01. Einführung

01.1 Grundsätzliches

Die Stellenbeschreibung umfasst die eine Tätigkeit im Wesentlichen bestimmenden Arbeiten. Tätigkeiten und Verrichtungen, die nicht explizit genannt sind, können dennoch Bestandteil der Stelle sein, insofern sie den aufgeführten Aufgaben dienlich bzw. zu deren Ausführung notwendig sind

01.2 Veränderlichkeit

Im Rahmen von Neuorganisation oder im Zusammenhang mit technischen bzw. organisatorischen Veränderungen und Innovationen, können und werden sich Aufgaben verändern. Diese Veränderungen werden mit den Betroffenen besprochen, wo notwendig qualifikatorisch begleitet und anschließend implementiert.

02. Definition

Kunde: Person in deren Haushalt die Tätigkeit ausgeführt wird, bzw. die durch einen Arbeitnehmer der H+Z Die Kümmerer GmbH betreut wird.
Notfallkontakt: Person, die im Falle eines Notfalls durch den Kunden als Kontakt benannt wurde.
Angehörige: Familienangehörige ersten Grades des Kunden bzw. von diesem als solche schriftlich benannte Personen.

03. Grundtätigkeit

03.1 Kernaufgabe

03.1.1 Alltagshelfer der H+Z Die Kümmerer GmbH sind Personen deren Aufgabe in der Begleitung und Alltagsunterstützung Erwachsener liegt.

03.1.2 Aufgaben können sowohl im Bereich der Einzelbetreuung und Alltagsbegleitung als auch der Haushaltsentlastung und -unterstützung liegen.

03.1.3 Im Zentrum steht die Erbringung der jeweils durch den Kunden vertraglich eingekauften Leistung, insofern sie in den oben genannten Aufgabenbereichen liegt.

03.1.4 Im Anhang dieser SOP sind die wichtigsten Tätigkeiten im Zusammenhang mit den Aufgaben beispielhaft beschrieben.

03.1.5 Zu den Kernaufgaben gehören u.a.:

03.1.5.1 Bereich Einzelbetreuung und Alltagsbegleitung

- Begleitung bei Arzt- oder Behördenbesuchen
- Begleitung bei Einkäufen
- Gemeinsamer Besuch von kulturellen Veranstaltungen, Sportveranstaltungen oder Gottesdiensten
- Fahrdienst, zum Beispiel zum Friedhof
- Gespräche
- Spaziergänge und Ausflüge

- Beschäftigungsangebote wie Spielen, Lesen oder Malen
- Anfertigung von Erinnerungsalben
- Musik hören, musizieren, singen
- Brett- und Kartenspiele
- Gedächtnisübungen

03.1.5.2 Bereich Haushaltsentlastung -und Unterstützung

- Putzarbeiten im Haushalt
- Waschen, Bügeln, Falten und Einräumen von Kleidung,
- Erledigung von Einkäufen und Besorgungen,
- Allgemeines Aufrechterhalten einer hauswirtschaftlichen Ordnung (z.B. Aufräumen),
- Bettenmachen,

03.2 Nebenaufgaben

Nebenaufgaben sind solche Tätigkeiten, die in der Begleitung von Kunden anfallen können. Diese sind nicht gesondert beauftrag, sondern in der Folge von Kernaufgaben liegend.

- Anfertigung von Zeit- und Tätigkeitsreports
- Information von Notfallkontakten,
- Gespräche mit Angehörigen,
- Anfertigung von Spesenabrechnungen
- Teilnahme an Teamsitzungen und Weiterbildungsveranstaltungen.

04. Qualifikatorische Anforderungen

Während die Tätigkeit keine abgeschlossene Berufsausbildung verlangt, sind gewissen Mindeststandards zwingend einzuhalten:

04.1 Grundqualifikationen (nicht durch H+Z Die Kümmerer zu vermittelnde Kenntnissen)

- Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift (mind. B2),
- Grundlegende Computerkenntnisse (Handhabung von Tabellen, Anfertigung von Texten, Internetanwendung),
- Abgeschlossener Erste-Hilfe-Kurs (bei Arbeitsaufnahme nicht älter als zwei Jahre).

