



# Informationen für Beschäftigte im Haushalt gem. § 10 AnföVO NRW

Sicher und kompetent im Alltag pflegebedürftiger Menschen



In Kooperation mit



GEFÖRDERT VOM



## Inhalt

Vorwort .....	4
<b>Modul 1</b>	<b>5</b>
Einführung in die Tätigkeit als Einzelkraft .....	6
Was ist der Entlastungsbetrag? .....	6
Was ist Unterstützung im Alltag? .....	7
Was sind „Einzelkräfte in einem Beschäftigungsverhältnis“? .....	7
Welche Dinge muss ich klären (lassen)? .....	8
Was heißt eigentlich Ordnung? .....	8
Sinn stiften – Ressourcen stärken – Selbstwirksamkeit ermöglichen .....	10
<b>Modul 2</b>	<b>11</b>
Minijobs im Privathaushalt: Was Beschäftigte wissen sollten .....	12
Was ist zu bedenken, wenn ich einen Minijob im Privathaushalt ausübe? .....	12
Welche Rechte und Pflichten haben Arbeitnehmer und Arbeitgeber bei einem Minijob im Privathaushalt? .....	13
An welche Stellen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe oder es Probleme mit dem/der Arbeitgeber*in gibt? .....	14
<b>Modul 3</b>	<b>15</b>
Körperliche Gesundheit und Arbeitsschutz .....	16
Körperliche Belastung bei der Arbeit im Privathaushalt .....	16
Der richtige Umgang mit Arbeitsmitteln .....	17
Umgang mit Leitern, Tritten und Aufstiegshilfen .....	18
Umgang mit elektronischen Geräten .....	18
Infektionsschutz .....	19
Arbeitsunfälle: Was tun, wenn's doch passiert? .....	19
Selbstfürsorge und seelische Gesundheit .....	20
Stress und Belastung im Arbeitsalltag .....	20
Folgen von lang andauerndem Stress .....	20
Umgang mit Stress .....	21
Maßnahmen gegen den Stress .....	22
Arbeit mit anderen Menschen – die eigenen Grenzen (er)kennen .....	23
Umgang mit Konfliktsituationen .....	24

## **Modul 4** **25**

Kommunikation .....	26
Grundsätze von Kommunikation .....	26
Interkulturelle Kommunikation .....	29
Kommunikation mit Pflegebedürftigen .....	29
Konfliktbewältigung.....	31

## **Modul 5** **33**

Pflegebedürftigkeit und Krankheitsbilder.....	34
Mobilität.....	35
Demenzen .....	35
Eingeschränkte Sinneswahrnehmungen .....	36
Suchterkrankungen .....	38
Depressionen.....	39
Im Alltag bei Bedarf organisatorisch unterstützen .....	40
Aufstehen vom Stuhl oder von der Bettkante .....	40
Aufstehen vom Boden .....	40
Fahren mit dem Rollstuhl .....	41
Fahren mit dem Rollator.....	41

## **Modul 6** **42**

Schulungs-Videos Erste Hilfe .....	43
Wie kann ich auf krankheitsspezifische Notfälle reagieren? .....	44
Das können Anzeichen für einen Schlaganfall sein .....	44
So reagiere ich, wenn der Verdacht auf einen Schlaganfall besteht .....	45
Das können Anzeichen für einen Herzinfarkt sein.....	46
So reagiere ich, wenn der Verdacht auf einen Herzinfarkt besteht:.....	46
Was tue ich bei Diabetes-bedingten Notfällen? .....	48
Erste Hilfe bei Stürzen .....	48
Erste Hilfe im Notfall.....	49
Das sind wir .....	50

# Vorwort

## **Liebe Unterstützerin, lieber Unterstützer!**

Sie sind als Beschäftigte im Haushalt einer pflegebedürftigen Person tätig. Das ist eine wichtige, spannende, aber auch herausfordernde Aufgabe. Sie sollten den rechtlichen Rahmen Ihrer Tätigkeit kennen, mit dem Thema Hauswirtschaft und Arbeitsschutz vertraut sein. Aber auch die gelingende Kommunikation mit Pflegebedürftigen und deren Angehörigen sollten Sie beherrschen. Zudem ist bei der Unterstützung einer pflegebedürftigen Person der Umgang mit Beeinträchtigungen wichtig und die Erste Hilfe im Notfall. Nicht zuletzt sollten Sie auch Ihre eigenen Bedürfnisse und Grenzen kennen und der Selbstfürsorge in Ihrem Arbeitsalltag einen Platz einräumen.

Zu all diesen Themen haben die Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz NRW Wissen und hilfreiche Tipps für Sie zusammengetragen. Damit Sie Ihre Tätigkeit als im Haushalt Beschäftigte mit Freude und Professionalität ausüben können.

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen und bei Ihrer Tätigkeit viel Erfolg!

**Ihr Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz**



# **MODUL 1**

**Einführung in die Tätigkeit als Einzelkraft**



## Einführung in die Tätigkeit als Einzelkraft

Mit Ihrer Tätigkeit unterstützen Sie aktiv Menschen mit Pflegebedürftigkeit. Ihre Tätigkeit ist eng mit der Pflegeversicherung verknüpft: Sie regelt die Art und die Grundlage Ihrer Tätigkeit sowie die Finanzierung über den Entlastungsbetrag.

### Der rechtliche Rahmen

Bessere Betreuung für Pflegebedürftige, mehr Entlastung für Angehörige – diese Ziele verfolgt die nordrhein-westfälische Landesregierung mit der „Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen (AnFöVO)“.

Pflegebedürftige Menschen sollen möglichst lange in ihren eigenen vier Wänden leben können. Junge wie ältere Pflegebedürftige haben damit per Gesetz rechtlichen Anspruch auf „Unterstützung im Alltag“. Eine Form davon sind die „Einzelkräfte in einem Beschäftigungsverhältnis“.

In diesem Modul erfahren Sie etwas zur rechtlichen Grundlage, zu den Voraussetzungen und zu praktischen Fragen Ihrer Tätigkeit.

- Urlaubs- und Krankheitsvertretung für pflegende Angehörige oder nahestehende Personen (Verhinderungspflege)
- Tagespflege und Nachtpflege
- soziale Absicherung der Pflegeperson
- Pflegekurse für Angehörige
- Leistungen zur Vereinbarkeit von Pflege und Beruf
- Pflegehilfsmittel
- Zuschüsse zur Wohnungsanpassung
- **Angebote zur Unterstützung im Alltag**

Den sogenannten Entlastungsbetrag gibt es bereits ab Pflegegrad 1. Man kann ihn nutzen für Angebote zur Unterstützung im Alltag. Es handelt sich um einen festen Betrag von 125 Euro monatlich für alle Pflegegrade. Im Gegensatz z. B. zum Pflegegeld wird der Betrag jedoch nicht einfach an die pflegebedürftige Person überwiesen. Man kann sich dafür Leistungen anerkannter Angebote nach der jeweiligen Verordnung des Bundeslandes erstatten lassen. Der Entlastungsbetrag kann angespart werden und bis zum Ende des ersten Halbjahres des Folgejahres genutzt werden.

### Was ist der Entlastungsbetrag?

Die Leistungen der Pflegeversicherung sichern die finanzielle, materielle und personelle Unterstützung von Pflegebedürftigen. Je nach Pflegegrad können Versicherte unterschiedliche Angebote in Anspruch nehmen:

- finanzielle Unterstützung (Pflegegeld)
- Pflegedienste und Pflegesachleistungen
- Kombinationsleistung (Leistung wird von ambulantem Pflegedienst und privater Pflegeperson erbracht)

### Video zum Entlastungsbetrag



[Zum Video](#)

Was ist der Entlastungsbetrag?  
Sehen Sie doch mal unsere Erklärvideos an!  
[https://www.youtube.com/watch?v=Ztm\\_DHa0tyA&list=PLdyhqbal\\_SxWpwj2xqBw2Y-6XoPgaszVyr&index=2](https://www.youtube.com/watch?v=Ztm_DHa0tyA&list=PLdyhqbal_SxWpwj2xqBw2Y-6XoPgaszVyr&index=2)

## Was ist Unterstützung im Alltag?

Pflegebedürftige Menschen benötigen oft nicht nur pflegerische Leistungen, sondern auch Unterstützung im Alltag, zum Beispiel Begleitung beim Einkauf, bei Behörden- und Arztgängen oder bei Haushaltstätigkeiten. Diese Hilfen können die Versorgung durch Pflegedienste ergänzen und Angehörige sinnvoll entlasten. Rechtlich verankert sind sie in Nordrhein-Westfalen (NRW) durch die „Verordnung über die Anerkennung von Angeboten zur Unterstützung im Alltag und Förderung der Weiterentwicklung der Versorgungsstruktur in Nordrhein-Westfalen“ – oder kurz Anerkennungs- und Förderungsverordnung (AnFöVO). Die dort festgelegten Angebotsformen für Leistungen zur Unterstützung im Alltag kann der pflegebedürftige Mensch über den Entlastungsbetrag mit der Pflegekasse abrechnen.

Alle Angebote zur Unterstützung im Alltag sollen pflegebedürftigen Menschen helfen, möglichst lange in ihrer häuslichen Umgebung zu bleiben. Sie entlasten Pflegepersonen und unterstützen pflegebedürftige Menschen darin, soziale Kontakte zu pflegen. Sie ermöglichen, den Alltag möglichst selbstständig und nach eigenen Vorstellungen zu bewältigen. Sie setzen bei den vorhandenen Fähigkeiten und Stärken einer Person an.

Bei hauswirtschaftlicher Hilfe steht im Vordergrund, dass die pflegebedürftige Person mit zum täglichen Leben erforderlichen Leistungen unterstützt wird. Darüber hinausgehende haushaltsnahe Dienstleistungen ohne konkreten Bezug zur täglichen Versorgung (beispielsweise Instandhaltung von Gebäuden und Außenanlagen, Handwerkerleistungen) zählen nicht zu den Angeboten im Sinne dieser Verordnung.

### Gut zu wissen!

Auch wenn die Angebote zur Unterstützung im Alltag im Gesetz der Pflegeversicherung zu finden sind:

**Sie dürfen innerhalb Ihrer Tätigkeit keine Pflegemaßnahmen durchführen!**

## Was sind „Einzelkräfte in einem Beschäftigungsverhältnis“?

In Paragraph 10 der AnFöVO sind als eine Unterstützungsform im Alltag die „Einzelkräfte in einem Beschäftigungsverhältnis“ genannt. Es handelt sich hierbei um Personen, die in einem direkten Beschäftigungsverhältnis mit den Pflegebedürftigen stehen. Damit diese den Entlastungsbetrag für dieses Beschäftigungsverhältnis nutzen können, stellt die Verordnung einige Voraussetzungen auf:

- Es gibt ein unmittelbares Beschäftigungsverhältnis zwischen der Einzelkraft und der pflegebedürftigen Person bzw. deren Angehörigen. Es ist unerheblich, ob es sich um eine geringfügige Beschäftigung oder eine Teilzeit-/Vollzeitbeschäftigung handelt. Das Beschäftigungsverhältnis muss bei der jeweiligen Stelle (Minijobzentrale oder Sozialversicherung) durch den Arbeitgebenden gemeldet sein.
- Als Qualifizierung muss die Einzelkraft mindestens einen Kurs im Umfang eines Pflegekurses entsprechend § 45 SGB XI vorweisen.
- Die Einzelkraft muss ein Informationsgespräch mit dem örtlich zuständigen Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz NRW nachweisen. Einen Überblick über die Regionalbüros und ihre Einzugsbereiche finden Sie unter [www.alter-pflege-demenz-nrw.de](http://www.alter-pflege-demenz-nrw.de).
- Die Einzelkraft darf nicht mit der pflegebedürftigen Person bis zum zweiten Grad verwandt oder verschwägert sein und nicht mit ihr in einer häuslichen Gemeinschaft leben.

## Welche Dinge muss ich klären (lassen)?

Nach der Beendigung dieses Kurses erfüllen Sie die Voraussetzung der Mindestqualifizierung und des Informationsgesprächs. Die Bescheinigung für beides ist vor Beginn der (abrechenbaren) Tätigkeit der zuständigen Pflegekasse nachzuweisen. Ebenfalls muss das Beschäftigungsverhältnis nachgewiesen werden, also die Anmeldung bei der Minijobzentrale oder der Sozialversicherung. Beginnen Sie die Tätigkeit erst noch, muss die arbeitgebende Person diese Anmeldung vornehmen.

Mit der Pflegekasse sind dann auch die Bedingungen und der Vorgang der Abrechnung zu klären, dies kann sich von Pflegekasse zu Pflegekasse unterscheiden.

**Sie haben sich bereits qualifiziert? Dann freuen wir uns, wenn wir Ihnen dennoch mit diesem Handbuch wertvolle Informationen für Ihre Tätigkeit mit auf den Weg geben können.**



## Was heißt eigentlich Ordnung?

**Jeder Mensch hat seine eigenen Regeln, wann und wie oft aufgeräumt wird. Nicht selten haben einzelne Dinge ihren ganz speziellen Platz. Mit zunehmendem Alter wird es für viele Menschen wichtiger, dass die Dinge auf ihrem gewohnten Platz liegen. Ordnung zu schaffen, hat auch etwas damit zu tun, dass vielen Menschen eine geordnete Umgebung guttut.**

Das Schaffen einer äußeren Ordnung sorgt für Ordnung in unserem Inneren. Viele kleine Ordnungsrituale haben wir uns im Laufe unseres Lebens angeeignet. Sie scheinen automatisch zu funktionieren. Wenn im zunehmenden Alter nicht mehr alle Dinge wie gewohnt weggeräumt werden, kann das auch Ausdruck eines kognitiven Abbaus sein. Der Erhalt von gewohnten und vertrauten Ordnungsstrukturen ist dann besonders hilfreich, wenn Menschen mit demenziellen Veränderungen in ihrem Alltag zurechtkommen müssen. Viele Betroffene erleben es als hilfreich und unterstützend, wenn ihre gewohnte Umgebung so wenig wie möglich verändert wird. Dies ist auch bei Sehbeeinträchtigungen wichtig.

### **Anspruch und Gewohnheiten klären**

Manchmal sind es Traditionen aus der Herkunftsfamilie oder im Verlauf des Lebens lieb gewordene Rituale, die den Alltag und das Leben eines Menschen prägen: Gewohnheiten, Herkunft, Biografie und Erlebtes machen den Menschen zu dem, was er ist. Es ist wichtig, dass Sie diese Faktoren berücksichtigen, wenn Sie als Unterstützerin oder Unterstützer im Alltag einer pflegebedürftigen Person tätig werden.



Alle hauswirtschaftlichen Tätigkeiten haben ihren Bezug zum Leben und zu den Gewohnheiten der pflegebedürftigen Personen. Um zu verstehen, was pflegebedürftigen Personen wichtig ist und warum es wichtig ist, sind Gespräche nötig – entweder mit der Person selbst oder mit den Angehörigen oder Zugehörigen. Aufschluss über die Gewohnheiten geben Fragen wie: Wie häufig reinigen Sie Ihre Wohnung? Reinigen Sie selbst? Wer unterstützt Sie in der Reinigung? Hatten Sie schon einmal eine Haushaltshilfe? Gibt es besondere Anlässe wie Frühjahrsputz oder Weihnachtsputz, anstehenden Besuch oder andere Anlässe? Wie oft reinigen Sie ihre Fenster und waschen Sie die Gardinen?

