

Häufig gestellte Fragen - FAQ

zur Antragstellung bzgl. der Anerkennung als gewerbliches Angebot zur Unterstützung im Alltag (AUA) nach § 45a SGB XI i.V.m. § 3 Pflegeunterstützungsverordnung (PuVO)

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines

- 1.1 Was sind Angebote zur Unterstützung im Alltag?
- 1.2 Was ist der Entlastungsbetrag?
- 1.3 Wer ist die Zielgruppe der Angebote zur Unterstützung im Alltag?
- 1.4 Warum benötige ich eine Haftpflichtversicherung?
- 1.5 Können Einzelanbieter auch eine Anerkennung erhalten?
- 1.6 Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um eine Anerkennung zu erhalten?
- 1.7 Wo kann ich den Antrag stellen?
- 1.8 Welche Antragsunterlagen muss ich einreichen?
- 1.9 Was ist in der 30-stündigen Basisschulung zu schulen?

2. Leistungen

- 2.1 Welche Leistungen kann ich als gewerblicher Anbieter erbringen?

3. Fachkraft

- 3.1 Warum benötige ich eine Fachkraft?
- 3.2 Was sind die Aufgaben der Fachkraft?
- 3.3 Welche Berufsgruppen können als Fachkraft anerkannt werden?
- 3.4 Kann auch ein ausländischer Abschluss für die Tätigkeit als Fachkraft anerkannt werden?

4. Mitarbeitende

- 4.1 Wie viele Mitarbeitende muss ich beschäftigen?
- 4.2 Was muss ich bei der Beschäftigung beachten?

5. Abrechnung und Stundensatz

- 5.1 Wie hoch sind die Stundensätze?
- 5.2 Ist der Entlastungsbetrag von der Umsatzsteuer befreit?
- 5.3 Wie funktioniert die Abrechnung mit den Pflegekassen?
- 5.4 Kann das Erstgespräch abgerechnet werden?
- 5.5 Was passiert, wenn der Entlastungsbetrag nicht monatlich genutzt wird?
- 5.6 Was ist, wenn die pflegebedürftige Person mehr als 131 € Entlastungsleistungen pro Monat benötigt?

6. Nach Erteilung der Anerkennung

- 6.1 Wird mein Angebot auch auf der Webseite des Kompetenzzentrums Pflegeunterstützung (KPU) gelistet?

- 6.2 Kann mir meine Anerkennung auch entzogen werden?
- 6.3 Bin ich verpflichtet, die für Pflege zuständige Senatsverwaltung über Änderungen in meinem Angebot zu informieren?
- 6.4 Eine Anerkennungsvoraussetzung wird nicht mehr erfüllt, was ist zu tun?
- 6.5 Was passiert, wenn ich der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung Änderungen in meinem Angebot anzeige (Änderungsantrag)?
- 6.6 Was passiert, wenn ich mein Angebot nicht mehr durchführen will?
- 6.7 Was ist der Sachbericht?
- 6.8 Muss ich mit dem Pflegebedürftigen einen Vertrag abschließen?
- 6.9 Darf ich mir Vollmachten unterzeichnen lassen?
- 6.10 Ab wann darf ich Leistungen erbringen?
- 6.11 Wie gehe ich mit Beschwerden um?
- 6.12 Benötige ich für die Zubereitung von Speisen eine „Rote Karte“?

1. Allgemeines

1.1 Was sind Angebote zur Unterstützung im Alltag?

Angebote zur Unterstützung im Alltag gemäß § 45a SGB XI sind Betreuungs- und Entlastungsangebote für pflegebedürftige Menschen.

Sie helfen den Betroffenen, ihren Alltag möglichst selbstständig zu bewältigen und soziale Kontakte aufrechtzuerhalten. Gleichzeitig sollen sie pflegende Angehörige entlasten und den Verbleib in der häuslichen Umgebung so lange wie möglich ermöglichen. Die Mitarbeitenden in diesen Angeboten werden von Fachkräften angeleitet, sind für die besonderen Bedürfnisse von Pflegebedürftigen geschult und haben einen entsprechenden Versicherungsschutz.