04.2 Qualifikation vor Arbeitsaufnahme

- Weiterbildung gemäß Landesverordnung des Landes Rheinland-Pfalz (mind. 30h Onlinekurs),
- Teilnahme Grundschulung „Willkommen bei H+Z Die Kümmerer“ (Präsenztraining)
- Anerkennung der SOPs…
  a.) Datenschutz
  b.) Reisekosten und Spesen

c.) Beschwerdemanagement
d.) Auftragsannahme

04.3 Nachweise und Zertifikate

- Abgeschlossener Erste-Hilfe-Kurs (bei Arbeitsaufnahme nicht älter als zwei Jahre).
- Gültige Fahrerlaubnis Klasse B
- Eintragsfreies Führungszeugnis nach $30 Bundeszentralregistergesetz

04.4 Persönliche Eigenschaften

Die Arbeiten werden in weiten Teilen innerhalb von Kundenhaushalten und in direktem Kontakt mit Kunden und Angehörigen verrichtet. Daher sind gewisse Mindeststandards hinsichtlich der Persönlichkeit unabdingbar. Hierzu zählen u.a.:

- Integrität – das Richtige zu tun, auch wenn niemand es sieht
- Kommunikationsfähigkeit – Reden und vor allem aktiv zuhören
- Einfühlungsvermögen – Motive und Gefühle Dritter verstehen
- Kunden- und Serviceorientierung – aktiv Lösungen suchen und vorschlagen)
- Durchsetzungsvermögen – Grenzen ziehen und auf deren Einhaltung pochen

05. Wichtige Verhaltensregeln

Der Schutz unserer Beschäftigten, Kunden und deren Angehöriger hat für die H+Z Die Kümmerer GmbH höchste Priorität. Daher sind nachfolgende Verhaltensgrundsätze integrativer Bestandteil der Stellenbeschreibung und daher Bestandteil Ihres Anstellungsvertrages.

05.1 Berührungsverbot

Alltagshelfer sind keine Pflegefachkräfte. Es ist ihnen daher strikt untersagt Tätigkeiten auszuführen, die im Bereich der Behandlungspflege liegen. Grundsätzlich hat jede Berührung de Kunden, außerhalb der im Allgemeinen anerkannten und durch den Kunden gewünschten Begrüßungs- und Verabschiedungsregeln, zu unterbleiben. Diese Einschränkung dient sowohl der Sicherheit unserer Kunden als auch unserer Beschäftigten. Bei Zuwiderhandlung haftet der Alltagshelfer privat für eventuelle Schäden.

Ausnahmen vom Berührungsverbot sind lediglich im Rahmen der Nothilfe zulässig.

05.2 Geschenke

Die Annahme von Geschenken ist untersagt. Es kann zu Situationen kommen, in denen Kunden ihre Dankbarkeit durch Sach- oder Geldzuwendungen zum Ausdruck bringen wollen. Hierbei kann es zu Missverständnissen kommen, die zum Schutze unserer Beschäftigten zu vermeiden sind.

Ausgenommen sind hiervon lediglich solche Zuwendungen, die unterhalb einer Wertgrenze von maximal 10 € je Zuwendung und maximal 20 € in der Summe eines Quartal liegen (also z.B. zwei Mal 10 €). Die einkommenssteuerlichen Regelungen sind in jedem Falle zu beachten.

Keinesfalls dürfen Erinnerungsstücke angenommen werden, da deren immaterieller Wert für Angehörige nicht abgeschätzt werden kann, selbst wenn diese von geringem materiellen Wert sind.

05.3 Eigensicherung und Einsatzabbruch

05.3.1 Beschäftigte der H+Z Die Kümmerer sind ausdrücklich dazu berechtigt und aufgerufen einen Einsatz bei Eigengefährdung abzubrechen.