Ganz wichtig ist: Klären Sie unbedingt auch das Anspruchsniveau und die Erwartungen an die Reinigung: die Häufigkeit, die Reinigungs- und Pflegemittel, die gern genutzten Geräte und Utensilien, das Aufräumen, das Verständnis von Ordnung, die Bedeutung von Sauberkeit und Hygiene. Mögliche Fragen können hier sein: Welche Geräte haben Sie? Wie wird der Fußboden gereinigt? Wann ist für Sie eine Wohnung ordentlich aufgeräumt? Haben Sie in ihrem Leben gerne gereinigt? Was möchten Sie selbst reinigen – was soll ich reinigen?

#### **Eigene Grenzen benennen:**

**Klären Sie darüber hinaus aber auch unbedingt, was Sie zu leisten bereit sind, wo Ihre besonderen Fähigkeiten liegen und was Ihre Grenzen sind. Nur so erreichen Sie ein harmonisches Verhältnis von Geben und Nehmen. Es kann hilfreich sein, dies in einer Vereinbarung – auch zusammen mit den Angehörigen – schriftlich auszuformulieren.**

**Kommunizieren Sie selbstbewusst Ihre Rolle: Sie sind keine „Putzfrau“, Sie sind Unterstützer\*in im Alltag.**

### *Gut zu wissen!*

Sie wünschen sich praktisches Expert\*innen-Wissen zum Reinigen und Pflege von Räumen?

Besuchen Sie doch die Seite:

[www.hauswirtschaft.info/reinigung/index.php](http://www.hauswirtschaft.info/reinigung/index.php)

### So individuell ist der Haushalt eines Menschen

Der Haushalt ist von den Menschen geprägt, die dort leben. Wie eine Wohnung eingerichtet ist, verrät, was dem Menschen wichtig ist. Dasselbe gilt für die Ordnung und Sauberkeit in einer Wohnung. In den eigenen vier Wänden lebt jeder Mensch nach seiner eigenen Vorstellung. Oft kann diese Vorstellung von der hilfs- oder pflegebedürftigen Person nicht aufrechterhalten werden, da sie es nicht mehr allein schafft, den Alltag zu Hause zu bewältigen. An dieser Stelle sind Sie eine wertvolle Unterstützung! Bei Ihrer Unterstützung sind die Wünsche und Bedürfnisse der pflegebedürftigen Person das Wichtigste: Wie häufig aufgeräumt oder gereinigt wird, unterscheidet sich von Haushalt zu Haushalt. Die Abwägung dessen, was nötig ist, damit der Mensch sicher zu Hause leben kann, und dem, was er oder sie braucht, um sich wohlfühlen, ist ein schmaler Grat.

**Bedenken Sie, dass Ihr Ziel nicht die Übernahme der Haushaltsführung oder Neuorganisation des Haushalts ist. Ihr Ziel ist die individuelle Unterstützung und Entlastung im Alltag.**

## Sinn stiften – Ressourcen stärken – Selbstwirksamkeit ermöglichen

Besonders wichtig ist es, dass Menschen Selbstwirksamkeit, sinnstiftendes Tun und Ressourcen-Orientierung erfahren. Sie können, während Sie tätig sind, gezielt darauf hinwirken, indem Sie die pflegebedürftige Person im Rahmen ihrer Fähigkeiten in die Tätigkeit einbeziehen.

### Sinnstiftendes Tun

Es sind ganz unterschiedliche Tätigkeiten, die einzelne Menschen in ihrem Alltag als sinnvoll und wichtig ansehen. Aufgaben, die gern gemacht werden, haben eine Bedeutung. In diesen Bedeutungen liegt der Sinn für das Erledigen einer Aufgabe oder auch für die Freude beim Tun. Der Blick auf die Biografie und Lebensgeschichte liefert häufig Erklärungen und Anhaltspunkte für ein sinnstiftendes Tun.

### Ressourcen-Orientierung

Ressourcen sind die Fähigkeiten, sozialen Beziehungen und materiellen Sicherheiten einer Person. Im Ressourcen-orientierten Arbeiten werden diese Stärken einer Person für die Zusammenarbeit genutzt. Im Wissen darum, was eine Person gut kann und wie sie ihren Alltag und das Leben immer wieder bewältigt hat, werden gemeinsame Aktivitäten und Beschäftigungsmöglichkeiten entwickelt.

### Selbstwirksamkeit: Der Glaube an die eigenen Fähigkeiten und an sich selbst

In einem gelingenden Leben ist die persönliche Überzeugung, selbst schwierige Aufgaben, Herausforderungen oder Probleme durch eigenes Handeln wirksam bewältigen zu können, ein wichtiger Faktor. Dieses Vertrauen auf die eigenen Fähigkeiten wird als Selbstwirksamkeit bezeichnet. Die körperlichen Veränderungen

oder anderen Einschränkungen im Alter werden noch einmal zur Herausforderung, das eigene Handeln an neue Gegebenheiten anzupassen, um die wichtigen Erfahrungen der Selbstwirksamkeit machen zu können.

### Checkliste



Zur Checkliste  
„Ideen zur Beteiligung“

Hier haben wir für Sie Ideen zur Beteiligung in der Hauswirtschaft zusammengetragen.

[https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/05/Ideen-zum-Beteiligen-in-der-Hauswirtschaft\\_HWQR6.pdf](https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/05/Ideen-zum-Beteiligen-in-der-Hauswirtschaft_HWQR6.pdf)

### Lebensgeschichten



Zu den  
Lebensgeschichten

Bei Interesse hören Sie sich doch die Lebensgeschichten von Anneliese, Georg und Paul an! Überlegen Sie, wie Sie Gewohnheiten in ihrer Bedeutung und Sinnhaftigkeit verstehen, Gewohntes und Wichtiges im Alltag der pflegebedürftigen Personen erkennen, Vertrautes der pflegebedürftigen Personen ermöglichen und unterstützen können.

[https://www.youtube.com/watch?v=JDch8I-dRy\\_A&list=PLdyhqbal\\_SxW5s\\_hjWT8A0cmjBNfu-40](https://www.youtube.com/watch?v=JDch8I-dRy_A&list=PLdyhqbal_SxW5s_hjWT8A0cmjBNfu-40)



## **MODUL 2**

**Minijobs im Privathaushalt:  
Was Beschäftigte wissen sollten**

## Minijobs im Privathaushalt: Was Beschäftigte wissen sollten

Damit bei Ihrem Minijob im Privathaushalt nichts schiefläuft, erklären wir Ihnen, was Sie bei einer solchen Beschäftigung beachten sollten und wo Sie im Zweifelsfall Hilfe erhalten.

### Was ist zu bedenken, wenn ich einen Minijob im Privathaushalt ausübe?

- Bei einem Minijob im Privathaushalt ist es wichtig, dass Sie sogenannte haushaltsnahe Tätigkeiten ausüben, die normalerweise von Familienmitgliedern erledigt würden. Dazu zählen z. B. Kochen, Putzen, Bügeln, Wäsche waschen, Einkaufen oder Gartenarbeit, aber auch die Betreuung von Kindern oder kranken, alten und pflegebedürftigen Menschen. Verdienen Sie dabei regelmäßig nicht mehr als 450 Euro im Monat, haben Sie einen Minijob im Privathaushalt.
- Wichtig ist, dass Ihr Arbeitgeber immer eine dem Privathaushalt angehörende Person ist. Arbeiten Sie für eine Dienstleistungsagentur, eine Wohnungseigentümergeinschaft oder eine Hausverwaltung, handelt es sich nicht um einen Minijob im Privathaushalt.
- Ihr Arbeitgeber kann auch ein Familienangehöriger oder ein naher Verwandter sein. Ein Beschäftigungsverhältnis unter Ehegatten oder Kindern, die im Haushalt wohnen, ist aber nicht möglich. Wichtig ist: Ihr Arbeitsvertrag darf nicht nur zum Schein geschlossen werden und familiäre Mithilfe stellt keinen Minijob dar.
- Wenn Sie keiner versicherungspflichtigen Hauptbeschäftigung nachgehen, können Sie sogar mehrere Minijobs gleichzeitig ausüben. Dabei darf der regelmäßige Verdienst aus allen Beschäftigungen aber monatlich 450 Euro nicht übersteigen. Haben Sie eine versicherungspflichtige Hauptbeschäftigung, können Sie daneben nur einen Minijob ausüben. Der zweite und jeder weitere Minijob sind sozialversicherungspflichtig.

Auch dann, wenn der Verdienst aus allen Minijobs zusammengerechnet 450 Euro im Monat nicht übersteigt.

- Sie beziehen eine Altersrente oder eine Rente wegen Erwerbsminderung? Kein Problem! Sie können einen Minijob ausüben, ohne dass Ihre Rente gekürzt wird.
- Wenn Sie einen Angehörigen, Freund oder Nachbarn mit den Pflegegraden 1 bis 5 regelmäßig ehrenamtlich – also nicht erwerbsmäßig – in häuslicher Umgebung pflegen, gelten Sie als sogenannte Pflegeperson.

### *Gut zu wissen!*

#### **Nicht erwerbsmäßige Pflege**

Erhalten Sie von der gepflegten Person eine finanzielle Anerkennung bis zur Höhe des Pflegegeldes, liegt kein melde- und beitragspflichtiges Beschäftigungsverhältnis vor. Das Pflegegeld gilt nicht als Verdienst. In diesen Fällen übernimmt die Pflegeversicherung Ihre Beiträge zur gesetzlichen Rentenversicherung. Gut zu wissen: Familienangehörige dürfen sogar mehr als das Pflegegeld erhalten, ohne dass die Pflege erwerbsmäßig wird.

#### **Erwerbsmäßige Pflege**

Zählen Sie als Pflegeperson nicht zu den Familienangehörigen und erhalten eine höhere finanzielle Entschädigung als das Pflegegeld, kann eine erwerbsmäßige Pflege und somit eine melde- und beitragspflichtige Beschäftigung vorliegen.

## Welche Rechte und Pflichten haben Arbeitnehmer und Arbeitgeber bei einem Minijob im Privathaushalt?

Üben Sie einen Minijob im Privathaushalt aus, muss Ihr Arbeitgeber Sie bei der Minijob-Zentrale anmelden. Das geht nicht nur einfach und unbürokratisch, sondern bringt auch viele Vorteile!

- Die Anmeldung eines Minijobs im Privathaushalt erfolgt über ein vereinfachtes Meldeverfahren – das sogenannte Haushaltsscheck-Verfahren. Ihr Arbeitgeber kann Sie ganz einfach online unter [minijob-zentrale.de/haushaltshilfe\\_anmelden](https://minijob-zentrale.de/haushaltshilfe_anmelden) anmelden, einen ausgefüllten Haushaltsscheck per Post an die Minijob-Zentrale senden oder Sie montags bis freitags in der Zeit von 07.00 bis 17.00 Uhr unter 0355/2902-70799 telefonisch anmelden.
- Arbeitgeber zahlen für Ihren Minijob im Privathaushalt lediglich geringe Pauschalabgaben in Höhe von 14,99 Prozent. Diese zieht die Minijob-Zentrale halbjährlich jeweils am 31. Juli für die zurückliegende Zeit vom 1. Januar bis zum 30. Juni sowie am 31. Januar für die Zeit vom 1. Juli bis zum 31. Dezember des vergangenen Jahres automatisch vom Konto des Arbeitgebers ein. Ihr privater Arbeitgeber muss sich also nicht selbst darum kümmern. Selbstverständlich informiert die Minijob-Zentrale Ihren Arbeitgeber vor dem Lastschriftinzug über die Höhe der zu zahlenden Abgaben.
- Als Minijobber im Privathaushalt sind Sie gesetzlich unfallversichert. Auch hierum muss Ihr Arbeitgeber sich nicht kümmern. Die Anmeldung zur Unfallversicherung übernimmt die Minijob-Zentrale. Der Beitrag zur gesetzlichen Unfallversicherung ist bereits in den Abgaben in Höhe von 14,99 Prozent enthalten.
- Als Minijobber haben Sie Anspruch auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall sowie auf finanzielle Absicherung bei Mutterschaft. Hierfür muss Ihr Arbeitgeber aufkommen. Da dies gerade für Privathaushalte eine erhebliche Belastung darstellen kann, hat der Gesetzgeber ein Ausgleichsverfahren für die vom Arbeitgeber zu tragenden Aufwendungen vorgesehen. Aus diesem Grund zahlt Ihr Arbeitgeber die Umlage 1 für Aufwendungen bei Krankheit und die Umlage 2 für Aufwendungen bei Mutterschaft.
- Außerdem profitiert Ihr Arbeitgeber von Steuervorteilen! Die Einkommenssteuer eines Arbeitgebers im Privathaushalt ermäßigt sich auf Antrag um 20 Prozent der Gesamtkosten eines Minijobbers, maximal jedoch um 510 Euro pro Jahr.

Wichtig ist außerdem, dass Ihr Arbeitgeber seine arbeitsrechtlichen Pflichten erfüllen muss. So haben Sie auch als Haushaltshilfe einen Urlaubsanspruch, Anspruch auf den gesetzlichen Mindestlohn und auf Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall sowie einen Kündigungsschutz.

Neben dem oben bereits erwähnten Unfallversicherungsschutz haben Sie als angemeldete Haushaltshilfe noch einen weiteren Vorteil: Als Minijobber sind Sie versicherungspflichtig in der Rentenversicherung. Damit haben Sie den vollen Schutz der gesetzlichen Rentenversicherung. Die Pflichtbeiträge werden in vollem Umfang für die Erfüllung verschiedener Warte- bzw. Mindestversicherungszeiten für die Leistungen der gesetzlichen Rentenversicherung berücksichtigt. Wollen Sie keinen Eigenbeitrag zur gesetzlichen Rentenversicherung zahlen, können Sie sich auf Antrag von der Rentenversicherungspflicht befreien lassen. Wir empfehlen Ihnen, sich bei den Auskunfts- und Beratungsstellen der Deutschen Rentenversicherung über die Befreiung von der Rentenversicherungspflicht beraten zu lassen.



## An welche Stellen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe oder es Probleme mit dem/der Arbeitgeber\*in gibt?

Als zentrale Einzugs- und Meldestelle für Minijobs in Deutschland ist die Minijob-Zentrale Ihr Ansprechpartner für alle Fragen rund um das Thema Minijob. Die Minijob-Zentrale bietet sowohl Ihnen als Arbeitnehmer als auch Ihren Arbeitgebern ein umfassendes Service- und Informationsangebot und berät zum Versicherungs-, Beitrags- und Melderecht bei Minijobs.

Unsere Mitarbeiter im Service-Center sind montags bis freitags von 07:00 bis 17:00 Uhr unter der Telefonnummer 0355 2902-70799 für Sie da.

Bei arbeitsrechtlichen Fragen können Sie sich an das Bürgertelefon des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) wenden. Dieses erreichen Sie montags bis donnerstags zwischen 8:00 und 20:00 Uhr unter der Rufnummer 030 221 911 004.

Dieses Kapitel ist in Kooperation mit der Minijob-Zentrale entstanden.