Diese Angebote müssen vom Land Berlin anerkannt sein. Die Voraussetzungen hierfür sind in der Pflegeunterstützungsverordnung (PuVO) geregelt. Sie müssen dauerhaft angelegt und regelmäßig sowie verlässlich angeboten werden (§ 3 Abs. 3 Nr. 2 PuVO).

1.2 Was ist der Entlastungsbetrag?

Pflegebedürftige Menschen ab Pflegegrad 1, die in der eigenen Häuslichkeit leben, haben Anspruch auf eine Kostenerstattung für Leistungen von Angeboten zur Unterstützung im Alltag. Hierfür ist der Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI in Höhe von 131 € im Monat (Stand 2025) vorgesehen. Der Betrag ist zweckgebunden einzusetzen für qualitätsgesicherte Leistungen anerkannter Anbieter und dient der Erstattung von Aufwendungen, die Versicherten bei der Bewältigung des Alltags und bei der Haushaltsführung unterstützen.

1.3 Wer ist die Zielgruppe der Angebote zur Unterstützung im Alltag?

Die Zielgruppe gemäß § 45b SGB XI umfasst alle pflegebedürftigen Menschen unabhängig vom Alter mit einem von der Pflegekasse anerkannten Pflegegrad, die in ihrer eigenen Häuslichkeit leben. Dazu zählen auch diejenigen, die in Wohngemeinschaften oder Seniorenwohneinrichtungen wohnen. Diese Angebote gelten jedoch nicht für Bewohner stationärer Pflegeeinrichtungen.

1.4 Warum benötigen Angebote zur Unterstützung im Alltag eine Haftpflichtversicherung?

Mitarbeitende, die in Angeboten zur Unterstützung im Alltag tätig sind, müssen nach § 3 Abs. 3 Nr. 7 PuVO durch eine Haftpflichtversicherung gegen potenzielle Schäden abgesichert sein, die sie während ihrer Arbeit verursachen könnten.

1.5 Können Einzelanbieter auch eine Anerkennung erhalten?

Nein, Voraussetzung zum Erhalt der Anerkennung als Angebot zur Unterstützung im Alltag ist, dass die antragstellende Person eine juristische Person (Rechtsform) mit Sitz im Land Berlin ist (§ 3 Abs. 2 S. 1 PuVO).

Als Privatperson können Sie jedoch im Rahmen der ehrenamtlichen Nachbarschaftshilfe pflegebedürftige Personen unterstützen (vgl. § 5a PuVO).

Mehr Infos dazu online unter: <https://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/unterstuetzung/ehrenamtliche-nachbarschaftshelferin>

1.6 Welche Voraussetzungen muss ich erfüllen, um eine Anerkennung zu erhalten?

Antragstellende müssen eine juristische Person mit Sitz im Land Berlin sein und eine Fachkraft beschäftigen. Die Mitarbeitenden, die haushaltsnahe Dienstleistungen erbringen, müssen vorher geschult sein.

Antragstellende müssen ein Konzept inklusive Curriculum vorweisen und eine Haftpflichtversicherung abschließen. Die Voraussetzungen ergeben sich aus § 3 PuVO.

1.7 Wo kann ich den Antrag stellen?

Der Antrag kann vorzugsweise an das E-Mail-Postfach:
Pflegeunterstuetzung@SenWGP.Berlin.de gesandt werden.

Eine postalische Übersendung des Antrages ist auch an die untenstehende Adresse möglich:

Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege
Abt. Pflege
Stellenzeichen: II D 22
Oranienstraße 106
10969 Berlin

Bitte lassen Sie sich vor Antragstellung beim Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung (KPU) beraten.

Telefonische Sprechzeit zu Fragen zur Gründung eines AUA und zur Terminvereinbarung eines Beratungsgesprächs: Do, 10.00-13.00 Uhr unter 030 890 285 -32/ -36.

