



# Alltagsanker

— Pflege & Beratung für ein gutes Leben daheim —

KUNDEN-ONBOARDING

## Ihr Weg zu Alltagsanker

Von der ersten Kontaktaufnahme bis zur passenden Unterstützung daheim

*Gute Unterstützung beginnt nicht mit einem Vertrag.*

**Sie beginnt mit Vertrauen.**

Transparent. Persönlich. Individuell. Privat vereinbart.

# Ihr Weg zu Alltagsanker

Ein transparenter Prozess von der ersten Kontaktaufnahme bis zur passenden privaten Unterstützung daheim.

Wenn ein Mensch Unterstützung benötigt, ist das für Angehörige oft mit vielen Fragen verbunden. Man möchte helfen, aber weiß nicht immer sofort, was richtig, sinnvoll oder notwendig ist. Deshalb beginnt bei Alltagsanker jede Zusammenarbeit mit einem klaren und verständlichen Ablauf.

Sie sollen von Anfang an wissen, was Sie erwartet, welche Möglichkeiten es gibt, welche Kosten entstehen können und wie wir gemeinsam zu einer passenden Lösung kommen. Unser Ziel ist nicht, vorschnell eine Leistung zu verkaufen. Unser Ziel ist es, Ihre Situation zu verstehen und gemeinsam herauszufinden, welche Unterstützung wirklich hilft.

## Grundsatz

Alltagsanker bietet private Pflege-, Beratungs- und Unterstützungsleistungen an. Es erfolgt keine Abrechnung mit gesetzlichen Kranken- oder Pflegekassen. Leistungen, Umfang und Kosten werden individuell besprochen und transparent vereinbart.

## Der Prozess auf einen Blick

Phase	Was passiert?	Ihr Ergebnis
1. Anfragen	Kontaktaufnahme und erstes Orientierungsgespräch	Sie erhalten Klarheit, ob Alltagsanker grundsätzlich passen kann.
2. Verstehen	Persönliches Kennenlernen und gemeinsame Bedarfsermittlung	Ihre Situation wird ganzheitlich betrachtet.
3. Planen	Persönliches Versprechen, Angebot und transparente Vereinbarung	Sie wissen genau, was vereinbart wird und welche Kosten entstehen.
4. Starten	Vorbereitung und Beginn der Unterstützung	Die Tätigkeit startet ruhig, abgestimmt und respektvoll.
5. Begleiten	Laufende Rückmeldung, Anpassung und Beratung	Die Hilfe bleibt passend, auch wenn sich die Situation verändert.
6. Abschließen	Geordnetes Ende und Nachkontakt	Die Zusammenarbeit endet transparent und respektvoll.

## Die ausführlichen Schritte

1

## Die erste Kontaktaufnahme

Sie melden sich bei uns.

Der erste Schritt ist einfach: Sie nehmen telefonisch, per E-Mail oder über das Kontaktformular Kontakt zu Alltagsanker auf. Sie müssen noch nicht genau wissen, welche Hilfe Sie benötigen. Eine kurze Schilderung Ihrer Situation reicht aus.

- Ein Angehöriger benötigt Unterstützung zu Hause.
- Der Alltag wird zunehmend belastend.
- Nach einem Krankenhausaufenthalt wird Hilfe gebraucht.
- Haus, Garten oder Haushalt können nicht mehr allein bewältigt werden.
- Es besteht Beratungsbedarf rund um Pflege, Versorgung oder Organisation.

2

## Das erste Orientierungsgespräch

Wir hören zu und sortieren gemeinsam.

Im ersten Gespräch geht es darum, Ihre Situation besser zu verstehen. Das Gespräch dient der Orientierung und ist bewusst ruhig, verständlich und unverbindlich gehalten.

- Wer benötigt Unterstützung?
- Welche Angehörigen sind beteiligt?
- Welche Herausforderungen bestehen im Alltag?
- Welche Hilfe gibt es bereits?
- Welche Erwartungen haben Sie an Alltagsanker?

3

## Transparente Erklärung unseres Angebots

Was Alltagsanker leisten kann - und was nicht.

Alltagsanker arbeitet bewusst nicht als klassischer Pflegedienst im Kassensystem. Wir haben keine Versorgungsverträge mit Kranken- und Pflegekassen und rechnen unsere Leistungen nicht mit gesetzlichen Kranken- oder Pflegekassen ab.

- Sie erfahren klar, welche Leistungen angeboten werden.
- Sie erfahren, welche Leistungen privat vereinbart werden können.
- Sie erhalten eine transparente Einschätzung möglicher Kosten.
- Wir benennen offen, wo andere Anbieter, Ärzte, Therapeuten oder klassische Pflegedienste eingebunden werden sollten.

4

## Persönliches Kennenlernen vor Ort

Wir schauen uns die Situation gemeinsam an.