## **MODUL 3**

**Gesundheit und Arbeitsschutz**

# Körperliche Gesundheit und Arbeitsschutz

## Recht auf sicheren Arbeitsplatz

Beschäftigte haben das Recht auf einen sicheren Arbeitsplatz. Das gilt bei der Arbeit in Betrieben, aber auch für Arbeitsplätze in Privathaushalten. Auftraggeber\*innen sollten sich darum bemühen, sichere und möglichst gesundheitsfördernde Arbeitsbedingungen zu gewährleisten. Dazu gehört z. B. die Aufklärung über mögliche Gefährdungen und besondere Vorsichtsmaßnahmen bei bestimmten Tätigkeiten und die Bereitstellung von geeigneten und intakten Arbeitsmitteln. Auch als Beschäftigte\*r sollten Sie bei der Tätigkeit im Privathaushalt ein paar Grundsätze beachten, die zur Sicherheit bei der Arbeit und Erhaltung Ihrer Gesundheit beitragen können. In diesem Modul erfahren Sie, welche Risiken für die körperliche Gesundheit bei der Arbeit im Privathaushalt auftreten und wie Sie damit umgehen können. Außerdem erfahren Sie, welche Sicherheitsrisiken bei der Arbeit im Privathaushalt bestehen und worauf Sie achten können, um diese zu vermeiden. Und was es zu beachten gilt, falls doch einmal ein Arbeitsunfall passiert.

## Körperliche Belastung bei der Arbeit im Privathaushalt

Putzen, Aufräumen, Abwaschen, Staubsaugen – die Arbeit im Haushalt kann manchmal körperlich anstrengend sein. Damit sie auf Dauer nicht zu einer gesundheitlichen Belastung wird, sollten Sie verschiedene Dinge beachten. Fehlhaltungen, einseitige Belastungen und unfallträchtige Bewegungen gilt es zu vermeiden. Durch sie können Rücken- und Gelenkschmerzen, Schmerzen in den Händen und Handgelenken sowie weitere gesundheitliche Komplikationen entstehen. Wer seinen Arbeitsplatz gut vorbereitet und entsprechend praktisch einrichtet, kann schon viel zu einer gesundheitsförderlichen Arbeits-

weise beitragen. Erleichterung verschafft auch der Einsatz von Hilfsmitteln und passenden Arbeitsgeräten.

### Folgende Maßnahmen und Ausgleichsübungen können Sie bei Bedarf anwenden:

- Bei stehenden Tätigkeiten: Langes Stehen kann zu einer Venenschwäche führen. Sie können dem entgegenwirken, indem Sie die Venenpumpe in Schwung bringen. Dazu stellen Sie sich hin, gehen abwechselnd auf die Zehenspitzen und rollen die Füße wieder ab.
- Bei Über-Kopf-Arbeiten: Häufiges Über-Kopf-Arbeiten kann Nacken und Rücken belasten. Sie können dem entgegenwirken, indem Sie gelegentlich folgende Übung durchführen: Halten Sie den Rücken gerade, verschränken Sie die Hände hinter dem Kopf und ziehen Sie den Kopf langsam nach vorne, bis die Ellbogen nach vorne zeigen. Halten Sie dies für wenige Sekunden und wiederholen Sie die Übung bei Bedarf.
- Beim Heben und Tragen schwerer Gegenstände: Das falsche Heben, Tragen und Bewegen von Gegenständen kann den Rücken stark belasten. Richtig ist: Treten Sie von vorn möglichst dicht an den Gegenstand heran. Gehen Sie dann mit geradem Rücken in die Knie und schieben Sie beim Bücken das Gesäß nach hinten. Um Rückenmuskulatur und Schultern zu entspannen, können Sie sich mit leicht gebeugten Knien hinstellen, die Arme locker baumeln lassen und den Rücken rund machen. Halten Sie dies für einige Sekunden und rollen Sie dann langsam Wirbel für Wirbel wieder nach oben.
- Beim Einsatz von Arbeitsgeräten: Achten Sie darauf, dass Arbeitsgeräte wie Staubsauger, Wischer, Besen usw. auf Ihre Größe eingestellt sind. Empfehlenswert sind Geräte mit verlängerbaren Teleskopstielen.

## Der richtige Umgang mit Arbeitsmitteln

Für Ihre Arbeit im Privathaushalt werden Sie sicherlich einige Arbeitsmittel, wie z. B. Putzmittel und Chemikalien, Hilfsmittel wie Leitern, Hocker oder andere Geräte einsetzen. Eventuell gehört auch die Bedienung elektronischer Geräte wie Wasch- oder Spülmaschinen, Staubsauger oder Küchengeräte dazu. All diese Mittel und Geräte helfen, die Arbeit zeitsparend und effizient zu erledigen. Sie bergen jedoch auch Risiken für Unfälle und Gesundheitsschäden, wenn sie nicht richtig verwendet werden. Im Folgenden erfahren Sie, wie Sie möglichst sicher mit Arbeits- und Hilfsmitteln umgehen und Unfälle und gesundheitliche Schäden vermeiden können.

### Umgang mit Putzmitteln und Chemikalien

Wenn Sie bei Ihrer Arbeit Reinigungs- und Desinfektionsmittel verwenden, beachten Sie folgende Punkte:

- Lüften Sie gut und regelmäßig den Raum, in dem Sie die Mittel verwenden.
- Flaschen und Behälter mit Reinigungsmitteln sollten Sie nicht offen stehen lassen.
- Vermeiden Sie den direkten Hautkontakt und tragen Sie am besten Arbeitshandschuhe.
- Stellen Sie Flaschen und Behälter mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln außerhalb der Reichweite von Kindern oder Menschen ab, die eventuell nicht einordnen können, worum es sich bei den Substanzen handelt.

Die Behälter von Putz- und Desinfektionsmitteln sind ggf. mit Gefahrstoffsymbolen gekennzeichnet. Diese Symbole warnen Sie vor bestimmten Gefahren, die von den Mitteln ausgehen können, wenn man unsachgemäß damit umgeht.

### Wichtige Gefahrstoffsymbole



Dieses Symbol steht für Stoffe, die die Haut, Augen oder Atemwege reizen können. Beim Umfüllen von Stoffen mit diesem Gefahrensymbol sind eine am Kopf anliegende, geschlossene Brille oder ein Gesichtsschutzschirm empfehlenswert. Schutzhandschuhe mit geeignetem Material (geeignet sind z. B. Nitrilhandschuhe) können vor Hautreizungen schützen. Bei bekannten Hautproblemen oder länger dauernden Tätigkeiten sollten Baumwoll-Unterziehhandschuhe verwendet werden.



Dieses Symbol steht für karzinogene (Krebs fördernde) Substanzen oder die Atemwege sensibilisierende Mittel (Stoffe und Gemische). Eine krebserzeugende Wirkung hat z. B. auch Formaldehyd, welches z. B. in Desinfektionsmitteln verwendet wird. Daher sollten Behältnisse mit Desinfektionsmittellösungen stets verschlossen werden. Sofern die Gefahr des Verspritzens besteht, sollten Sie eine Schutzbrille tragen. Mittel mit diesem Symbol sollten Sie nach Möglichkeit nicht verwenden.



Dieses Symbol steht für Mittel (Stoffe), die hautätzend sind, schwere Augenschäden verursachen oder korrosiv gegenüber Metallen sind. Beispiele für solche Stoffe und Gemische sind Säuren oder Laugen. Beim Umfüllen von Mitteln mit diesem Gefahrensymbol sind eine am Kopf anliegende, geschlossene Brille oder ein Gesichtsschutzschirm empfehlenswert. Schutzhandschuhe aus geeignetem Material (geeignet sind z. B. Nitrilhandschuhe) können vor Hautverätzungen oder Hautverletzungen schützen. Bei bekannten Hautproblemen oder länger dauernden Tätigkeiten sollten Sie Baumwoll-Unterziehhandschuhe verwenden. Nach dem Tragen der Handschuhe sollten die Hände gewaschen und gepflegt werden.

## Umgang mit Leitern, Tritten und Aufstiegshilfen

Leitern und Tritte können die Arbeit erleichtern, z. B. beim Fensterputzen oder Reinigen von höher gelegenen Oberflächen. Allerdings können bei der Benutzung auch Unfälle passieren. Die Hauptursachen von Unfällen mit Leitern sind das Abrutschen von den Sprossen, das Wegrutschen der Leiter und Gleichgewichtsverlust. Sollten Sie einen Schaden an der Leiter oder Tritthilfe feststellen, sollten Sie dies dem/der Auftraggeber\*in melden.

Bei Arbeiten von Leitern und Tritten aus muss immer ein sicheres Festhalten und Stehen möglich sein. Leitern und Tritte sind nur mit geeignetem Schuhwerk zu besteigen. Am besten dafür geeignet sind geschlossene und feste Schuhe.

Für die Zeit der Über-Kopf-Arbeiten ist ebenfalls ein sicherer Stand zu gewährleisten.

Die Sicherheit bei der Benutzung von Leitern kann durch den Materialtransport nach oben eingeschränkt werden. Mitgeführtes Material, wie z. B. Eimer oder Flaschen mit Putzmitteln, sollte 10 kg nicht überschreiten. Vorzugsweise sollten Sie leichte Plattformleitern verwenden, auf deren Plattform auch ein Eimer mit Reinigungsmittel abgestellt oder das Werkzeug abgelegt werden kann.

## Umgang mit elektronischen Geräten

Wenn Elektrogeräte Mängel aufweisen, z. B. beschädigte Kabel, und/oder eine ordnungsgemäße Funktion nicht gewährleistet werden kann, sollten Sie die Arbeit mit dem Gerät sofort einstellen. Anschließend sollten Sie den/die Auftraggeber\*in über den Schaden bzw. Fehler am Gerät informieren. Versuchen Sie nicht, das Gerät selbst zu reparieren, sondern versichern Sie sich, dass es vor der nächsten Benutzung repariert oder durch ein neues Gerät ersetzt wurde.

### Unfälle durch Stolpern und Rutschen vermeiden

- Verwenden Sie nur Reinigungs- und Pflegemittel, welche die rutschhemmenden Eigenschaften von Böden nicht beeinträchtigen. Auf dem Etikett findet sich dann der Hinweis „rutschhemmend“.
- Beseitigen Sie Stolperfallen: Herumliegende Gegenstände und Arbeitsmittel sollten Sie immer aus dem Laufbereich entfernen, bevor Sie mit der Arbeit beginnen.
- Nutzen Sie auf einer Treppe immer den Handlauf. Wenn Sie viel zu tragen haben, gehen Sie lieber mehrmals.
- Als weitere Schutzmaßnahmen gegen Stolpern und Rutschen ist das Tragen von geeignetem Schuhwerk zu empfehlen. Am besten tragen Sie bei der Arbeit geschlossene Schuhe mit rutschfester Sohle.



## Infektionsschutz

Zum Arbeitsschutz gehört auch der Schutz vor Infektionen. Der Infektionsschutz ist umso wichtiger, je stärker sich ein bestimmtes Virus zu einer bestimmten Zeit verbreitet. Das Coronavirus (COVID-19) bspw. erfordert bestimmte Vorsichtsmaßnahmen bei der Arbeit im Privathaushalt. Um Ansteckungen zu vermeiden und damit sich selbst und andere anwesende Personen im Haushalt so wenig wie möglich zu gefährden, beachten Sie bitte die folgenden Punkte:

- Wenn möglich, halten Sie sich bei der Erledigung einer Aufgabe allein im Raum auf.
- Wenn möglich, halten Sie den Mindestabstand zu anderen Personen von 1,50 Metern ein.
- Lüften Sie während der Arbeit regelmäßig die Räume.
- Tragen Sie bei Kontakt zu anderen Personen eine Mund-Nasen-Bedeckung.
- Melden Sie sich bei ungeklärten Krankheits- und Atemwegssymptomen oder Fieber krank.

## Arbeitsunfälle: Was tun, wenn's doch passiert?

Vieles kann vorsorglich getan werden, um Unfälle bei der Arbeit zu vermeiden. Doch auch bei noch so großer Vorsicht lässt sich nicht jeder Arbeitsunfall verhindern.

Unter Arbeitsunfällen versteht man Unfälle, die unmittelbar während der Arbeit passieren. Bei der Arbeit im Privathaushalt kann es bspw. zu Verbrennungen, Hautreizungen oder Stürzen kommen. Zu den Arbeitsunfällen gehören körperliche Verletzungen genauso wie die Beschädigung von Hilfsmitteln des Beschäftigten, wie bspw. Brille oder Hörgerät. Bei Unfällen, die auf dem unmittelbaren Weg zur Arbeit oder von der Arbeit nach Hause passieren, handelt es sich um Wegeunfälle.

Die medizinische Versorgung nach einem Arbeits- oder Wegeunfall gehört nicht zu den Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung. Hier ist für Beschäftigte in Privathaushalten der regionale gesetzliche Unfallversicherungsträger (UVT) der öffentlichen Hand zuständig. In Nordrhein-Westfalen ist das die Unfallkasse NRW. Erleidet eine Haushaltshilfe in Zusammenhang mit der Ausübung ihrer Tätigkeit einen Unfall, übernimmt die Unfallkasse alle notwendigen Kosten, die im Rahmen der Versorgung, Behandlung und Rehabilitation entstehen. Daher sollte der behandelnde Arzt unbedingt informiert werden, dass ein Arbeits- oder Wegeunfall vorliegt.

Ihre Auftraggeber\*innen sollten Sie als Einzelkraft im Haushalt bei der Minijob-Zentrale anmelden. Minijobber\*innen im Privathaushalt sind genauso unfallversichert wie alle anderen Arbeitnehmer\*innen. Die Minijob-Zentrale übernimmt automatisch Ihre Anmeldung bei der Unfallkasse. Wenn ein Unfall passiert ist, muss der/die Auftraggeber\*in den Unfall bei der Unfallkasse melden.

### Checkliste



Zur Checkliste  
„Sicherheit und Hygiene  
im Privathaushalt“

Sie wollen die Sicherheit und Hygiene im Privathaushalt immer im Blick haben? Wir haben für Sie eine Checkliste vorbereitet!

[https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/05/Checkliste\\_Sicherheit\\_Haushalt\\_HWQR4.pdf](https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/05/Checkliste_Sicherheit_Haushalt_HWQR4.pdf)

# Selbstfürsorge und seelische Gesundheit

Grundsätzlich kann Arbeit eine Quelle für Gesundheit sein. Auf der Arbeit soziale Kontakte zu pflegen, Aufgaben zu erledigen, einen geregelten Tagesablauf zu haben – all das kann sinnstiftend und gesundheitsfördernd sein. Arbeit kann Erfolgserlebnisse schaffen und uns das Gefühl geben, gebraucht zu werden. Das alles sind wichtige Faktoren, die sich positiv auf die Gesundheit auswirken können.

Auf der anderen Seite gilt aber auch: Arbeit kann uns manchmal auch zu stark oder falsch belasten, sodass die Gesundheit leidet. Das kann nicht nur die körperliche, sondern auch die seelische Gesundheit betreffen. Insbesondere, wenn wir für längere Zeit einer hohen Belastung oder Stress ausgesetzt sind, kann sich dies gesundheitlich bemerkbar machen. Die Arbeit im Privathaushalt stellt Beschäftigte dabei vor besondere Herausforderungen. Zeitdruck, eine hohe Arbeitsmenge und andere Faktoren können zu einem erhöhten Stressempfinden beitragen. Außerdem ergeben sich aus der Interaktion mit den im Haushalt lebenden Personen besondere Anforderungen an Sie als Beschäftigte\*r. Leicht kann es passieren, dass man seine eigenen Grenzen nicht immer sofort erkennt oder sie manchmal sogar überschreitet. Dies kann zu einer zusätzlichen Belastung werden. Damit Ihre Arbeit im Privathaushalt Sie nicht belastet und stattdessen zu Ihrer körperlichen und seelischen Gesundheit beiträgt, gibt es eine Reihe von Dingen, die Sie beachten und beeinflussen können.