E-Mail: kompetenzzentrum@sekis-berlin.de

1.8 Welche Antragsunterlagen muss ich einreichen?

Für die Antragstellung sind folgende Unterlagen erforderlich:

- Ein Konzept zur ausführlichen Angebotsbeschreibung.
- Ein Curriculum zur Schulung der Mitarbeitenden bzw. Ehrenamtlichen (Schulung kann auch extern durchgeführt werden).
- Ein Qualifikationsnachweis der Fachkraft (Abschlusszeugnis/Urkunde).
- Der Handelsregisterauszug (Sitz im Land Berlin!).
- Der Gesellschaftervertrag
- Ein Haftpflicht-Versicherungsnachweis der juristischen Person.

1.9 Was ist in der 30-stündigen Basisschulung zu schulen?

Die 30-stündige Basisschulung basiert auf dem Mustercurriculum des Kompetenzzentrums Pflegeunterstützung gemäß § 3 Abs. 3 Nr. 6 PuVO.

Folgende Inhalte sollten dabei vermittelt werden:

- **Basiswissen** über Krankheiten, Behinderungen sowie die Lebensphase Alter.
- **Notfallsituationen:** Grundkenntnisse um jederzeit auf einen auch krankheitsspezifisch auftretenden Notfall reagieren oder mit einer akut auftretenden Krisensituation umgehen zu können.
- Bei **haushaltsnahen Dienstleistungen** (hnD): Hygienemanagement, hauswirtschaftliche Inhalte und Unfallprävention.
- Abgrenzung zu pflegerischen- und Betreuungsleistungen.

[Link zum Mustercurriculum zur Schulung Mitarbeitender für gewerblich Anbietende haushaltsnaher Dienstleistungen](#)

2. Leistungen

2.1. Welche Leistungen kann ich als gewerblicher Anbieter erbringen?

Als gewerblicher Anbieter können Sie eine Anerkennung für **haushaltsnahe Dienstleistungen** erhalten. Diese Dienstleistungen müssen von angestellten Mitarbeitenden erbracht werden.

Zu den haushaltsnahen Dienstleistungen zählen:

- Wohnungsreinigung (z.B. Staubwischen, Staubsaugen, etc.)
- Fensterreinigung
- Wäsche waschen und bügeln
- Einkaufen für die Pflegebedürftigen
- Botengänge (z.B. zur Apotheke)
- Kochen (einfache Gerichte zubereiten oder aufwärmen)
- Mobilitätshilfe
- Unterstützung in der alltäglichen Korrespondenz

Gewerbliche Anbieter können keine Betreuungsleistungen erbringen, da diese ausschließlich von gemeinnützigen Trägern unter Einbeziehung von Ehrenamtlichen erbracht werden sollen.

Wichtig: Pflegerische Tätigkeiten dürfen grundsätzlich nicht erbracht werden.

3. Fachkraft

3.1 Warum benötige ich eine Fachkraft?

Die Fachkraft ist erforderlich, um die kontinuierliche fachliche Anleitung, Begleitung und Unterstützung der Mitarbeitenden im Projekt sicherzustellen. Sie ist zudem insbesondere für die Durchführung von Erstgesprächen mit interessierten pflegebedürftigen Menschen und ggf. deren Angehörigen zuständig.

3.2 Was sind die Aufgaben der Fachkraft?

- Durchführung eines persönlichen **Erstgesprächs** mit dem Pflegebedürftigen zur Bedarfsermittlung und ggfs. Abwicklung einer schriftlichen Vereinbarung über Art und Umfang der Tätigkeit.
- Organisation des Erstkontaktes zwischen Mitarbeitenden und dem Pflegebedürftigen in der von ihm bzw. dem pflegenden Angehörigen gewünschten Form.
- Ansprechperson für Mitarbeitende während der Dienstleistungserbringung
- Feedback einholen: Regelmäßige Überprüfung der Zufriedenheit mit der Dienstleistung sowie der weiteren Unterstützungsbedarfe bei Pflegebedürftigen und Mitarbeitenden (mindestens einmal jährlich).
- Durchführung der Schulung nach eingereichtem Curriculum (sofern nicht extern durchgeführt).
- Ggfs. Sicherstellung und Dokumentation regelmäßiger Fortbildungsangebote
- Angebot einer bedarfsgerechten Unterstützung für den Pflegebedürftigen, insbesondere durch kostenfreie Vermittlung an geeignete Stellen.

