee-11e8-9483-01aa75ed71a1>

Hank, Karsten; Stuck, Stephanie (2008): Volunteer work, informal help and care among the 50+ in Europe: Further evidence for ‚linked‘ productive activities at older ages, Social Science Research, 27 (4), 1280–1291. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2008.03.001>

Kitwood, Tom (2016): Demenz: der person-zentrierte Ansatz im Umgang mit verwirrten Menschen. Bern: Hogrefe.

Kremer-Preiß, Ursula; Mehnert, Thorsten (2017): Handreichung Quartiersentwicklung: Praktische Umset-

zung sozialraumorientierter Ansätze in der Altenhilfe. Heidelberg: medhochzwei Verlag.

Schulz-Nieswandt, Frank (2020): Pflegepolitik gesellschaftspolitisch radikal neu denken: Gestaltfragen einer Reform des SGB XI Grundlagen, Kontexte, Eckpunkte, Dimensionen und Aspekte. Berlin: Kuratorium Deutsche Altershilfe.

Simonson, Julia; Tesch-Römer, Clemens (2017): Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche Freiwilligensurvey 2014. Empirische Studien zum bürgerschaftlichen Engagement. Wiesbaden: Springer VS.

Vogel, Claudia; Tesch-Römer, Clemens (2017): Informelle Unterstützung außerhalb des Engagements: Instrumentelle Hilfen, Kinderbetreuung und Pflege im sozialen Nahraum. In: Simonson, Julia; Tesch-Römer, Clemens (2017): Freiwilliges Engagement in Deutschland. Der Deutsche

Freiwilligensurvey 2014. Empirische Studien zum bürgerschaftlichen Engagement. Wiesbaden: Springer VS.

ZQP – Zentrum für Qualität in der Pflege (Hrsg.) (2013): Freiwilliges Engagement im pflegerischen Versorgungsmix. ZQP Themenreport. Berlin.

Nachbarschaftshilfe

Nachbarschaftshilfe stellt eine sinnvolle Unterstützung in der häuslichen Versorgung von Pflegebedürftigen dar. Durch die Möglichkeit der Anerkennung im Sinne des § 45a SGB XI wurde sie mittlerweile in einigen Bundesländern sozialrechtlich verankert und durch die damit einhergehende Möglichkeit den Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI nutzen zu können, zusätzlich aufgewertet. Vor dem Hintergrund der landesrechtlichen Rahmenbedingungen und der Belastungssituation von Pflegebedürftigen benötigt die anererkennungsfähige Nachbarschaftshilfe jedoch kleinräumig agierende transparenzgebende und koordinierende Schnittstellen. Diese wurden durch Servicepunkte im Rahmen des Projektes „Förderung von Nachbarschaftshilfe durch Servicepunkte“ erprobt und ausgewertet. Das vorliegende Handbuch fasst die Ergebnisse zusammen.

Durchgeführt wurde das Projekt vom Kuratorium Deutsche Altershilfe im Auftrag und mit der Förderung des Bundesministeriums für Gesundheit.