## In diesem Abschnitt erfahren Sie:

- welche Risiken für die seelische Gesundheit bei der Arbeit im Privathaushalt auftreten und wie sich langandauernder Stress auf die Gesundheit auswirken kann
- woran Sie Folgen von lang andauerndem Stress bei sich selbst feststellen können
- welche Maßnahmen Sie ergreifen können, um Stress und übermäßige Belastung zu vermeiden

## Stress und Belastung im Arbeitsalltag

Bei der Arbeit begegnen uns eine Reihe unterschiedlicher Belastungen. Neben den körperlichen Belastungen ergeben sich aus den spezifischen Arbeitsbedingungen auch solche Belastungen, die Einfluss auf unser seelisches Wohlbefinden haben können. Je nachdem, wie die Arbeit organisiert und strukturiert ist, können diese mal mehr, mal weniger stark ausgeprägt sein.

Beispiele für typische Belastungen, die Einfluss auf unser Stressempfinden und damit auf unsere seelische Gesundheit haben können, sind:

- Zeitdruck
- zu große Arbeitsmenge
- zu hohe Verantwortung
- unklare oder widersprüchliche Arbeitsanweisungen durch die Auftraggeber\*innen
- Übernahme von Aufgaben, die nicht abgesprochen sind und nicht zum eigentlichen Zuständigkeitsbereich gehören
- ständige Unterbrechungen bei der Arbeit
- mehrere Aufgaben gleichzeitig erledigen
- monotone, eintönige Arbeit
- Konflikte mit anderen Personen, die uns auf der Arbeit begegnen

## Folgen von lang andauerndem Stress

Ab und zu Stress zu empfinden ist normal, er begegnet uns nicht nur auf der Arbeit, sondern auch im Privatleben. Gelegentlicher Stress kann mitunter sogar dazu beitragen, dass wir leistungsfähiger, aufnahmefähiger und produktiver sind. Es kommt dabei jedoch auf das richtige Maß an, darauf, wie häufig wir Stress empfinden und wie intensiv wir ihn wahrnehmen. Zu viel Stress kann auf Dauer negative Auswirkungen

auf die Gesundheit haben. Menschen, die dauerhaft gestresst sind, neigen häufiger zu einem ungesünderen Lebensstil. Es kommt zu erhöhtem Alkohol- oder Nikotinkonsum, ungesunder Ernährung oder zu erhöhtem Konsum von Schmerz- und Beruhigungsmitteln. Auch Bewegung und Sport kommen dann oft zu kurz. In der Folge kann sich dies gesundheitlich bemerkbar machen, kurzfristig kann es z. B. zu Spannungskopfschmerzen, Schlafstörungen, Magen-Darm-Problemen oder langfristig auch zu Herz-Kreislauf-Erkrankungen kommen.

## Umgang mit Stress

Wichtig ist, dass jeder Mensch mit Belastungen anders umgeht und sich die Belastungen auf jeden Menschen anders auswirken. Bei diesen Auswirkungen spricht man von Beanspruchung. Das bedeutet, zwei Menschen können dieselbe Arbeit unter denselben Bedingungen erledigen und dabei unterschiedlich stark beansprucht sein. So fühlt sich Person A kaum beansprucht und kann gut mit den Herausforderungen auf der Arbeit umgehen, Person B dagegen fühlt sich stark gestresst und kann nach der Arbeit kaum abschalten.

Doch woran liegt es, dass Menschen so unterschiedlich auf Belastungen und Stress reagieren? Eine große Rolle spielen dabei die Ressourcen, also die Mittel und Fähigkeiten, die jeder/jedem Einzelnen zur Verfügung stehen, um mit Stress und Belastungen umzugehen. Manche Menschen können „von Natur aus“ besser Stress bewältigen und lassen sich nicht so leicht aus der Ruhe bringen. Andere wiederum haben gelernt, worauf sie achten können, damit übermäßiger Stress gar nicht erst entsteht.

**Wenn Sie bei sich selbst feststellen, dass Ihre Arbeit Sie übermäßig stark seelisch beansprucht, oder Sie vielleicht sogar körperliche Warnsignale wahrnehmen, sollten Sie etwas dagegen unternehmen.**

## Woran können Sie Stress bei sich selber erkennen?

Anzeichen für Stress sind z. B.:

- Nervosität
- Angst und Verunsicherung
- Gereiztheit und Wut
- Denkblockaden
- Gedankenkreisel
- Unfähigkeit, nach der Arbeit abzuschalten
- das Gefühl, sich nicht mehr erholen zu können

Aber auch körperliche Warnsignale wie z. B.:

- Kopfschmerzen
- Rückenschmerzen
- Magen-Darm-Beschwerden
- Kurzatmigkeit bei geringer körperlicher Anstrengung
- Engegefühl in der Brust
- Übelkeit
- Blutdruckanstieg
- Herzklopfen/Herzstiche bei geringer körperlicher Anstrengung
- Einschlaf- oder Durchschlafprobleme

Bei andauernden Symptomen und Warnzeichen von Stress sollten Sie in jedem Fall Rat hinzuziehen!



Abb. 1: Belastungs-Beanspruchungs-Modell in Anlehnung an Rohmert und Rutenfranz (1975)

## Maßnahmen gegen den Stress

Sie können in Absprache mit Ihrem/Ihrer Auftraggeber\*in darauf hinwirken, dass Ihre Arbeit Sie weniger belastet und kein übermäßiger Stress entsteht. Maßnahmen, die die Arbeitsorganisation betreffen, sind z. B.:

- Planen Sie Kurzpausen in Ihren Arbeitsalltag ein! Wer zu lange am Stück arbeitet, ist weniger konzentriert und macht häufiger Fehler, ist schnell erschöpft und wird schnell müde. Regelmäßige kurze Pausen helfen hingegen, produktiv zu sein, effizient zu arbeiten und am Ende des Arbeitstages weniger erschöpft zu sein. Wer als Haushalshilfe im Privathaushalt arbeitet, hat zwar in der Regel wenig Gelegenheit, die Pause gemeinsam mit anderen zu verbringen, dennoch gibt es Möglichkeiten für kurze Erholungsphasen: Planen Sie die Pause am besten zwischen zwei Aufgaben oder Arbeitsinsätzen ein. In der Pause können Sie in Ruhe etwas essen und trinken oder wenn möglich für einen kurzen Spaziergang oder leichte sportliche Übungen an die frische Luft gehen.
- Planen Sie Ihren Arbeitstag! Am besten legen Sie sich dafür vorab eine To-do-Liste an. Notieren Sie, in welcher Reihenfolge Sie die anstehenden Aufgaben erledigen wollen und wie lange Sie dafür in etwa brauchen. So können Sie sicherstellen, dass alles erledigt wird. Planen Sie dabei auch Zeitpuffer ein, sodass Sie ggf. flexibel auf unvorhergesehene Arbeitsaufträge reagieren können. Eine solche Liste hilft Ihnen auch dabei, einzuschätzen, ob die Erledigung aller Aufgaben in der vorgegebenen Arbeitszeit realistisch ist. Ist dies nicht der Fall, sprechen Sie mit Ihrem/Ihrer Auftraggeber\*in darüber und überlegen Sie gemeinsam, ob ggf. Aufgaben wegfallen können oder Sie Ihre Arbeitszeit ausdehnen wollen/können.

- Stellen Sie sicher, dass Sie so störungsfrei wie möglich arbeiten können! Ständige Unterbrechungen bei der Arbeit führen dazu, dass wir mehr Zeitdruck verspüren und das Gefühl haben, nicht rechtzeitig mit der Arbeit fertig zu werden. Das kann Stress verursachen. Störungen können dabei durch verschiedene Quellen entstehen, z. B. durch andere anwesende Personen. Sollte dies der Fall sein, sprechen Sie mit den betreffenden Personen darüber und bitten um störungsfreies Arbeiten in gewissen Zeiträumen.
- Sollte es doch einmal zu Unterbrechungen kommen, setzen Sie Prioritäten – nicht alle Aufgaben müssen sofort erledigt werden. Beenden Sie, wenn möglich, erst die aktuelle Aufgabe, bevor Sie mit einer neuen beginnen. Wenn das nicht möglich ist, bearbeiten Sie die aktuelle Arbeit bis zu dem Schritt, an dem sie gut unterbrochen werden kann.

### Multitasking vermeiden

Vermeiden Sie Multitasking! Multitasking bedeutet, dass eine Person gleichzeitig mehrere Aufgaben bearbeitet. Was manchmal gut funktioniert, wie bspw. joggen und dabei Musik hören, Kaffee trinken und dabei Zeitung lesen, funktioniert bei Aufgaben, die alle gleichzeitig unsere volle Aufmerksamkeit benötigen, schlecht. Bei der Arbeit kann dies zu Fehlern und sogar Arbeitsunfällen führen.

Um Stress und Erschöpfung vorzubeugen, können Sie daneben weitere Maßnahmen treffen, die weniger mit der Arbeitsorganisation und mehr mit Ihrem persönlichen Verhalten zu tun haben. Beispiele hierfür sind:

- **Sorgen Sie für körperlichen Ausgleich!** Gerade in stressigen Phasen neigen wir dazu, uns weniger zu bewegen und bspw. sportliche Aktivitäten einzuschränken. Dabei ist Bewegung nicht nur für die körperliche, sondern auch für die seelische Gesundheit wichtig. Versuchen Sie, möglichst aktive Phasen in Ihren (Arbeits-)Alltag einzubauen. Gehen Sie kürzere Wege wenn möglich zu Fuß oder fahren Sie mit dem Rad zur Arbeit, nutzen Sie Pausen für kurze Rücken- oder Dehnübungen.
- **Erholen Sie sich richtig!** Die Verlockung ist groß, sich nach einem anstrengenden Arbeitstag einfach aufs Sofa zu legen und fernzusehen. Das hilft jedoch nicht dabei, sich angemessen zu erholen. Viel sinnvoller ist es, nach Feierabend soziale Kontakte zu pflegen und (sportlichen) Hobbys nachzugehen.
- **Gelegentliche „Online-Pausen“ tun gut!** Wer permanent erreichbar ist, kann sich dadurch schnell gestresst fühlen. Legen Sie das Smartphone also auch mal zur Seite.
- **Üben Sie sich in Entspannung!** Entspannungstechniken, wie beispielsweise Meditation, Achtsamkeitstraining und Atemtherapie, können dabei helfen, die Fähigkeit zur Verarbeitung von Stress zu verbessern. Werden bspw. Meditationsübungen über einen längeren Zeitraum praktiziert, kann das dazu beitragen, dass wir auch in akuten Stress-Situationen ruhiger bleiben und besonnener handeln können.

## Arbeit mit anderen Menschen – die eigenen Grenzen (er)kennen

Aus der Arbeit als Einzelkraft im Haushalt ergeben sich besondere Anforderungen. Sie arbeiten im engen Kontakt mit pflege- oder hilfebedürftigen Personen. Menschen in Ihrem Alltag zu unterstützen und Hilfe zu leisten, kann eine sehr zufriedenstellende und erfüllende Arbeit sein. Aber überall da, wo soziale Interaktion und Kommunikation bei der Arbeit eine große Rolle spielen, können auch weitere Formen der Belastung entstehen. Diese sollten Sie kennen und angemessen damit umgehen. Bei Ihrer Arbeit erhalten Sie möglicherweise tiefere Einblicke in private und manchmal problematische Lebenslagen anderer Menschen. Daher geht es insbesondere darum, die eigenen Grenzen zu erkennen und diese nicht zu überschreiten. Hierbei spielen insbesondere folgende Punkte eine Rolle:

- Verdeutlichen Sie sich Ihre Rolle als Einzelkraft im Haushalt: Im Haushalt gibt es immer etwas zu tun, aber nicht alles, was getan werden könnte, fällt in Ihren Aufgabenbereich.
- Halten Sie wenn möglich die festgelegten Arbeitszeiten ein und lassen Sie sich nicht dazu „hinreißen“, ständig Überstunden zu machen oder permanent auch außerhalb Ihrer festgelegten Arbeitszeiten erreichbar zu sein.
- Sagen Sie auch mal „nein“ und achten Sie darauf, dass Sie sich mit der Übernahme von Aufgaben wohl fühlen. Ein „schlechtes Bauchgefühl“ kann ein deutlicher Hinweis darauf sein, dass etwas Ihre eigenen Grenzen überschreitet.
- Für pflegerische Tätigkeiten sind Sie nicht zuständig. Wenn Sie das Gefühl haben, dass hier (mehr) Unterstützung durch Fachpersonal erforderlich ist, sprechen Sie die Angehörigen oder die pflege- bzw. hilfebedürftige Person selbst darauf an.



## Umgang mit Konfliktsituationen

Auch, wenn wir darauf gerne verzichten würden – Konflikte lassen sich nicht immer vermeiden. Das wir ab und zu in Situationen geraten, in denen wir uns mit anderen nicht einig sind, uns ungerecht behandelt oder nicht gehört fühlen, ist normal. Das gilt auch für die Arbeit als Einzelkraft im Haushalt. Manchmal kommt es möglicherweise zu Spannungen zwischen Ihnen und Ihrem/Ihrer Auftraggeber\*in. Die Gründe dafür können ganz unterschiedlich sein. Wichtig ist, dass wir Spannungen bewusst wahrnehmen und nicht verdrängen, sondern den richtigen Umgang damit finden.

Viele Konflikte beginnen mit einem Missverständnis, welches wir nicht als solches erkennen. Also sollte zunächst geklärt werden, worum es sich handelt. Liegt ein Missverständnis vor, können wir dies durch Richtigstellung oft schnell beseitigen. Ein wirklicher Konflikt hingegen erfordert etwas mehr Klärungsbedarf.

### Was können Sie tun, wenn ein Konflikt entstanden ist?

- Wenn Sie sich über einen Konflikt gerade sehr ärgern oder wütend sind, lassen Sie ein wenig Zeit verstreichen und warten Sie, bis Sie ruhiger und besonnener handeln können.
  - Suchen Sie dann das Gespräch mit Ihrem/Ihrer Auftraggeber\*in.
  - Überlegen Sie sich vorab genau, was Sie an der Situation stört und welche Alternative / welche Lösung Sie sich wünschen würden. So gehen Sie konstruktiv in das Gespräch hinein.
  - Formulieren Sie ihr Anliegen für den Anderen / die Andere verständlich und klar – bleiben Sie beim Thema.
- Drücken Sie auch aus, wie Sie sich persönlich mit der Situation fühlen. Formulieren Sie Ich-Botschaften, z. B.: „Ich empfinde es als sehr belastend, dass ...“.
  - Kommunikation ist ein Tauschvorgang: Hören Sie auch Ihrem Gegenüber aufmerksam zu und versuchen Sie, sich in dessen Lage zu versetzen. Vieles kann dadurch für Sie nachvollziehbarer werden, auch wenn Sie nicht unbedingt derselben Meinung sind.
  - Ziel des Gesprächs ist nicht, dass Sie und Ihr Gegenüber am Ende einer Meinung sind. Es geht nicht darum, das Gegenüber mit aller Kraft zu überzeugen. Versuchen Sie vielmehr, auf Basis von Kompromissen eine Lösung zu finden, mit der alle einverstanden sind.

Dieses Kapitel ist in Kooperation mit der Hochschule für Gesundheit Bochum entstanden.