3.3 Welche Berufsgruppen können als Fachkraft anerkannt werden?

Die Rechtsgrundlage hierfür bildet § 3 Abs. 3 Nr. 5 PuVO.

Als Fachkraft können anerkannt werden:

- Pflegefachkräfte
- Gesundheits- und Krankenpfleger*innen
- Altenpfleger*innen
- Heilerziehungspfleger*innen
- Sozialarbeiter*innen
- Sozialpädagogen/-innen

Bei Anbietern von ausschließlich haushaltsnahen Dienstleistungen auch:

Hauswirtschaftler*innen (dabei Schulung nach § 3 Abs. 3 Nr. 6 PuVO notwendig).

Für alle Berufe muss eine mind. **dreijährige** Ausbildung erfolgreich absolviert und nachweisbar sein.

3.4 Kann auch ein ausländischer Abschluss als Fachkraft anerkannt werden?

Abschlüsse aus nicht EU-Ländern müssen durch das Landesamt für Gesundheit und Soziales einer Gleichwertigkeitsprüfung unterzogen werden.

Unter folgendem Link finden Sie die Informationen, wie Sie diese Feststellung der Gleichwertigkeit beantragen können:

<https://www.berlin.de/lageso/gesundheit/berufe-im-gesundheitswesen/ausbildung-ausserhalb-der-europaeischen-union-drittstaat/>

Erst mit der Vorlage der Gleichwertigkeitsbescheinigung können wir die Qualifikation als Fachkraft anerkennen.

4. Mitarbeitende

4.1 Wie viele Mitarbeitende muss ich beschäftigen?

Innerhalb des ersten Jahres nach Erhalt der Anerkennung müssen mind. drei Mitarbeitende im Projekt tätig werden.

4.2 Was muss ich bei der Beschäftigung beachten?

Als gewerblicher Anbieter müssen Sie sicherstellen, dass:

- Das Personal gemäß den **sozialversicherungsrechtlichen Regelungen** beschäftigt wird.
- Die Regelungen des **Mindestlohngesetzes** eingehalten werden.
- Bedarfsorientierte **Urlaubs- und Krankheitsvertretungen** organisiert werden.

5. Abrechnung und Stundensatz

5.1 Wie hoch sind die Stundensätze?

Gemäß § 45b Absatz 4 Satz 1 SGB XI dürfen Vergütungen zur Erbringung von Leistungen nach § 45b Absatz 1 Satz 3 Nr. 4 SGB XI die Preise für vergleichbare Sachleistungen von zugelassenen Pflegeeinrichtungen nicht übersteigen.

Im Land Berlin gelten folgende Höchststundensätze:

- **Entlastungsleistungen:** Der maximale Stundensatz beträgt 35,50 € (Stand 2025). Anfahrtskosten und sonstige Kosten sind im Stundensatz enthalten und dürfen nicht zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

5.2 Ist der Entlastungsbetrag von der Umsatzsteuer befreit?

Die Leistungen können von der Umsatzsteuer gem. § 4 Nr. 16 S. 1 Buchstabe g Umsatzsteuergesetz (UStG) befreit sein. Für nähere Informationen hierzu wenden Sie sich bitte an Ihre*n Steuerberater*in.

5.3 Wie funktioniert die Abrechnung mit den Pflegekassen?

Hierfür gibt es zwei Varianten:

1. Kostenerstattungsprinzip:

Die pflegebedürftige Person nimmt Leistungen eines qualifizierten Anbieters in Anspruch und zahlt die Rechnung zunächst selbst.

Anschließend muss die bezahlte Rechnung bei der Pflegekasse eingereicht werden, um die Kosten erstattet zu bekommen.