Eigengefährdung kann sowohl durch Drohung durch einen Kunden bzw. Angehörigen, als auch fortlaufende Herabsetzung begründet sein. Im Falle eines Einsatzabbruchs sind angemessene Maßnahmen zu treffen. So kann es notwendig sein den Notfallkontakt des Kunden zu verständigen oder – in besonders schweren Fällen – den Notruf zu wählen. Keinesfalls darf der Einsatzabbruch jedoch dazu führen, dass ein Kunde in einer psychischen Ausnahmesituation ohne Versorgung durch geschultes Personal Dritter bzw. seines Notfallkontakts belassen wird.

05.3.2 Einsatzverweigerung ist nicht automatisch eine Arbeitsverweigerung. Entspricht die vor Ort nachgefragte Leistung nicht dem Auftrag kann ein Einsatz dann verweigert werden, wenn er eine deutliche Mehrbelastung bedeutet, bzw. außerhalb der Einzelbetreuung/Alltagsbegleitung bzw. Haushaltsentlastung liegt – etwa, weil ein ganzer Haushalt entrümpelt werden oder ein Zimmer renoviert werden soll – oder nicht zu den Kassenleistungen gehört (z.B. Unterstützung im Schriftverkehr).

05.3.3 In Fällen, in denen im Zuge der Eigensicherung oder eines abweichenden Auftrages ein Einsatz abgebrochen oder verweigert wird, ist – nachdem alle Maßnahmen des Selbstschutzes und der Kundenabsicherung getroffen

05.4 Bodycams

Es ist möglich, dass Kunden oder die H+Z Die Kümmerer GmbH den Einsatz von Bodycams anordnen. In diesen Fällen ist, nachdem der Einsatz durch den Arbeitgeber bestätigt wurde, das zur Verfügung gestellte Gerät beim Betreten der Wohnung anzuschalten und der Kunde beim ersten Zusammentreffen explizit darauf hinzuweisen. Das Einverständnis des Kunden muss – auch wenn bereits schriftlich erteilt – aufgezeichnet werden. Die Bodycam hat unterbrechungsfrei bis zum Ende des Besuchs durchzulaufen. Muss während des Einsatzes die Toilette aufgesucht werden, wird das Gerät vor der Toilette, eingeschalten mit Blickrichtung von der Tür abgewandt, abgelegt.

Keinesfalls dürfen Kopien der Aufzeichnungen angefertigt oder die Aufnahmen Dritten zugänglich gemacht werden (auch nicht anonymisiert oder verpixelt), Die SD-

Karte mit der Aufzeichnung des Besuchs ist ohne dass an der Aufzeichnung Veränderungen vorgenommen werden, abzulegen und an die H+Z Die Kümmerer GmbH zu überstellen. Dort verbleiben Sie ungerichtet für drei Monate und werden anschließend gelöscht, sollten sie nicht im Rahmen des weiteren Verfahrens Verwendung finden müssen (z.B. bei Anschuldigung des Personals gestohlen zu haben).

05.5 Höflichkeit

Bei jedem Kontakt mit Kunden und Angehörigen ist auf höfliches, zuvorkommendes Verhalten zu achten.

05.6 Gesundheitsschutz

Die Gesundheit unserer Kunden ist zu schützen. Bei leichten Erkältungen ist während der gesamten Arbeit ein medizinischer Mund-Nasenschutz zu tragen, insofern ein zuvor durchzuführender Corona-Selbsttest befundfrei war. Bei grippalen Infekten darf die Tätigkeit nicht ausgeführt werden.

Sollte der Kunde an einer ansteckenden Krankheit leiden, ist – in Abhängigkeit des Infektionsrisikos und der Art der Erkrankung – ein medizinischer Mund-Nasenschutz zu tragen oder der Einsatz ggf. abzubrechen.

Fragen oder Vorschläge?