**HS Gesundheit**  
BOCHUM

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



# MODUL 4

Kommunikation

# Kommunikation

## Warum ist das Thema „Kommunikation“ überhaupt wichtig, wenn Sie im Haushalt beschäftigt sind?

Dass man „**nicht nicht** kommunizieren kann“, ist eine bekannte Feststellung von dem Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick. Wie können Sie Ihre Kommunikation gezielt einsetzen, um einerseits richtig verstanden zu werden, und gleichzeitig erfahren, was sich Ihr Gegenüber an Unterstützung wünscht? Besonders herausfordernd ist die Kommunikation, wenn der Mensch zusätzlich durch eine Einschränkung nur erschwert kommunizieren kann oder wenn die Angehörigen Vorstellungen von Ihrer Arbeit haben, die Sie nicht erfüllen können oder möchten.

Auf diese Themenbereiche möchte das folgende Modul eingehen.

## Grundsätze von Kommunikation

Wir kommunizieren jeden Tag. Das kann bewusst, aber auch unbewusst ablaufen. Kommunikation ist damit ein selbstverständlicher Teil unseres Alltags, sodass wir selten darüber nachdenken, wie wir eigentlich kommunizieren.

Kommunikation ist die Kunst, mit Menschen erfolgreich umzugehen. Das Wort Kommunikation kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen“.

### Kommunikation verläuft

- verbal: Wortwahl, Umgangssprache, Muttersprache, etc.
- nonverbal: Mimik, Gestik, Haltung, etc.
- paraverbal: Lautstärke, Stimmlage, Betonung, etc.

Im Gespräch mit Ihrem Gegenüber muss Ihnen bewusst sein, dass hinter einer Aussage viel mehr stecken kann als das gesprochene Wort.

Sigmund Freud prägte mit seinem sogenannten **Eisberg-Modell** die Annahme, dass gerade einmal 20 % des Gesagten „sichtbar“ sind. Der weitaus größere Teil des Eisberges befindet sich „unsichtbar“ unter der Wasseroberfläche.



## Machen Sie doch mal ein Gedankenexperiment!

Fallen Ihnen spontan Situationen ein, in denen sich Inhalte der Kommunikation „unter der Oberfläche“ verborgen haben? Erinnern Sie sich an Gespräche, in denen sich Gefühle, Interpretationen und Wertvorstellungen eher indirekt in die Kommunikation gemischt haben? Was war besonders herausfordernd? Was hat Ihnen dabei geholfen, Ihr Gegenüber zu verstehen?

Ein weiteres sehr bekanntes Modell, das die verschiedenen Ebenen der Kommunikation zeigt, ist das „Vier-Ohren-Modell“. Es stammt von dem Kommunikationswissenschaftler Schulz von Thun. Das Modell veranschaulicht, dass der Sender der Botschaft auf vier Ebenen etwas sagt: auf der Beziehungsebene, der Sachebene, der Appell-Ebene und der Ebene, auf der eine Selbstauskunft gegeben wird. Der Empfänger der Botschaft hört diese mit denselben „vier Ohren“.

**Gut zu wissen!**

Es lohnt sich, genau hinzuhören und die verschiedenen Aussagen einer Nachricht wahrzunehmen. So können Missverständnisse erkannt und Konflikte verhindert bzw. gelöst werden. Je besser Sie Ihr Gegenüber kennen, desto leichter fällt meist das Wahrnehmen der unterschiedlichen Seiten einer Nachricht.



**SENDER**  
mit vier Schnäbeln



**EMPFÄNGER**  
mit vier Ohren

Das folgende Beispiel zeigt, welche Ebenen eine Botschaft wie „Da ist etwas Grünes in der Suppe“ auf Seiten des Senders und Empfängers haben kann:

„Da ist etwas Grünes in der Suppe.“

„Das kenne ich nicht.“

„Du weißt, was das ist.“

„Sag mir, was es ist.“

**SENDER**



„Da ist etwas Grünes in der Suppe.“

„Das schmeckt mir nicht.“

„Du kannst nicht gut kochen.“

„Koche in Zukunft nur Dinge, die ich mag.“

**EMPFÄNGER**

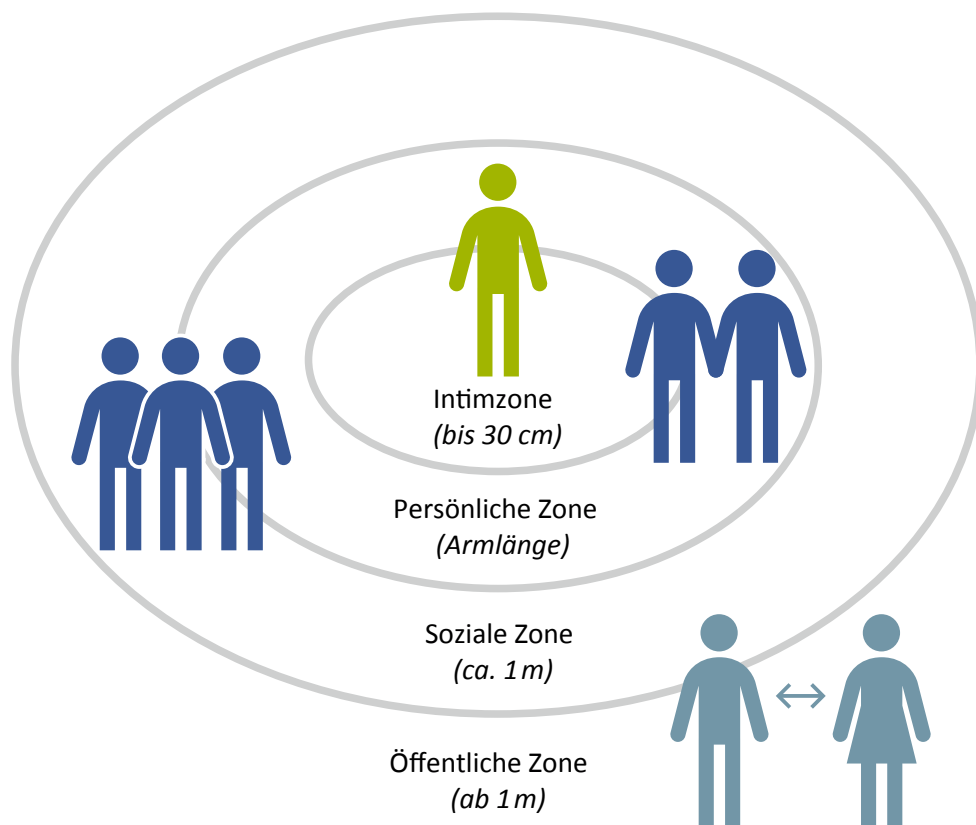
Nicht nur die Beachtung der verschiedenen Ebenen kann zu einer gelungenen Kommunikation beitragen, auch die Beachtung von **Distanzonen** spielt eine wichtige Rolle.

Die bewusste Beobachtung vom Gesichtsausdruck und der Körperhaltung Ihres Gegenübers macht dessen Emotionen sichtbar. Wenn Sie Ihren Blick „schärfen“, können Sie so etwa Zustimmung oder Ablehnung, Kompromissbereitschaft etc. erkennen.

### *Gut zu wissen!*

Ein Durchbrechen persönlicher Distanzonen kann den Kontakt zum Gesprächspartner erschweren, seine empfundene Sicherheit bedrohen und die Gesprächsatmosphäre belasten.

**In welcher Distanzzone sehen Sie sich als Einzelkraft?**





## Interkulturelle Kommunikation

Unsere Gesellschaft ist von Vielfalt geprägt. Menschen unterschiedlicher Kulturen treffen aufeinander. Der Begriff „interkulturell“ betont das Miteinander von Kulturen, das heißt die Prozesse des Austausches und gegenseitigen Verstehens. Unterschiedliche Kulturen können unter Umständen auch sehr regional begrenzt sein.

Interkulturelle Kommunikation entsteht dann, wenn Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen aufeinandertreffen und miteinander kommunizieren. Hier können jedoch Missverständnisse entstehen.

Die Gründe dafür sind in den unterschiedlichen Traditionen, Religionen und Gebräuchen der einzelnen Kulturen zu finden. Diese Aspekte wirken sich alle auf unsere Kommunikation aus – ob wir uns dessen bewusst sind oder nicht.

Missverständnisse können z. B. durch die Wortwahl entstehen, häufig jedoch auch auf nonverbaler Ebene, z. B.:

- **Gestik:** Manche Kulturen sprechen „mit den Händen“, bei anderen ist dagegen eine ruhige Ausstrahlung höflich.
- **Mimik:** Gesichtsausdrücke können in unterschiedlichen Kulturen verschiedene Bedeutungen haben.
- **Körperdistanz:** Die als angenehm/angemessene empfundene körperliche Distanz ist in nordwesteuropäischen Kulturen größer als z. B. in südamerikanischen.

### Drei Schritte zur gelungenen interkulturellen Kommunikation

#### Schritt 1: Das Bewusstwerden

Erkenntnis: Jeder Mensch ist durch seine Kultur geprägt, in der er aufgewachsen ist.

#### Schritt 2: Das Wissen

Wenn wir mit Menschen aus anderen Kulturen umgehen, dann müssen wir etwas über diese Kulturen lernen (wie z. B. über die Symbole oder Rituale). Man soll wenigstens versuchen zu begreifen, inwieweit diese Werte von den eigenen abweichen.

#### Schritt 3: Die Fertigkeiten

Man sollte versuchen, die Symbole der anderen Kultur zu erkennen und anwenden zu können.

## Kommunikation mit Pflegebedürftigen

Zuneigung, Vertrauen, Akzeptanz und Respekt können durch Kommunikation ebenso zum Ausdruck gebracht werden wie Ängste, Wünsche und Bedürfnisse. Doch häufig ist die Kommunikation durch gesundheitliche Einschränkungen der Pflegebedürftigen beeinträchtigt, etwa durch eine Behinderung oder durch eine Erkrankung.

Dazu zählen u. a.:

- Schwerhörigkeit
- Sinneseinschränkungen
- leise Stimme
- reduzierte Mimik (Gesichtsausdrücke)
- Beeinträchtigung der Hirnfunktionen (z. B. Wortfindungsstörungen bei einer Demenz)
- herausforderndes Verhalten

**Wichtige Tipps, um die Kommunikation zu erleichtern.**

- Achten Sie auf den richtigen Einsatz von Hilfsmitteln (Brille, Hörgerät etc.).
- Hören Sie „richtig“ (bewusst) zu und bitten Sie ggf. um Wiederholung. (Konzentrieren Sie sich ganz auf die Person, mit der Sie sprechen.)
- Hören Sie aufmerksam zu. Vermeiden Sie Störungen wie Fernsehgeräusche oder Radio.
- Fragen Sie nach der Gefühlslage der Person.
- Wiederholen Sie kurz in eigenen Worten das Gesagte. So können Missverständnisse schneller behoben werden.
- Lassen Sie sich Rückmeldung geben. Seien Sie geduldig und lassen Sie Ihrem Gegenüber Zeit zum Antworten.
- Berücksichtigen Sie die Eigenheiten und Hintergründe Ihrer Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner. Besonders hilfreich ist es, wenn man die Biografie des Menschen kennt.
- Ziehen Sie bei größeren Konflikten und Missverständnissen gegebenenfalls Dritte hinzu. Dies können zum Beispiel die Angehörigen oder andere Bezugspersonen der pflegebedürftigen Person sein.
- Wenn es passt: Lenken Sie ab, um eine Frustration auf Seiten der pflegebedürftigen Person zu vermeiden und später auf das Thema zurückzukommen.
- Achten Sie gezielt auf nonverbale Kommunikation.
- Verwenden Sie möglichst kurze und einfache Sätze.
- Gehen Sie auf positive und negative Gefühle ein.
- Gestik, Mimik und Körpersprache sind oft wichtiger als Sprache. Versuchen Sie auch nonverbal zu kommunizieren.
- Versuchen Sie Ruhe und Geduld auszustrahlen.
- Unterscheiden Sie nicht in Richtig und Falsch und versuchen Sie nicht, kognitiv eingeschränkte Menschen hier zu verbessern.
- Legen Sie in schwierigen Situationen eine Kontaktpause ein (Raum verlassen, evtl. Hilfe holen).
- Bleiben Sie authentisch und ehrlich: Auch kognitiv veränderte Menschen merken, wenn Sie lügen oder sie nicht ernst nehmen.
- Sprechen Sie die Person am besten von vorne an, nicht von hinten oder der Seite. Berühren Sie Ihr Gegenüber ggf. am Arm.

***Gut zu wissen!***

Textkommunikation (SMS, WhatsApp usw.) kann zu vielen Missverständnissen und Verunsicherung führen. Das Fehlen der Stimme und des Augenkontaktes erschwert die richtige Einordnung der Nachricht. Deshalb: Klären Sie, wenn möglich, das meiste über persönliche Gespräche bzw. in Telefonaten miteinander!

## Kommunikationstipps für verschiedene Arten von Beeinträchtigungen



**Kommunikationsbroschüre (Demenz)**

[https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/10/kda\\_broschuere\\_demenz\\_300921\\_web.pdf](https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/10/kda_broschuere_demenz_300921_web.pdf)



**KSL-Broschüre (Sinnesbeeinträchtigungen)**

[https://www.ksl-nrw.de/public/2017/11/Web\\_Br\\_DinA5\\_Tipps\\_Kommunikation1116.pdf](https://www.ksl-nrw.de/public/2017/11/Web_Br_DinA5_Tipps_Kommunikation1116.pdf)

Angehörige und Zugehörige pflegen rund drei Viertel der Pflegebedürftigen in Deutschland. Häufig erstreckt sich die Pflege eines oder einer Angehörigen über mehrere Jahre und ist somit ein einschneidendes Ereignis, welches Auswirkungen auf den weiteren Verlauf der Lebensplanung mit sich bringt. Übernehmen Angehörige zunehmend Aufgaben zur Unterstützung einer/eines Pflegebedürftigen, ist nicht klar, wie lange der zeitliche Horizont dieser Aufgabe reicht. Die Pflege und die damit verbundenen Erfahrungen und Entscheidungen werden Teil der persönlichen Biografie. Berücksichtigen Sie dies in der Kommunikation mit den Angehörigen!

## Konfliktbewältigung

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen haben das Recht auf eine respektvolle, wertschätzende, einfühlsame und zugewandte Kommunikation. Dazu gehört es auch, auf die individuellen Bedürfnisse einzugehen, die Person zu unterstützen, geduldig zuzuhören, Interesse zu zeigen und Mitgefühl auszudrücken. Bedenken Sie auch, dass Sie als Einzelkraft zu Gast in einer fremden Wohnung sind!

- Fragen Sie nach, welche Aufgaben selbst erledigt werden.
- Klären Sie Vorlieben für das Erledigen der anstehenden Aufgaben: Möchte die pflegebedürftige Person dabei sein oder nicht? Übernimmt sie die Führung? Möchte sie mithelfen?
- Fragen Sie auch nach, was bei den einzelnen Arbeiten zu beachten ist. Gehen Sie immer davon aus, dass jeder Haushalt seine eigenen Regeln und Ordnungen hat.
- Holen Sie sich die Erlaubnis ein, andere Räume betreten zu dürfen.

Treten dennoch Konflikte auf, können Sie handeln:

*... Ich mache keine Vorwürfe, sondern versuche, die Person beim Handeln anzuleiten, wo nötig.*

*... Ich nehme Beleidigungen nicht persönlich, atme tief durch und mache eine kurze Pause.*

*... Ich forsche nach, welche Gefühle und welches Bedürfnis die Person haben könnte, und gehe darauf ein.*

*... Ich setze der Person klare Grenzen durch ein klar formuliertes „Nein“.*

Das Konzept der gewaltfreien Kommunikation des amerikanischen Psychologen Dr. Marshall Rosenberg kann eine Unterstützung sein:

Gewaltfreie Kommunikation hat das Ziel, dass Sie Ihre Bedürfnisse und Gefühle wahrheitsgemäß ausdrücken, ohne Ihr Gegenüber zu verletzen und seine Bedürfnisse zu untergraben.