2. Abtretungserklärung:

Der Pflegebedürftige (Versicherungsnehmer) oder ein bevollmächtigter Vertreter kann eine Abtretungserklärung unterzeichnen. Damit kann der anerkannte Anbieter direkt mit der

Pflegekasse abrechnen und der Pflegebedürftige muss nicht selbst in Vorkasse gehen. Die pflegebedürftige Person sollte darauf achten, dass nur die tatsächlich erbrachten Leistungen ihrer Pflegekasse in Rechnung gestellt werden.

Der/Die Pflegebedürftige hat grundsätzlich die Wahl, für welche Variante er/sie sich entscheidet.

Auf welcher Grundlage erfolgt die Abrechnung?

Sie sind verpflichtet, monatliche **Leistungsnachweise** zu führen. Diese müssen von den Pflegebedürftigen als auch von den Mitarbeitenden unterschrieben werden und detaillierte Angaben enthalten, wie:

- Name, Adresse, sonstige Daten der leistungsberechtigten Person
- Datum und Uhrzeit der Leistungserbringung
- Dauer der Leistung
- Art der erbrachten Leistung

Einen Vordruck zum Leistungsnachweis finden Sie unter folgendem Link:

<https://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/aua-gruendung/gruendung-eines-neuen-angebotes-zur-unterstuetzung-im-alltag>

5.4 Kann das Erstgespräch abgerechnet werden?

Das qualifizierte Erstgespräch ist abrechenbar, sofern es danach zu einer schriftlichen Vertragsvereinbarung kommt. Das Erstgespräch beinhaltet die Ermittlung des Leistungsbedarfs der pflegebedürftigen Person und die eindeutige Festlegung der vom AUA zu erbringenden Leistung und deren Umfang (Dauer und Häufigkeit). Diese sind in der schriftlichen Vertragsvereinbarung festzulegen.

5.5 Was passiert, wenn der Entlastungsbetrag nicht sofort genutzt wird?

Werden die 131 € in einem Monat nicht oder nur teilweise verbraucht, kann der Restbetrag in den folgenden Monaten bis zum Ende des Kalenderjahres genutzt werden. Falls der Entlastungsbetrag im laufenden Kalenderjahr nicht vollständig ausgeschöpft wird, wird der Restbetrag bis zum 30. Juni des folgenden Jahres übertragen. Wird der Betrag bis zu diesem Datum nicht verwendet, verfällt der nicht genutzte Entlastungsbetrag.

5.6 Was ist, wenn die pflegebedürftige Person mehr als 131 € für Entlastungsleistungen pro Monat benötigt?

Ab Pflegegrad 2 besteht die Möglichkeit einen Teil des Pflegesachleistungsbetrages nach § 36 SGB XI in Entlastungsleistungen umzuwandeln. Für weitere Informationen und Beratung wenden Sie sich bitte an die Pflegekassen oder [Berliner Pflegestützpunkte](#) (PSP). Das kostenlose und neutrale Beratungsangebot der Pflegestützpunkte erreichen Sie über die kostenfreie Service-Nummer 0800 59 500 59, Montag – Freitag von 9.00 - 18.00 Uhr.

6. Nach Erteilung der Anerkennung

6.1 Wird mein Angebot auch auf der Webseite des Kompetenzzentrums Pflegeunterstützung (KPU) gelistet?

Ja, nach der Erteilung der Anerkennung wird das KPU über Ihr neues Angebot informiert. Das KPU ist verantwortlich für die Listung aller neuen Angebote in der Referenzdatenbank. Als anerkanntes Angebot erhalten Sie zudem Zugangsdaten zum internen online-Bereich, in dem Sie Ihre nicht anerkennungsrelevanten Projektdaten pflegen können.

Eine Übersicht aller anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag finden Sie hier: <https://www.pflegeunterstuetzung-berlin.de/unterstuetzung/uebersicht-aller-angebote>

6.2 Kann mir meine Anerkennung auch entzogen werden?

Ja, die zuständige Stelle hebt die Anerkennung auf, wenn die Voraussetzungen des § 3 PuVO nicht mehr erfüllt werden (vgl. § 5 Abs. 2 S. 2 PuVO). Dies wäre z.B. bei Verlust des Rechtsstatus der juristischen Person oder bei dauerhaftem Verlust der Fachkraft der Fall.