Unser gemeinsames Bestreben ist es, jeden Tag besser zu werden, um so unseren Kunden einen optimalen Service zu gewährleisten. Wenn also Unsicherheiten bestehen, heißt dies zu fragen – auch wenn man die Antwort schon einmal erhalten hat. Es ist keine Schande etwas nicht zu wissen, selbst wenn man glaubt, dass man es eigentlich wissen müsste.

Vorschläge zur Verbesserung unseres Services, der Prozesse und Maßgaben sind jederzeit willkommen. Auch Kritik ist wichtig und ausdrücklich gewünscht. Nur so können wir als Team wachsen und sind in der Lage jeden Tag unser Bestes zu geben.

H+Z Die Kümmerer GmbH
Putzen – Plaudern - Promenieren
Hauptstr. 9

57648 Unnau

Anlage Tätigkeitsbeschreibungen (Beispiele)

H+Z Die Kümmerer unterstützt in den Bereichen „Einzelbetreuung/Alltagsbegleitung“ und „Entlastung in der Haushaltsführung“. Leistungen im Bereich der Gruppenbetreuung sind nicht geplant. Keinesfalls gehören körperliche Pflege oder Behandlungspflege zum Konzept.

Einzelbetreuung und Alltagsbegleitung

Leistungen:

In diesem Bereich werden angeboten:

- **Begleitung bei Spaziergängen und Aktivitäten im Freien:** Unterstützen bei Ausflügen, Spaziergängen oder dem Besuch von kulturellen Veranstaltungen, um Mobilität und Selbstbestimmung zu fördern.
- **Gesellschaft und Gespräche:** Reden und Zuhören, um gegen die soziale Isolation anzukämpfen.
- **Begleitung zu Arztbesuchen und Apotheken:** Unterstützung bei Arztterminen, Transport und Begleitung, Überbrückung von Wartezeiten und Reduktion von Schwellenängsten.
- **Individuelle Freizeitgestaltung:** Planung und Begleitung bei Hobbys, wie z. B. dem Besuch von Seniorentreffen, Handwerksaktivitäten oder Lesen.
- **Einkaufshilfe mit persönlicher Begleitung:** Unterstützung beim Einkaufen, bei der die Person selbst anwesend ist zur Stärkung der Eigenverantwortung und des Selfempowerments.
- **Gedächtnistraining:** Förderung der mentalen und körperlichen Gesundheit durch kleine Gedächtnisspiele im Rahmen der Alltagsbegleitung.

Tätigkeiten

Zur Wahrung der Übersichtlichkeit sind folgende Tätigkeiten als Standardbestandteile zu betrachten:

<u>Bei Auftragsannahme:</u>

- Terminvereinbarung gemäß Wunsch des Kunden und Verfügbarkeit des Personals, mit telefonischer Terminbestätigung (falls vorhanden auch per E-Mail) und – falls gewünscht – Information der Angehörigen.

<u>Am Auftragsende:</u>

- Sicherstellung des Wohlergehens des Kunden (Begleitung in Wohnung / ins Haus, Versicherung dass der Kunde sich wohl fühlt und genügend Flüssigkeit zu sich nimmt, etc.), Protokollierung der Zeit mit Bitte um Gegenzeichnung und Verabschiedung.

Begleitung bei Spaziergängen und Aktivitäten im Freien

- Abholung am Wohnort.
- Ggf. Transport zum Ort der Aktivität im Pkw (Rollstühle und Gehhilfen werden bei Bedarf selbstverständlich mitgenommen).
- Durchführung der Aktivität – z.B. Spaziergang, Trainingspfad, Lehrpfad, etc.
- Falls notwendig Stützung und Hilfestellung beim Gehen / Vorwärtskommen.
- Durchführung von Pausen entsprechend den Wünschen und körperlichen Notwendigkeiten des Kunden.
- Ggf. Rücktransport zur Wohnung.