## 6 Grundannahmen

1. Alle Menschen wünschen sich die Erfüllung ihrer Bedürfnisse. Genau danach richtet sich ihr Verhalten.
2. Das eigene Bedürfnis hat dieselbe Wichtigkeit wie das des Gegenübers.
3. Menschen unterstützen andere gern – sofern es auf freiwilliger Basis geschieht.
4. Wenn ein Mensch angreift, Vorwürfe macht oder beurteilt, hat das mit einem unerfüllten Bedürfnis zu tun.
5. Menschen haben immer eine Wahl: Sie können anderen das Leben schwer machen oder es bereichern.
6. Das menschliche Handeln richtet sich FÜR die eigenen Bedürfnisse, nicht GEGEN andere.

Kommunikation kann Konflikte verursachen, sie aber auch lösen. Alles was wir sagen oder tun, hat eine Wirkung auf unser Gegenüber. Auch wenn es kein grundsätzliches „Richtig“ und „Falsch“ beim Kommunizieren gibt, können sich einige Kommunikationsarten- und -formen als problematisch erweisen.

Kommunikation ist sehr individuell. Es gibt jedoch ein paar Tipps, wie Sie aktiv eine gelingende Kommunikation herstellen können!

- in schwierigen Situationen versuchen abzulenken, aber nicht ignorieren
- gemeinsam über eine Situation lachen, nicht über die Person lachen
- ermuntern, aber das Problem und die Gefühle immer noch ernst nehmen / nicht kleinreden
- Ratschläge geben, wenn diese erwünscht sind
- von eigenen Erfahrungen erzählen, aber nicht in den Fokus stellen

### *Gut zu wissen!*

Im Kontakt mit pflegenden Angehörigen sollten Sie die besonders herausfordernde Lebensphase der Menschen immer im Blick haben. Seien Sie verständnisvoll, sollten Ihnen die Angehörigen gestresst oder kritisch erscheinen – das ist nie gegen Sie gerichtet, sondern entsteht meist aus der Belastungssituation heraus. Ermutigen Sie die Angehörigen, sich selbst etwas Gutes zu tun! Machen Sie jedoch auch Ihre eigenen Grenzen sichtbar!



## **MODUL 5**

**Umgang mit Beeinträchtigungen**



## Pflegebedürftigkeit und Krankheitsbilder

In diesem Modul soll der Begriff der Pflegebedürftigkeit erklärt werden. Am Ende dieses Kapitels finden Sie außerdem eine Übersicht über Anlaufstellen, bei denen Sie sich zu weiteren Krankheitsbildern informieren können.

*„Pflegebedürftig (...) sind Personen, die gesundheitlich bedingte Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten aufweisen und deshalb der Hilfe durch andere bedürfen. Es muss sich um Personen handeln, die körperliche, kognitive oder psychische Beeinträchtigungen oder gesundheitlich bedingte Belastungen oder Anforderungen nicht selbständig kompensieren oder bewältigen können. Die Pflegebedürftigkeit muss auf Dauer, voraussichtlich für mindestens sechs Monate, und mit mindestens der in § 15 festgelegten Schwere bestehen.“ (Pflegeversicherungsgesetz – SGB XI § 14 und § 15)*

Personen aller Altersgruppen und mit den unterschiedlichsten Krankheits- und Behinderungsbildern können eine Pflegebedürftigkeit zugesprochen bekommen. Es kann sich um körperliche, aber auch um psychische Erkrankungen und Behinderungen handeln. Diese Einschränkungen können angeboren sein oder im Laufe des Lebens entstehen. Normale, altersbedingte Verschlechterungen begründen keine Pflegebedürftigkeit. Es handelt sich auch nicht um eine Pflegebedürftigkeit, wenn die Person nach einem Unfall nur zeitweise auf fremde Hilfe angewiesen ist (z. B. bei einem Beinbruch).

Ansprechpartnerin für Fragen und zur Beantragung einer Begutachtung ist die Krankenkasse, bei der die Person versichert ist. Ob eine Person pflegebedürftig ist und zu welchem Grad, legt letztlich ein von der Krankenkasse beauftragter Dienst fest (Medizinischer Dienst – kurz: MD). Dieser prüft die Selbstständigkeit der Person in bestimmten Bereichen des Lebens, z. B. Ernährung, Bewegung und auch kognitive Fähigkeiten. Je mehr fremde Hilfe jemand bei der Verrichtung

von Tätigkeiten benötigt, desto höher wird die Pflegebedürftigkeit eingestuft. Eine anerkannte Pflegebedürftigkeit ist Voraussetzung, um Leistungen von der Krankenkasse (Pflegeversicherung) für die Versorgung und Pflege zu erhalten.

### Weitere Informationen



Zum Pflegewegweiser  
NRW

Weiteres zum Begriff der Pflegebedürftigkeit und den Leistungen der Pflegeversicherungen können Sie bei einer Pflegeberatungsstelle vor Ort erfahren. Einen Überblick über Beratungsstellen in Ihrer Umgebung bietet der Pflegewegweiser NRW.

<https://www.pflegewegweiser-nrw.de>

Auf den nächsten Seiten werden exemplarisch Krankheitsbilder vorgestellt, mit denen Sie im Rahmen Ihrer Tätigkeit konfrontiert werden könnten.

## Mobilität

Viele Personen, die einen Pflegegrad haben, weisen Schwierigkeiten im Bereich der Bewegung und Mobilität auf. Mögliche Krankheiten können z. B. Parkinson, Multiple Sklerose, Spastiken oder andere Erkrankungen des Muskel-Skelett-Systems oder des Nervensystems sein. Gemeinsam ist diesen Krankheiten, dass sie die betroffene Person zwischenzeitlich oder auf Dauer in ihrer Bewegungsfunktion einschränken können. Viele Menschen mit körperlichen Einschränkungen haben Hilfsmittel und Wege gefunden, um mit den Einschränkungen umgehen zu können. Als Einzelkraft im Haushalt ist es nicht Ihre Aufgabe, die pflegebedürftige Person zu pflegen oder körperliche Hilfestellungen zu leisten. Wenn Sie sich im Haushalt der Person befinden, können Sie trotzdem ein paar Dinge beachten, um ihn oder sie zu unterstützen:

- Wenn Sie das Gefühl haben, dass jemand Hilfe benötigen könnte, zögern Sie nicht nachzufragen. Am besten fragen Sie direkt nach dem konkreten Hilfebedarf: „Gibt es irgendetwas, bei dem ich Ihnen gerade helfen könnte?“
- Helfen Sie niemandem, ohne vorher zu fragen. Greifen Sie z. B. nie den Rollstuhl von jemandem und versuchen, ihn eine steile Rampe hochzuschieben.
- Vorhandene Fähigkeiten sollten gefördert werden. Wenn es die Zeit und Umstände zulassen, kann die Person auch in Tätigkeiten eingebunden werden.
- Achten Sie darauf, dass Hilfsmittel (z. B. Gehhilfen) nicht einfach verschoben werden oder im Weg liegen.
- Ändern Sie nicht ungefragt die Ordnung im Haushalt. Viele körperlich eingeschränkte Personen haben ein bestimmtes System, das ihnen einen möglichst selbstständigen Alltag erleichtert.

## Demenzen

In Deutschland leben laut der Deutschen Alzheimer Gesellschaft derzeit ca. 1,7 Millionen Menschen mit einer Demenz. Eine Demenz ist die Folge einer chronischen oder fortschreitenden Krankheit des Gehirns. Es sind rund 50 verschiedene Demenzerkrankungen bekannt. Es kann zu Veränderungen der emotionalen Kontrolle, des Sozialverhaltens oder der Motivation kommen. Menschen mit Demenz empfinden häufig Angst, Scham, Trauer oder Wut, fühlen sich zum Teil unverstanden, können nicht zwischen Richtig oder Falsch unterscheiden oder können die Gefühle anderer nicht mehr präzise deuten.

### Hinweise zum Umgang mit Menschen mit einer Demenz

- **Orientierung bieten:** Ändern Sie nicht die Ordnung im Haushalt.
- **Kurze und einfache Sätze:** Sprechen Sie in kurzen und klaren Sätzen. Nutzen Sie jedoch keine „Babysprache“.
- **In Aktivitäten einbinden:** Bei manchen Aufgaben können Menschen mit Demenz noch mithelfen, z. B. beim Kartoffelschälen oder Wäschefalten.
- **Geduldig sein:** Lassen Sie genügend Zeit zum Antworten. Wiederholen Sie Fragen ggf. nach etwas Zeit noch einmal.
- **Konfrontationen vermeiden:** Eine Person mit einer Demenz kann ihr Handeln oftmals nicht begründen. Vermeiden Sie Fragen nach dem „Warum?“.
- **Abstand nehmen:** Kommt es zu unangenehmen Situationen, versuchen Sie nicht sich zu rechtfertigen oder logisch zu argumentieren.

## Lesetipps Demenz



Zur Deutsche Alzheimer Gesellschaft e.V.

„Ratgeber Demenz“ – Die Broschüre des Bundesgesundheitsministeriums bündelt Informationen zur Betreuung von Demenz-Betroffenen mit Unterstützung der Pflegeversicherung.

Mehr Informationen zum Krankheitsbild und den Umgang:

<https://www.deutsche-alzheimer.de>

## Eingeschränkte Sinneswahrnehmungen

In Ihrer Tätigkeit als Einzelkraft können Sie in einem Haushalt sein, in der die Person eine Einschränkung der Sinneswahrnehmungen hat. Besonders häufig sind dabei das Gehör und die Augen betroffen.

### Wichtig bei Hörproblemen:

- Die Hörschädigung sollte diagnostiziert werden.
- Hörgeräte sollten regelmäßig gereinigt werden.
- Achten Sie darauf, dass die Batterien funktionieren.

### Für die Kommunikation ist wichtig:

- Nicht von hinten ansprechen. Sollte die Hörfunktion auf einem Ohr besser funktionieren, sprechen Sie vorzugsweise auf dieser Seite.
- Nicht lauter sprechen, sondern langsam und deutlich.
- Schalten Sie Nebengeräusche ab (z. B. Fernseher).

- Schreiben Sie Informationen, die wichtig sind, auf.
- Fragen Sie nach, ob die Person alles verstanden hat.

Es gibt unterschiedliche Ausprägungen von Sehschädigungen.

### Wichtig bei Sehschädigungen:

- Sehschädigungen müssen diagnostiziert werden.
- Sehhilfen sollten täglich gereinigt werden.
- Setzen Sie Lupen und andere Hilfsmittel ein.
- Achten Sie auf eine ausreichende Beleuchtung.
- Beseitigen Sie Stolperfallen.
- Grundregel: Sprechen kommt vor dem Handeln. Kündigen Sie Ihr Handeln an, z. B. wenn Sie den Raum betreten: „Hallo Frau Müller, ich bin’s, die Frau Meier.“
- Räumen Sie nicht ungefragt Dinge weg, weil sie Ihnen an einem anderen Platz logischer erscheinen. Die betroffene Person wird so in ihrer Orientierung behindert.
- Bieten Sie Ihre Hilfe an, aber drängen Sie sich nicht auf. Besonders in den eigenen vier Wänden sind Menschen mit Sehschädigungen häufig sehr orientiert.

## Mögliche Ansprechpartner

- Kompetenzzentren Selbstbestimmt Leben (KSL NRW), [www.ksl-nrw.de](http://www.ksl-nrw.de)
- Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung (EUTB), [www.teilhabeberatung.de](http://www.teilhabeberatung.de)
- Sehbehinderten- und Blindenvereine vor Ort



## Suchterkrankungen

Sucht- oder auch Abhängigkeitserkrankungen zählen zu den gesellschaftlichen Tabuthemen. Als Einzelkraft im Haushalt gilt es diesen Personen jedoch offen und ohne Vorurteile zu begegnen.

### Was steht hinter dem Begriff Sucht oder Abhängigkeitserkrankung?

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) spricht statt von Sucht von Abhängigkeit. Der Begriff umfasst das riskante, missbräuchliche und abhängige Verhalten, sowohl in Bezug auf den Konsum von (legalen wie illegalen) Suchtmitteln als auch in Bezug auf nicht stoffgebundene Verhaltensweisen wie Glücksspiel oder krankhaften Internetgebrauch. Laut dem Bundesministerium für Gesundheit lebten 2019 in Deutschland mehr als 3,5 Millionen Menschen mit einer Sucht- oder Abhängigkeitserkrankung (vgl. Drogenbeauftragte 2019: 17; 51). Unterschieden wird zwischen psychischer Abhängigkeit – also dem übermächtigen Verlangen, einer Sucht nachzugehen – und körperlicher Abhängigkeit, geprägt durch Dosissteigerung und Entzugserscheinungen.

### Häufige Anzeichen können sein:

- eingeschränkte Sinneswahrnehmung
- Verwirrtheit und Vergesslichkeit
- Lernschwierigkeiten
- Persönlichkeitsveränderungen
- Realitätsverlust
- Interessenverlust
- passives oder aggressives Verhalten
- Gewichtsverlust, Veränderung des äußeren Erscheinungsbildes

### Umgang mit Menschen, die ein Suchtverhalten aufweisen

Sucht ist keine Charakterschwäche, sondern gemäß der Sucht-Definition eine Krankheit, die auf einer Fehlregulierung im Gehirn beruht. Die Ursachen für eine Suchterkrankung können vielfältig sein. Neben der genetischen Veranlagung kommen psychologische und soziale Faktoren hinzu, die eine Abhängigkeit verursachen können.

- Sprechen Sie Ihre Beobachtungen in einer ruhigen Minute an.
- Vermeiden Sie Vorwürfe.
- Floskeln wie z. B. „Hör doch einfach auf damit!“ sind nicht hilfreich.
- Akzeptieren Sie das Suchtverhalten als Erkrankung, nicht als Charakterschwäche.
- Setzen Sie jedoch klare Grenzen. Besonders, wenn er/sie Sie in das Suchtverhalten einbinden möchte (z. B. Kauf von Tabletten, Alkohol, Lügen vor Angehörigen).

### Gut zu wissen!

Die **Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen e.V. (DHS)** stellt umfangreiches Infomaterial für die unterschiedlichen Abhängigkeitsformen bereit. Außerdem bietet die Website eine Suchfunktion für Beratungs- und Hilfsangebote vor Ort:  
<https://www.dhs.de/infomaterial>

Das landesweite Projekt „**Stark bleiben – suchtfrei alt werden**“ der Ginko Stiftung für Prävention informiert gezielt zu dem Thema Sucht im Alter:  
<https://www.starkbleiben.nrw.de>



## Depressionen

Eine Depression gehört zu den häufigsten und mit Blick auf die Schwere am meisten unterschätzten Erkrankungen. Etwa 4,1 Millionen Menschen in Deutschland sind an einer Depression erkrankt. Am häufigsten tritt eine Depression bei Menschen im Alter zwischen 55 und 74 Jahren auf.