Zusätzlich kann die Anerkennung entzogen werden, wenn das Projekt den Qualitätsstandards für AUA nicht entspricht, Leistungen über die definierte Leistungsvereinbarung hinaus anbietet oder missbräuchlich ausweitet. Alle Leistungen müssen ausschließlich von dem anerkannten Projekt und dessen Beschäftigten erbracht werden; die Beauftragung Dritter ist nicht zulässig.

Die Voraussetzungen müssen auch nach Erhalt der Anerkennung regelmäßig und zuverlässig eingehalten werden.

6.3 Bin ich verpflichtet, die für Pflege zuständige Senatsverwaltung über Änderungen in meinem Angebot zu informieren?

Ja, Sie sind verpflichtet der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung unverzüglich und unaufgefordert mitzuteilen, wenn sich nachträglich die dem Anerkennungsbescheid zugrundeliegenden Tatsachen ändern (§ 5 Abs. 2 Satz 1 PuVO).

6.4 Eine Voraussetzung wird nicht mehr erfüllt, was ist zu tun?

Sollte eine Voraussetzung nicht mehr erfüllt werden, muss die Senatsverwaltung für Pflege umgehend informiert werden. Die weiteren Schritte werden dann individuell mit Ihnen abgestimmt.

6.5 Was passiert, wenn ich der für Pflege zuständigen Senatsverwaltung Änderungen in meinem Angebot anzeige (Änderungsantrag)?

Wenn Sie Änderungen in den folgenden Bereichen anzeigen, wird nach Prüfung des Änderungsantrages ein Änderungsbescheid erstellt:

- Projektname
- Trägerdaten
- Zielgruppe
- Leistungsform
- Stundensatz
- Wirkungskreis

Änderungen bzgl. der Fachkraft müssen ebenfalls dem Fachbereich der Senatsverwaltung für Pflege mitgeteilt werden. Die Senatsverwaltung entscheidet dann anhand des eingereichten Qualifikationsnachweises, ob die betreffende Fachkraft in das Angebot eingebunden werden kann.

Änderungen der Kontaktdaten müssen ebenfalls dem Fachbereich der Senatsverwaltung für Pflege und dem Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung mitgeteilt werden.

6.6 Was passiert, wenn ich mein Angebot nicht mehr durchführen will?

Wenn Sie Ihr Angebot nicht mehr durchführen möchten, muss dies der Senatsverwaltung für Pflege mitgeteilt werden. Daraufhin wird das Aufhebungsverfahren für Ihr Angebot eingeleitet. Das Angebot wird gemäß § 4 Absatz 1 PuVO aus dem Verzeichnis der anerkannten Angebote zur Unterstützung im Alltag gestrichen, das den Landesverbänden der Pflegekassen in Berlin und dem Verband der privaten Krankenversicherung e.V. zur Verfügung gestellt wird. Damit erlischt die Möglichkeit, Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45b Absatz 1 Satz 3 Nummer 4 SGB XI zu erbringen und abzurechnen.

6.7 Was ist der Sachbericht?

Jedes Angebot zur Unterstützung im Alltag ist verpflichtet, jährlich einen Bericht über das Angebot bis zum 31. März des folgenden Jahres vorzulegen. Der erste Bericht ist für das Jahr nach der Anerkennung einzureichen. Die Abgabe des Sachberichts erfolgt über den internen Bereich der Webseite des Kompetenzzentrums Pflegeunterstützung. Vor der erstmaligen Abgabe des Sachberichts werden Sie zu einer Schulung eingeladen, die Sie auf die Anforderungen und den Prozess der Berichterstattung vorbereitet.

6.8 Muss ich mit dem/der Pflegebedürftigen einen Vertrag abschließen?

Ja, es ist erforderlich eine schriftliche Vereinbarung abzuschließen.