Gesellschaft und Gespräch



- Abfrage von Interessenschwerpunkten zur Sicherstellung einer adäquaten Gesprächsvorbereitung (z.B. Hobbys, berufliche Erfahrungen, etc.). Idealtypisch unter Einbezug der Angehörigen insofern durch den Kunden freigegeben.
- Anfahrt zum Kunden.
- Begrüßung und Frage nach Wohlbefinden.
- Frage nach den Wünschen des Kunden – reden, lesen, spielen, Fotos betrachten, u.Ä.
- Erbringung der Leistung im vereinbarten Zeitfenster.
- Anfertigung eines Gedächtnisprotokolls zur Sicherstellung eines adäquaten Follow-Ups.

Begleitung Arztbesuch und Apotheke

- Abholung am Wohnort.
- Ggf. Transport zum Ort der Aktivität im Pkw (Rollstühle und Gehhilfen werden bei Bedarf selbstverständlich mitgenommen).
- Falls gewünscht Unterstützung bei der Anmeldung bzw. Übergabe von Daten zur Einlösung eines Rezepts.
- Überbrückung der Wartezeit mit Gesprächen.
- Nach Termin / Rezepteinlösung Rücktransport zum Wohnort.
- Ggf. Wiederholung der Einnahmeregeln für ein u.U. verordnetes Medikament gemäß Vorgaben des Arztes/Apothekers.
- Begleitung in Wohnung / ins Haus.

Individuelle Freizeitgestaltung

- Abfrage von Interessenschwerpunkten, ggf. aktive Vorschläge basierend auf den Interessen des Kunden (z.B. Museumsbesuch, Besuch eines Seniorentreffs, Theaterbesuch, etc.). Idealtypisch unter Einbezug der Angehörigen insofern durch den Kunden freigegeben.

- Falls gewünscht und angezeigt, Durchführung von notwendigen Buchungen (z.B. Organisation von Theaterkarten).
- Begrüßung und Frage nach Wohlbefinden.
- Nachfrage ob geplante Aktivität weiterhin den Wünschen des Kunden entspricht.
- Ggf. Transport zum Ort der Aktivität im Pkw (Rollstühle und Gehhilfen werden bei Bedarf selbstverständlich mitgenommen).
- Durchführung der Aktivität unter Begleitung der leistungserbringenden Person.
- Ggf. Rücktransport zur Wohnung.
- Begleitung in Wohnung / ins Haus.

Einkaufshilfe mit Begleitung



- Abholung am Wohnort
- Falls gewünscht Unterstützung bei der Anfertigung bzw. Überprüfung der Einkaufsliste (ggf. auch Sichtung von Sonderangeboten des Einzelhandels).
- Ggf. Transport zum Ort der Aktivität im Pkw (Rollstühle und Gehhilfen werden bei Bedarf selbstverständlich mitgenommen).
- Begleitung und – bei Wunsch – Beratung beim Einkauf. Anreichen von Waren, falls notwendig. Überprüfung der Einkaufsliste, falls gewünscht.
- Verladung des Einkaufs in Tüten und ggf. Beladen des Fahrzeuges.
- Ggf. Rücktransport zur Wohnstätte.
- Begleitung in Wohnung / ins Haus.
- Ausladen des Einkaufs und Verbringung der Waren in die Wohnung.
- Auf Wunsch ggf. Hilfestellung beim Einräumen des Einkaufs (Speisekammer, Kühlschrank, Gefrierschrank, etc.).

Gedächtnistraining

- Vorbereitung der gewünschten Übungen, inkl. Material (z.B. Memorykarten, Rätselhefte, etc.).
- Anfahrt zum Kunden.
- Begrüßung und Frage nach Wohlbefinden.
- Durchführung der gewünschten Aktivität.
- Ggf. Benachrichtigung von Angehörigen bzw. der Fachkraft für den Fall, dass Auffälligkeiten festgestellt wurden.