Was steht hinter dem Begriff Depression? Die Depression (lat.: Lustlosigkeit, Bedrücktheit) ist eine psychische Störung, die sich in starker Freudlosigkeit, Niedergeschlagenheit und Antriebslosigkeit ausdrückt. Eine Depression ist nicht mit schlechter Laune oder Traurigkeit zu verwechseln. Auch die Trauer über den Tod eines nahestehenden Menschen bedeutet nicht immer eine Depression. Traurigkeit ist im Gegensatz zur Depression ein zeitlich begrenztes Gefühlstief, das zum Leben dazugehört. Gesunden Menschen fällt es oftmals schwer, das Ausmaß negativer Gefühle, die mit einer Depression verbunden sind, nachzuvollziehen. Mit ärztlicher Hilfe kann eine Depression jedoch meist gut behandelt werden.

### Häufige Anzeichen für eine Depression sind:

- anhaltende Niedergeschlagenheit
- Antriebslosigkeit und dauernde Müdigkeit
- Gefühl der Hilf- und Hoffnungslosigkeit
- Interessenverlust und Rückzugswunsch
- Konzentrationsschwäche, Vergesslichkeit
- Schuldgefühle
- Minderwertigkeitsgefühle und Verlust an Selbstvertrauen
- Schlafstörungen
- unspezifische körperliche Beschwerden und teilweise sogar Suizidgedanken

### Hinweise zum Umgang mit Menschen mit Depressionen

- Nehmen Sie Ablehnung, z. B. von Gesprächen, nicht persönlich. Ein ablehnendes Verhalten ist häufig der Krankheit geschuldet.
- Vermeiden Sie gut gemeinte Aufmunterungen wie „Das wird schon wieder“, „Morgen sieht der Tag schon wieder ganz anders aus“.
- Unterstützen Sie, aber nehmen Sie der betroffenen Person nicht alles ab. Das könnte Gefühle der Nutzlosigkeit verstärken.
- Akzeptieren Sie die Depression als Krankheit und nicht als störenden Charakterzug.
- Depressionen benötigen professionelle Hilfe. Bewahren Sie eine gewisse Distanz und lassen Sie sich nicht zu sehr einbinden.

### Weitere Informationen



Zur Website  
der Deutschen  
Depressionshilfe

Weitere Informationen zum Krankheitsbild:

<https://www.deutsche-depressionshilfe.de>

## Im Alltag bei Bedarf organisatorisch unterstützen

Mit kleinen Handgriffen können Sie Pflegebedürftigen z. B. beim Aufstehen vom Stuhl oder Boden helfen oder sie unterwegs mit dem Rollator oder dem Rollstuhl unterstützen.

### Aufstehen vom Stuhl oder von der Bettkante

- Lassen Sie die Person auf die Stuhl-/Bettkante vorrutschen.
- Unterstützen Sie (mit gebeugten Knien) ggf. mit leichter „Umarmung“ und stützen vorn die Knie (kein Wegknicken möglich).

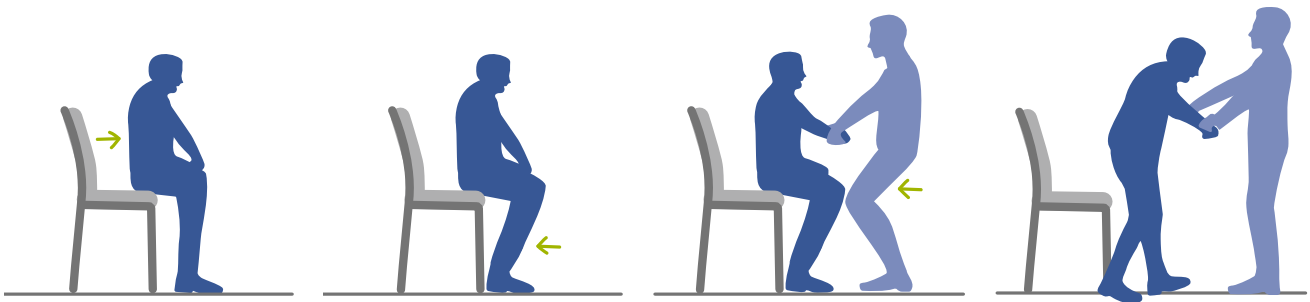


Abb. 3: Hilfestellung beim Aufstehen vom Stuhl oder von der Bettkante

### Aufstehen vom Boden

- Bringen Sie den Menschen durch Drehung über die Schulter in den Hand-Knie-Stand.
- Stellen Sie einen fest stehenden Gegenstand vor die Person (z. B. Stuhl oder Bett).
- Mithilfe des Gegenstands kann der kniende Mensch sich in den Einbein-Kniestand bringen.
- Durch Abstützen mit Armen und Beinen ist nun das Aufstehen möglich.

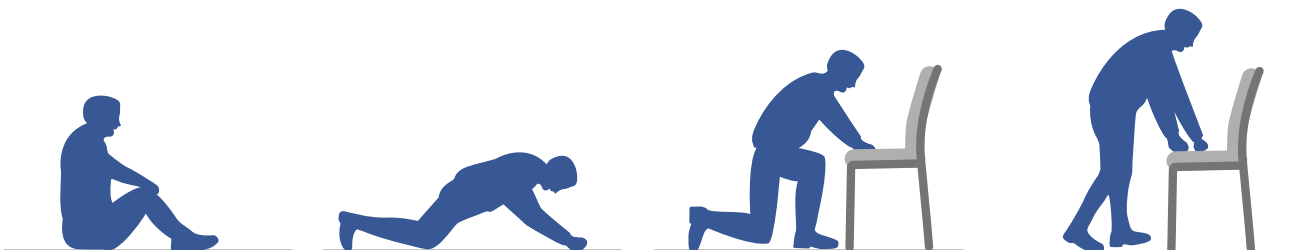


Abb. 4: Hilfsmittel einsetzen beim Aufstehen vom Boden

## Fahren mit dem Rollstuhl

- Ziehen Sie die Bremsen an.
- Bringen Sie die Beinstützen an, klappen Sie sie herunter und stellen Sie die Füße darauf.
- Legen Sie ggf. eine Decke o. Ä. über die Beine.
- Wählen Sie barrierefreie Wege.
- Fahren Sie abgesenkte Bordsteinkanten rückwärts herunter.

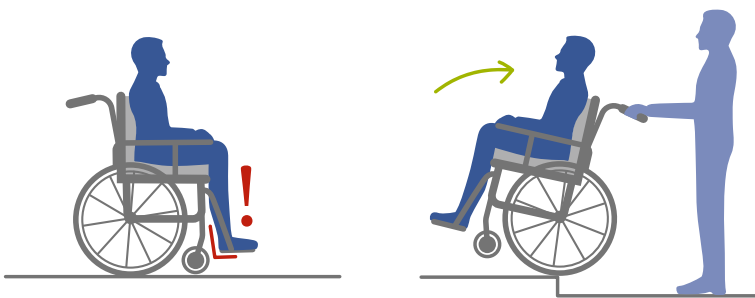


Abb. 5: Fahren mit dem Rollstuhl

## Fahren mit dem Rollator

- Animieren Sie die Person, eng am Rollator zu gehen und den Rollator nicht zu weit vorweg zu schieben.
- Wählen Sie nach Möglichkeit barrierefreie Strecken.
- Lassen Sie die Person gerade an Kanten heranfahren und die Vorderräder anheben.
- Achten Sie darauf, dass keine hinderlichen Gegenstände an den Rollator angebracht sind (z. B. Einkaufstaschen).
- Lassen Sie die Person in Pausen auf einer Bank/einem Stuhl Platz nehmen.
- Achten Sie in Pausen darauf, dass Bremsen angezogen sind.



Abb. 6: Fahren mit dem Rollator











## MODUL 6

Erste Hilfe

# Schulungs-Videos Erste Hilfe



1		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Grundlagen (1)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 17:13
2		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Basisschema (2)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 1:00:01
3		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Kinder Erwachsene (3)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 9:33
4		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - KASPERLE (4)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 18:37
5		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Medikamente (5)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 13:43
6		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Verschlucken (6)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 14:03
7		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Vergiftung (7)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 9:41
8		<b>Filme zum Thema Erste Hilfe - Krampfanfälle (8)</b> Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz 14:15

## Online-Videos Erste Hilfe



Zu den Online-Videos  
„Erste Hilfe“

Hier finden Sie unsere Online-Schulungsfilme zum Thema Erste Hilfe. Von Grundlagen der Ersten Hilfe bis hin zu speziellen Themen finden Sie dort wertvolle Informationen rund um die Sicherheit im Alltag.

[https://www.youtube.com/playlist?list=PLdyh-qbal\\_SxU6LQmLI-J2U1xXI07IAp9g](https://www.youtube.com/playlist?list=PLdyh-qbal_SxU6LQmLI-J2U1xXI07IAp9g)



# Wie kann ich auf krankheitsspezifische Notfälle reagieren?

Für Ihre anstehende Tätigkeit ist es vorgesehen, dass Sie angemessene Grundkenntnisse haben, um jederzeit auf einen (krankheitsspezifisch) auftretenden Notfall reagieren zu können. Generell ist es wichtig, dass Sie vor Aufnahme Ihrer Tätigkeit Ihr Erste-Hilfe-Wissen auffrischen! Einen Termin für einen Erste-Hilfe-Kurs bekommen Sie z. B. beim Deutschen Roten Kreuz (DRK), dem Malteser Hilfsdienst oder bei der Volkshochschule (VHS). Über generelle Gefahrensituationen des Alltags hinaus sind pflegebedürftige Menschen alters- und erkrankungsbedingt weiteren Risiken ausgesetzt. Zum Beispiel ist das Risiko für Schlaganfälle und Herzinfarkte erhöht. Wenn Sie Anzeichen für einen Schlaganfall oder Herzinfarkt erkennen, sollten Sie, so schnell es geht, den Rettungsdienst über die **112** kontaktieren. Jede Minute zählt! Man benutzt auch den geflügelten Satz: „**Time is brain!**“

## Das können Anzeichen für einen Schlaganfall sein

### Sehstörung

- z. B. das Übersehen von Menschen oder Gegenständen auf einer Körperseite
- Störung des räumlichen Sehens
- Doppelbilder, verschwommenes Sehen
- in manchen Fällen: vorübergehende Erblindung

### Sprachstörung und Sprachverständnisstörung

- stockende/abgehackte Sprache
- Verdrehen von Silben, Verwenden falscher Buchstaben
- Sprechen im Telegrammstil
- verwaschene oder lallende Sprache
- in manchen Fällen: Verlust des Sprachvermögens
- mangelndes Sprachverständnis

### Lähmung, Taubheitsgefühl

- plötzliche Lähmungserscheinung auf einer Körperseite
- gestörtes Berührungsempfinden, z. B. eingeschlafener Fuß
- Pelzigkeitsgefühl auf einer Körperseite
- herunterhängender Mundwinkel
- Gesicht, Arm und Hand sind häufig stärker betroffen, Ausfälle können sich auch im Bein bemerkbar machen

### Schwindel mit Gangunsicherheit

- tritt plötzlich auf
- Drehschwindel, Gefühl, Karussell zu fahren
- Schwankschwindel, Gefühl, auf einem Schiff zu sein
- Gefühl, mit einem Fahrstuhl hinunterzusausen
- Empfindung, Gleichgewicht und Koordination zu verlieren

### Sehr starke Kopfschmerzen

- äußerst heftige, vorher nicht gekannte Kopfschmerzen
- Auftreten in Verbindung mit Übelkeit und Erbrechen
- alleiniges Auftreten möglich, aber zeitversetzt auch in Kombination mit Lähmungen, Bewusstseinsverlust oder Verwirrtheit

## So reagiere ich, wenn der Verdacht auf einen Schlaganfall besteht

- Ruhe bewahren und Person mit folgenden Erste-Hilfe-Maßnahmen helfen:
- Notruf 112 wählen und Verdacht auf Schlaganfall äußern. Name, Adresse und eine Rückrufnummer hinterlassen
- betroffene Person nicht allein lassen, beruhigen und kommunizieren, dass Hilfe unterwegs ist
- beengende Kleidung lockern/öffnen (z. B. Gürtel, Kragen, Krawatte)
- betroffene Person bei Bewusstlosigkeit in die stabile Seitenlage bringen
- Erhöhen des Oberkörpers der Person nur im wachen Zustand, nicht aber bei Bewusstlosigkeit
- gegebenenfalls Zahnprothesen entfernen, durch die stabile Seitenlage werden die Atemwege freigehalten
- auf Atmung und Puls der betroffenen Person achten
- keine Getränke oder Medikamente reichen, es könnte eine Schluckstörung vorliegen
- bei Herz- oder Atemstillstand: sofort Wiederbelebungsmaßnahmen einleiten
- umstehende Menschen direkt ansprechen und um Hilfe bitten
- Zeitpunkt des Symptombeginns notieren (als wichtige Information für den\*die Notärzt\*in)

### Generell gilt:

**Nicht zögern! Sofort die 112 anrufen! Warten kann bei einem Schlaganfall schlimme Folgen haben. Ein leichter Schlaganfall kann sich zu einem schweren ausweiten.**

## Das können Anzeichen für einen Herzinfarkt sein

### Starke Schmerzen und Druckgefühl im Brustkorb

- diese können bei Frauen fehlen
- Schmerzen treten überwiegend im Brustkorb oder häufig auch nur hinter dem Brustbein auf
- Schmerzen können in Arme, Oberbauch, Rücken, Hals, Kiefer oder Schulterblätter ausstrahlen
- Brustschmerzen oder Atemnot bei kleinsten Belastungen oder Ruhe sind besonders alarmierend.

### Massives Engegefühl

- Heftiger Druck oder starkes Einschnürungsgefühl im Brustkorb, so als würde „ein Elefant auf der Brust stehen“
- Heftiges Brennen im Brustkorb
- Angstschweiß und kalte, fahle Haut

## So reagiere ich, wenn der Verdacht auf einen Herzinfarkt besteht:

### 6 wichtige Verhaltensregeln bei Verdacht auf einen Herzinfarkt

- Zögern Sie nicht, sofort den Rettungsdienst zu rufen, auch nachts und am Wochenende!
- Rufen Sie immer zuerst den Rettungswagen an, nicht den Hausarzt oder Verwandte/ Nachbarn alarmieren – das könnte wertvolle Zeit kosten!
- Wählen Sie die 112 und äußern Sie den Verdacht auf Herzinfarkt! Hinterlassen Sie Name, Adresse und eine Rückrufnummer.
- Legen Sie nicht auf – die Leitstelle beendet das Gespräch!

- Verwechseln Sie nicht den Rettungsdienst mit dem ärztlichem Not- und Bereitschaftsdienst! Der ärztliche Not- und Bereitschaftsdienst ist ein Arzt, der nachts und an Wochenenden den Hausarzt ersetzt, kein Rettungsdienst. Es kann sehr lange dauern, bis er eintrifft. Bei Verdacht auf Herzinfarkt am besten immer direkt die 112 wählen.
- Fahren Sie nicht selbst in die Klinik! Das könnte unnötig Zeit kosten. Der Notarzt kann eine lebenswichtige Erstversorgung leisten.

### Erste-Hilfe-Maßnahmen bei einem Herzinfarkt

- mit erhöhtem Oberkörper bequem lagern, um das Herz zu entlasten. Nicht hinlegen
- beengende Kleidung lockern/öffnen (z. B. Gürtel, Kragen, Krawatte)
- betroffene Person beruhigen. Stress und Aufregung möglichst vermeiden
- betroffene Person nicht allein lassen, bis der Rettungsdienst eingetroffen ist
- es könnte zu einem Kreislaufstillstand kommen, bei dem die betroffene Person wiederbelebt werden muss
- Erste-Hilfe-Maßnahmen bei einem Kreislaufstillstand: Wenn kein Puls und keine Atmung festgestellt werden, hat die betroffene Person einen Kreislaufstillstand. Es muss sofort mit Wiederbelebungsmaßnahmen begonnen werden.