Weitere Informationen dazu finden Sie in den Qualitätsstandards für AUA:

[Link Qualitätsstandards](#)

6.9 Darf ich mir Vollmachten unterzeichnen lassen?

Vermeiden Sie, den Abschluss von Verträgen oder die Erbringung von Dienstleistungen von der Erteilung einer Vollmacht abhängig zu machen. Das Verwenden von Generalvollmachten ist zu unterlassen. Der Umfang einer Generalvollmacht kann rechtliche Probleme verursachen, insbesondere im Hinblick auf Rechtsdienstleistungen und Interessenkollisionen. Für spezifische Aufgaben sind einfache Bevollmächtigungen für einen festgelegten Zweck oder Abtretungserklärungen ausreichend.

6.10 Ab wann darf ich Leistungen erbringen?

Leistungen dürfen erst nach Erteilung des Anerkennungsbescheids erbracht und mit den Pflegekassen abgerechnet werden. Es dürfen nur tatsächlich erbrachte Leistungen abgerechnet werden.

6.11 Wie gehe ich mit Beschwerden um?

Pflegebedürftige, die mit Ihrem Angebot nicht zufrieden sind, sollten jederzeit die Möglichkeit haben, das Gespräch mit der Fachkraft oder der Geschäftsführung zu suchen. Ein höflicher und respektvoller Umgang miteinander wird dabei vorausgesetzt. Zudem steht

Ihnen das Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung gerne unterstützend zur Seite. Um einen strukturierten Umgang mit Beschwerden zu gewährleisten, sollten folgende Schritte beachtet werden:

- **Dokumentation:** Jede Beschwerde sollte schriftlich dokumentiert werden. Dies hilft, den Verlauf der Beschwerdebearbeitung nachvollziehbar zu machen.
- **Ansprechperson benennen:** Benennen Sie eine zentrale Ansprechperson für Beschwerden, um eine zügige und koordinierte Bearbeitung sicherzustellen.
- **Rückmeldung geben:** Informieren Sie die beschwerdeführende Person regelmäßig über den Stand der Bearbeitung und die getroffenen Maßnahmen. Dies schafft Transparenz und Vertrauen.
- **Lösungsfindung:** Arbeiten Sie gemeinsam mit der betroffenen Person an einer zufriedenstellenden Lösung und sorgen Sie dafür, dass notwendige Maßnahmen zeitnah umgesetzt werden.
- **Nachbereitung:** Führen Sie nach der Klärung der Beschwerde ein Nachgespräch, um sicherzustellen, dass das Problem tatsächlich gelöst wurde und die beschwerdeführende Person mit dem Ergebnis zufrieden ist.
- **Prävention:** Nutzen Sie die gewonnenen Erkenntnisse aus den Beschwerden, um Ihre Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und ähnliche Probleme in Zukunft zu vermeiden.

Abschließend ist zu beachten, dass Beschwerden häufig an die Senatsverwaltung für Pflege weitergeleitet werden. Um eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung sicherzustellen, ist Ihre aktive Mitarbeit unerlässlich.

6.12 Benötige ich für die Zubereitung von Speisen eine „Rote Karte“?

Für die Zubereitung und das Anrichten von Speisen im Rahmen von Angeboten zur Unterstützung im Alltag könnte eine sogenannte „Rote Karte“ erforderlich sein. Dabei handelt es sich um eine Belehrung nach dem Infektionsschutzgesetz (§ 43 IfSG), die durch das Gesundheitsamt durchgeführt wird. Die „Rote Karte“ dient dem Schutz der Gesundheit der pflegebedürftigen Menschen, indem sie sicherstellt, dass Personen, die mit Lebensmitteln umgehen, über Hygienevorschriften informiert und geschult sind.

Weitere Informationen dazu erhalten Sie beim Gesundheitsamt.

Bei Fragen können Sie sich gern an das **Kompetenzzentrum Pflegeunterstützung** wenden.

Die telefonische Sprechzeit für Fragen zur Gründung eines Angebotes zur Unterstützung im Alltag sowie zur Terminvereinbarung eines Beratungsgesprächs ist **donnerstags von 10:00 bis 13:00 Uhr** unter der **Telefonnummer 030 890 285 -32**

Sie erreichen uns auch per E-Mail unter kompetenzzentrum@sekis-berlin.de