H+Z Die Kümmerer GmbH
Putzen – Plaudern - Promenieren
Hauptstr. 9

57648 Unnau

Entlastung in der Haushaltsführung

Leistungen

In diesem Bereich werden angeboten:

- **Reinigung der Wohnung:** Unterstützung bei der regelmäßigen Reinigung, z.B. Staubsaugen, Wischen, Fenster putzen.
- **Reinigung der Kleidung:** Waschen, Bügeln und Falten der Kleidung.
- **Nahrungsmittelzubereitung:** Hilfe bei der Zubereitung von Mahlzeiten, um sicherzustellen, dass die pflegebedürftige Person eine ausgewogene Ernährung erhält.
- **Einkäufe des täglichen Lebens:** Unterstützung beim Einkauf von Lebensmitteln oder anderen notwendigen Haushaltsgegenständen.
- **Sonstige hauswirtschaftliche Hilfen:** Weitere einfache Haushaltstätigkeiten, die im täglichen Leben erforderlich sind (z.B. Aufräumen, leichte Näharbeiten, Ein- und Ausräumen des Geschirrspülers, etc.).

Arbeitsmaterialien sind vom Kunden zu stellen.

Tätigkeiten

Zur Wahrung der Übersichtlichkeit sind folgende Tätigkeiten als Standardbestandteile zu betrachten:

<u>Bei der Auftragsannahme:</u>

- Terminvereinbarung inklusive Klärung konkreter Arbeitsaufgaben, Arbeitsmittel und Abschätzung des wahrscheinlichen Zeitaufwands.
- Klärung der Frage, ob der Kunde das Tragen einer Bodycam durch die leistungserbringende Person wünscht.
- Ggf. Verbringung der Arbeitsgeräte in die Wohnung des Kunden.
- Begrüßung, Frage nach Wohlbefinden und finale Klärung des Auftrages.

<u>Am Ende der erbrachten Leistung:</u>

- Nach Leistungserbringung: Sicherstellung des Wohlbefindens (insbesondere hinsichtlich Flüssigkeitsaufnahme), Abfrage der Zufriedenheit und Protokollierung der Arbeitszeit mit Bitte um Gegenzeichnung durch Kunden sowie Verabschiedung.

Reinigung der Wohnung

- Sichtprüfung mit Kunden zur Feststellung des Reinigungsbedarfs.
- Durchführung der Arbeiten – Staubwischen, Staubsaugen, Abputzen verschmutzter Oberflächen mit geeignetem Reinigungsmittel, Trocknung der gewischten Flächen, ggf. inkl. Verrücken von Möbelstücken, etc.
- Abnahme der Arbeit durch Kunden.

Reinigung von Kleidung

- Überprüfung des Wäscheetiketts hinsichtlich Waschanleitung.
- Zusammenstellung der Wäsche nach Handwäsche, Schonwaschgang, 30%, 60% auf besonderen Wunsch oder bei Notwendigkeit und Zulässigkeit auch 90%, Bunt und Weiß-Wäsche.
- Durchführung der Wäsche gemäß Waschanleitung und ggf. auf Anweisung des Kunde (wenn dieser z.B. 60°C lediglich mit 30°C zu waschen wünscht).
- Trocknen der Kleidung (Luft oder Trockner).
- Ggf. Bügeln der getrockneten Wäsche.
- Auf Wunsch Einräumen der Wäsche in Schränke und Schubladen, gefaltet oder auf Hänger.
- Abnahme der Arbeit durch Kunden.

Nahrungsmittelzubereitung

- Überprüfung der Verfügbarkeit aller Zutaten nach Rezept bzw. Kundenanweisung.
- Ggf. Änderung des Menüs in Absprache mit Kunden oder Durchführung von Einkäufen zur Besorgung fehlender Zutaten.
- Durchführung des Zubereitungsvorgangs (Schneiden, Kochen, Braten, etc.)
- Servieren der Mahlzeit.
- Auf Wunsch Abräumen des Geschirrs und dessen Reinigung.
- Säuberung der Küche und Aufräumen.
- Abnahme der Arbeiten durch Kunden.

Sonstige hauswirtschaftliche Hilfen

- Ausführung der gewünschten Arbeiten nach Anweisung des Kunden.
- Abnahme der Arbeit durch Kunden.