### Wiederbelebungsmaßnahmen:

- Defibrillation, wenn ein Defibrillator vor Ort ist
- Herzdruckmassage
- Mund-zu-Mund/Nase-Beatmung

**Ablauf:**

1. Die betroffene Person sollte auf dem Rücken auf einer harten Unterlage, am besten auf dem Boden, gelagert werden.
2. Der Ersthelfer, die Ersthelferin kniet seitlich daneben.
3. Kopf der betroffenen Person überstrecken, um die Atemwege zu befreien. Der richtige Punkt für die Herzdruckmassage befindet sich im oberen Bereich des unteren Drittels des Brustbeins – dort, wo eine vorgestellte Linie zwischen den Brustwarzen das Brustbein kreuzen würde.
4. Etwa zweimal die Sekunde den Brustkorb etwa fünf Zentimeter eindrücken und wieder vollständig entlasten. Nach 30-mal Drücken zweimal von Mund zu Mund oder Mund zu Nase beatmen. Das sollte man so lange ausführen, bis die Person das Bewusstsein wiedererlangt, wieder normal atmet oder der Rettungsdienst eintrifft. Scheut man sich, die Beatmung durchzuführen, sollte in jedem Fall die Herzdruckmassage angewendet werden.

**Generell gilt:**

**Halten die Schmerzen länger als fünf Minuten an, sollte sofort gehandelt werden!**

**Vor allem bei Frauen können Anzeichen für einen Herzinfarkt recht unspezifisch sein. Es gilt die Empfehlung: Immer dann einen Rettungswagen mit Notarzt rufen, wenn die Beschwerden vorher noch nie in diesem Ausmaß erlebt wurden.**

**Betroffene mit Diabetes haben ein erhöhtes Herzinfarkt-Risiko. Nicht selten verursacht ein Herzinfarkt bei Diabetikern und Diabetikerinnen untypische, geringe oder keine Symptome („stiller Herzinfarkt“). Wenn Menschen mit Diabetes über Schmerzen im Brustkorb klagen, muss das sehr ernst genommen und umgehend abgeklärt werden!**

**Weiterführende Quellen**

<https://www.schlaganfall-hilfe.de/de/verstehen-vermeiden/schlaganfall-erkennen/symptome>

<https://www.schlaganfall-hilfe.de/de/verstehen-vermeiden/verhalten-im-notfall>

<https://www.herzstiftung.de/infos-zu-herzerkrankungen/herzinfarkt/anzeichen>

<https://www.herzbewusst.de/angina-pectoris-herzinfarkt/herzinfarkt-symptome-vorsorge>

<https://www.herzbewusst.de/angina-pectoris-herzinfarkt/herzinfarkt-symptome-vorsorge/erste-hilfe-beim-herzinfarkt-so-machen-sie>

**Gut zu wissen!**

Bringen Sie sich selbst nicht in Gefahr und wählen Sie den **Notruf 112**.

Gehen Sie in Ruhe die 5 W-Fragen durch:

**WO** ist der Notfall passiert?

**WAS** ist genau passiert?

**WIE** viele Verletzte gibt es?

**WELCHE** Verletzungen sind erkennbar?

**Legen Sie dann nicht auf, sondern**

**WARTEN** Sie auf Rückfragen der Notrufzentrale.

## Was tue ich bei Diabetesbedingten Notfällen?

Ein Mensch, der an einem Diabetes erkrankt ist, kann in lebensbedrohliche Not geraten. Im schlimmsten Fall droht eine Bewusstlosigkeit, die bei einem Sturz weitere Verletzungen mit sich bringt. Wenn Sie „mürrisches“ Verhalten oder Orientierungslosigkeit bei der Person wahrnehmen, könnte eine Ohnmacht drohen. Bringen Sie die Person in eine sichere Position, um einen Sturz zu vermeiden. Ist die Person noch ansprechbar, können Sie mit der Ersten Hilfe wie folgt beginnen:

**Sprechen Sie mit der Person!** Finden Sie heraus, ob eine Diabeteserkrankung vorliegt, fragen Sie nach einer Medikamenteneinnahme und danach, wann sie das letzte Mal gegessen hat.

**Zucker anbieten!** Ist die Person bei Bewusstsein, versuchen Sie ihr Zuckerwasser oder Traubenzucker zu geben. Es ist immer wichtiger, eine Unterzuckerung zu stoppen, als eine Überzuckerung zu verschlimmern.

**Rettungsdienst rufen!**

## Erste Hilfe bei Stürzen

Wenn ein Mensch in hohem Alter erst einmal gestürzt ist, können leidige Verletzungen die Folge sein. Die Gründe für eine Sturzgefährdung sind vielfältig: Muskelschwäche, bereits geschehene Stürze, Gangstörungen (z. B. nach einem Schlaganfall oder bei Demenz), Gleichgewichtsstörungen, verkehrter Einsatz von Hilfsmitteln (Gehstock, Rollator etc.) oder Sehbehinderungen. Wichtig ist es, Stürze möglichst zu verhindern und bei Ihrer Arbeit keine zusätzlichen Sturzgefahren zu provozieren:

Stellen Sie keine Eimer oder Gegenstände in den Weg! Denken Sie nach dem Wischen daran, dass die pflegebedürftige Person ausrutschen könnte.

Weisen Sie die Person oder die Angehörigen auf Sturzgefahren hin. Diese können sein:

- Medikamente, die das Sturzrisiko erhöhen (z. B. blutdrucksenkende Mittel, Beruhigungs- oder Schlafmittel etc.)
- falsches Schuhwerk
- unsachgemäßer Gebrauch von Gehhilfsmitteln
- „Stolperfallen“ wie lose Teppiche und Kabel, mangelnde Beleuchtung der Räume

### *Gut zu wissen!*

Bei einem Bein- oder Hüft-Trauma darf die Person nicht mehr aufstehen! Bringen Sie die Verletzte oder den Verletzten vorsichtig in eine möglichst schmerzfreie Position und rufen Sie den Rettungswagen.



# Erste Hilfe im Notfall

## Auffinden einer Person



**Bewusstsein prüfen**  
Ansprechen, anfassen

bewusstlos

**Atmung prüfen**  
Atemwege frei machen,  
Kopf nach hinten neigen,  
Kinn anheben

keine Atmung



**Herzdruckmassage**  
30 x 100-120/Minute  
die Brustmitte  
5 bis 6 cm tief drücken

Bewusstsein vorhanden

normale Atmung

im Wechsel

**Person weiter betreuen**  
Situationsgerecht helfen

**Stabile Seitenlage**  
Person weiterhin überwachen

**Beatmen 2x**  
Für 1 Sekunde Luft  
in Mund oder Nase  
einblasen

## In Notfällen

Notruf 112 wählen und folgende Fragen beantworten:

**Wo** geschah es?

**Was** geschah?

**Wie** viele verletzt?

**Welche** Art von Verletzungen?

Dann **warten** auf Rückfragen.

## Zum Ausdrucken



Zur Übersicht  
„Erste Hilfe im Notfall“

[https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/06/Erste-Hilfe-im-Notfall\\_QR9.pdf](https://alter-pflege-demenz-nrw.de/wp-content/uploads/2021/06/Erste-Hilfe-im-Notfall_QR9.pdf)

# Das sind wir

Die **Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz – Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der Landesregierung und der Träger der Pflegeversicherung NRW** sind ein landesweites Netzwerk. Insgesamt arbeiten in Nordrhein-Westfalen zwölf Regionalbüros in unterschiedlicher Trägerschaft zusammen mit einer Fach- und Koordinierungsstelle.

## Das wollen wir erreichen

Das Ziel ist es, gemeinsam mit Unterstützenden vor Ort die Versorgungsstrukturen für Menschen mit Pflegebedarf und für pflegende Angehörige in Nordrhein-Westfalen zu verbessern.

## Das bieten wir an

Im Zentrum unserer Arbeit stehen die Information, Beratung, Begleitung, Qualifikation und Vernetzung von haupt- und ehrenamtlich engagierten Menschen und Organisationen. Dabei konzentrieren wir uns insbesondere auf

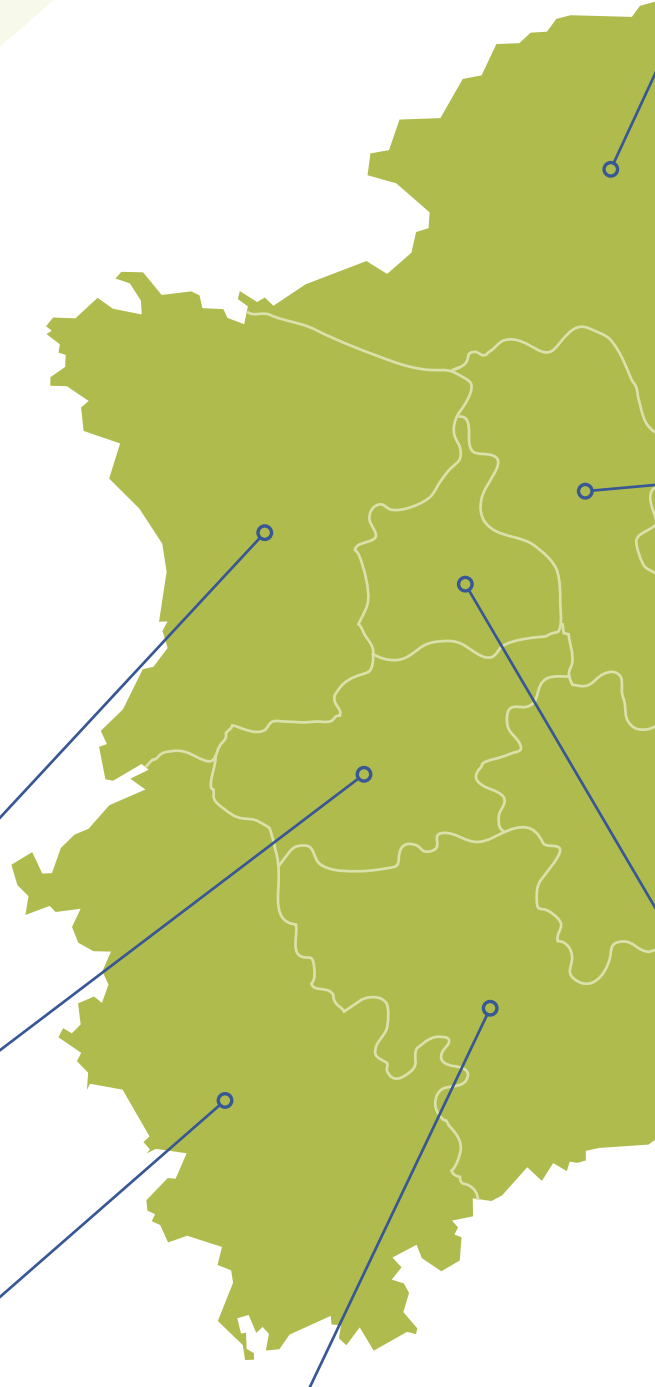
- Angebote zur Unterstützung im Alltag (§ 45a SGB XI)
- Pflegeberatung
- Schwerpunktthemen Demenz, Migration, Behinderung, Pflegende Angehörige

**Regionalbüro Niederrhein**  
Stadt Krefeld, Kreise Kleve, Viersen und Wesel  
Franz-Etzel-Platz 15, 46483 Wesel  
Tel.: 0281/ 341 78 23

**Regionalbüro Düsseldorf**  
Städte Düsseldorf und Mönchengladbach,  
Kreis Mettmann und Rhein-Kreis Neuss  
Willi-Becker-Allee 8, 40227 Düsseldorf  
Tel.: 0211/ 89-22228

**Regionalbüro Aachen/Eifel**  
StädteRegion Aachen, Kreise Düren,  
Euskirchen und Heinsberg  
Luisenstraße 35 (Luisenpassage)  
52477 Alsdorf  
Tel.: 02404 / 903 27 80

**Regionalbüro Köln und das südliche Rheinland**  
Städte Köln, Bonn und Leverkusen,  
Rhein-Sieg-Kreis und Rhein-Erft-Kreis  
Auf der Kaiserbitz 3, 51147 Köln  
Tel.: 02203 / 358 95-10



### **Regionalbüro Münster und das westliche Münsterland**

**Stadt Münster, Kreise Borken, Coesfeld und Steinfurt**

Achtermannstr. 11, 48143 Münster  
Tel.: 0251/ 98 16 89-23340

### **Regionalbüro Münsterland**

**Stadt Hamm, Kreise Warendorf und Soest**

Wilhelmstr. 5, 59227 Ahlen  
Tel.: 02382/ 94 09 97-10

### **Regionalbüro Ostwestfalen-Lippe**

**Stadt Bielefeld, Kreise Paderborn, Herford, Minden-Lübbecke, Lippe, Höxter und Gütersloh**

Osnungstr. 1, 33605 Bielefeld  
Tel.: 0521/ 92 16-456

### **Regionalbüro Ruhr**

**Städte Bochum, Gelsenkirchen und Herne, Ennepe-Ruhr-Kreis und Kreis Recklinghausen**

Westring 25, 44787 Bochum  
Tel.: 0234/ 79 63 15 13

### **Regionalbüro Dortmund**

**Städte Dortmund und Hagen, Kreis Unna und Märkischer Kreis**

Kleppingstraße 26, 44135 Dortmund  
Tel.: 0231/ 50-25694

### **Regionalbüro Südwestfalen**

**Kreise Siegen-Wittgenstein, Olpe und Hochsauerlandkreis**

Eichertstraße 7, 57080 Siegen  
Tel.: 0271/ 234 17 81 49

### **Regionalbüro Bergisches Land**

**Städte Remscheid, Wuppertal und Solingen, Oberbergischer Kreis, Rheinisch-Bergischer Kreis**

Friedrichstr. 1-3, 42655 Solingen  
Tel.: 0212/ 233 65 52

### **Regionalbüro Westliches Ruhrgebiet**

**Städte Bottrop, Duisburg, Essen, Mülheim an der Ruhr und Oberhausen**

Bonhoefferstraße 21a, 47138 Duisburg  
Tel.: 0203/ 298 20 16

Für die Zusammenarbeit vor Ort wenden Sie sich an eines der zwölf Regionalbüros.

Weitere Informationen und Kontaktdaten finden Sie unter:

[www.alter-pflege-demenz-nrw.de/regionalbueros](http://www.alter-pflege-demenz-nrw.de/regionalbueros)

#### **Herausgeber**

Fach- und Koordinierungsstelle der Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz –  
Eine gemeinsame Initiative zur Strukturentwicklung der Landesregierung und der  
Träger der Pflegeversicherung Nordrhein-Westfalen.

#### **Im:**

Kuratorium Deutsche Altershilfe – KDA gGmbH Regionalbüro Köln  
Gürzenichstraße 25  
50667 Köln

E-Mail: [info@rb-apd.de](mailto:info@rb-apd.de)

Web: [alter-pflege-demenz-nrw.de](http://alter-pflege-demenz-nrw.de)

#### **Verantwortlich für die Inhalte**

Fach- und Koordinierungsstelle der Regionalbüros Alter, Pflege und Demenz

Bildrechte: Adobe Stock

Grafische Umsetzung: Kentro Design, Berlin

#### **Erscheinungsjahr**

2022

Gefördert von:

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen



LANDESVERBÄNDE  
DER PFLEGEKASSEN