Wenn nach dem ersten Gespräch klar ist, dass eine Unterstützung durch Alltagsanker grundsätzlich passen könnte, vereinbaren wir ein persönliches Kennenlernen. Dieses findet idealerweise dort statt, wo die Unterstützung gebraucht wird: zu Hause bei der betroffenen Person.

- Wie lebt die betroffene Person?
- Welche Unterstützung wird im Alltag gebraucht?
- Gibt es Stolperfallen, Unsicherheiten oder Belastungen?
- Welche Aufgaben fallen regelmäßig an?
- Welche Wünsche hat die betroffene Person?

5

## Bedarfsermittlung und gemeinsame Planung

Was wird wirklich gebraucht?

Nach dem persönlichen Kennenlernen ermitteln wir gemeinsam, welche Unterstützung sinnvoll ist. Im Mittelpunkt steht nicht die Frage, welche Leistung abrechenbar ist, sondern was dieser Mensch wirklich braucht, um zu Hause gut leben zu können.

- pflegerische Unterstützung im Alltag
- Beratung und Begleitung von Angehörigen
- Hilfe bei der Organisation der Versorgung
- Alltagshilfe, Struktur und entlastende Tätigkeiten
- Unterstützung im Haushalt sowie rund um Haus und Garten

6

## Unser persönliches Versprechen

Verlässlich. Ehrlich. Individuell.

Bevor eine Zusammenarbeit beginnt, sprechen wir offen darüber, was Sie von Alltagsanker erwarten können. Wir versprechen nur, was wir halten können, und sagen ebenso ehrlich, wenn eine andere Lösung sinnvoller ist.

- Wir nehmen Ihre Situation ernst.
- Wir arbeiten transparent und nachvollziehbar.
- Wir achten auf Würde und Selbstbestimmung.
- Wir denken mit und begleiten nicht nur einzelne Aufgaben.
- Die betroffene Person bleibt Mittelpunkt der Unterstützung.

7

## Ihr individuelles Angebot

Klar, verständlich und nachvollziehbar.

Nach der Bedarfsermittlung erstellen wir ein individuelles Angebot. Sie erhalten keine unübersichtlichen Pauschalversprechen, sondern eine klare Grundlage für Ihre Entscheidung.

- welche Leistungen vereinbart werden sollen
- wie häufig die Unterstützung stattfinden soll
- welcher zeitliche Umfang geplant ist
- welche Kosten entstehen
- wann die Unterstützung beginnen kann und wie Änderungen möglich sind

8

## Vereinbarung und Vorbereitung

Alles wird sauber geregelt.

Wenn Sie das Angebot annehmen möchten, halten wir die Zusammenarbeit schriftlich fest. So entsteht von Anfang an Klarheit für beide Seiten.

- Leistungsumfang, Einsatzzeiten und Vergütung
- Zahlungsweise und Ansprechpartner
- Datenschutz, Schweigepflicht und wichtige Kontaktwege
- Absage- und Änderungsregelungen
- Beginn der Tätigkeit und Möglichkeiten zur Beendigung der Zusammenarbeit

9

## Beginn der Unterstützung

Der erste Einsatz wird bewusst ruhig gestaltet.

Der Beginn einer neuen Unterstützung ist für viele Menschen ungewohnt. Deshalb legen wir Wert darauf, den Start ruhig, respektvoll und ohne Überforderung zu gestalten.

- Gewohnheiten werden respektiert.
- Aufgaben werden Schritt für Schritt umgesetzt.
- Angehörige werden bei Bedarf einbezogen.
- Rückfragen werden direkt geklärt.
- Erste Eindrücke werden sorgfältig aufgenommen.

10

## Begleitung im laufenden Alltag

Wir bleiben im Austausch.

Eine gute Unterstützung lebt von Kommunikation. Deshalb bleiben wir während der Zusammenarbeit mit Ihnen im Austausch und prüfen, ob die vereinbarte Hilfe weiterhin passt.

- Wird mehr oder weniger Unterstützung benötigt?
- Gibt es neue Belastungen oder Risiken?
- Haben sich gesundheitliche oder familiäre Umstände verändert?
- Fühlt sich die betroffene Person wohl?
- Müssen Zeiten, Aufgaben oder Schwerpunkte angepasst werden?

11

## Regelmäßige Rückmeldung und Anpassung

Damit die Unterstützung passend bleibt.

In vereinbarten Abständen oder bei Bedarf sprechen wir gemeinsam über den Verlauf. Diese Rückmeldungen helfen, die Leistung genau dort anzupassen, wo es sinnvoll ist.

- Was funktioniert gut?
- Was sollte verändert werden?
- Gibt es neue Wünsche oder Aufgaben?
- Wird zusätzliche Beratung benötigt?
- Sind Angehörige ausreichend entlastet?

12

## Veränderungen im Unterstützungsbedarf

Wenn sich die Situation ändert.

Pflege- und Alltagssituationen verändern sich oft. Manchmal wird mehr Unterstützung benötigt, manchmal weniger. Manchmal entsteht kurzfristig ein neuer Bedarf.

- Erweiterung oder Reduzierung der Leistungen
- Anpassung der Einsatzzeiten
- zusätzliche Beratungsgespräche
- Einbindung weiterer Anbieter
- Empfehlung anderer Versorgungsformen, wenn dies sinnvoller ist

13

## Ende der Tätigkeit

Auch ein Abschluss soll klar und respektvoll sein.

Eine Zusammenarbeit mit Alltagsanker kann aus verschiedenen Gründen enden: weil die Unterstützung nicht mehr benötigt wird, weil Angehörige wieder mehr übernehmen oder weil sich die Versorgungssituation verändert.

- Wir besprechen, wann die Unterstützung endet.
- Letzte Aufgaben werden geklärt.
- Eine sinnvolle Übergabe wird vorbereitet.
- Offene Fragen der Angehörigen werden aufgenommen.
- Die Zusammenarbeit endet transparent und geordnet.

14

## Nachkontakt

Sie dürfen sich wieder melden.

Auch nach dem Ende einer Tätigkeit bleibt Alltagsanker ansprechbar. Manchmal verändert sich eine Situation erneut. Manchmal entstehen neue Fragen. Dann können Sie sich jederzeit wieder melden.

- Alltagsanker versteht sich als verlässlicher Ansprechpartner.
- Neue Fragen können erneut besprochen werden.
- Bei verändertem Bedarf kann die Unterstützung neu geplant werden.
- Eine spätere Wiederaufnahme der Tätigkeit ist möglich, wenn sie zur Situation passt.

# Unser Versprechen an Sie

Bei Alltagsanker wissen Sie von Anfang an, woran Sie sind.

## Wir erklären verständlich.

Sie erhalten eine klare Orientierung, welche Unterstützung möglich ist und welche Grenzen es gibt.

## Wir vereinbaren transparent.

Leistungen, Zeiten, Kosten und Absprachen werden vor Beginn klar festgehalten.

## Wir rechnen privat ab.

Die Leistungen werden individuell vereinbart und nachvollziehbar privat abgerechnet.

## Wir nehmen uns Zeit.

Ihre konkrete Situation steht im Mittelpunkt - nicht starre Leistungskomplexe.

## Wir versprechen nur Haltbares.

Wenn wir helfen können, sagen wir es klar. Wenn nicht, sprechen wir auch das offen aus.

## Wir begleiten passend.

Die Unterstützung wird so gestaltet, dass sie zum Alltag, zum Zuhause und zur Familie passt.

*Denn gute Unterstützung beginnt nicht mit einem Vertrag.  
Sie beginnt mit Vertrauen.*

# Kompakte Orientierung

So läuft die Zusammenarbeit mit Alltagsanker ab.

1. Kontakt aufnehmen	Sie melden sich telefonisch, per E-Mail oder über das Kontaktformular. Eine kurze Beschreibung Ihrer Situation reicht aus.
2. Orientierungsgespräch	Wir hören zu, stellen Fragen und klären gemeinsam, ob Alltagsanker grundsätzlich zu Ihrem Bedarf passt.
3. Persönliches Kennenlernen	Bei einem Termin vor Ort schauen wir uns die Situation gemeinsam an und besprechen Wünsche, Belastungen und mögliche Unterstützung.
4. Bedarf verstehen	Wir erfassen nicht nur einzelne Aufgaben, sondern die gesamte Alltagssituation der betroffenen Person und ihrer Angehörigen.
5. Persönliches Versprechen	Wir sagen klar, was wir leisten können, was nicht, welche Kosten entstehen und wie die Unterstützung aussehen kann.
6. Individuelles Angebot	Sie erhalten ein verständliches Angebot mit Leistungen, Zeiten, Kosten und klaren Absprachen.
7. Vereinbarung	Wenn Sie sich für Alltagsanker entscheiden, halten wir die Zusammenarbeit transparent schriftlich fest.
8. Start der Unterstützung	Die Tätigkeit beginnt ruhig, respektvoll und abgestimmt auf die persönliche Situation daheim.
9. Begleitung und Anpassung	Wir bleiben im Austausch und passen die Unterstützung an, wenn sich Bedarf, Alltag oder Wünsche verändern.
10. Geordneter Abschluss	Wenn die Hilfe nicht mehr benötigt wird, beenden wir die Tätigkeit transparent, respektvoll und mit klarer Übergabe.

## Abschlussgedanke

Alltagsanker versteht sich nicht nur als Dienstleister für einzelne Aufgaben, sondern als verlässlicher Ansprechpartner für ein gutes Leben daheim - transparent, persönlich und individuell.