

Fragen und Antworten zur 24-Stunden-Betreuung

1.) Wie ist der Ablauf?

Schritt 1: Kontaktaufnahme

Im ersten Schritt empfehlen wir die Kontaktaufnahme über unser Kontaktformular. Nehmen Sie sich hierfür Zeit und füllen Sie dies gewissenhaft aus. Umso genauer und detaillierter Sie die Angaben zur zu pflegenden Person machen, desto besser können wir eine auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Pflegekraft auswählen. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne telefonisch unter der Nummer 09302 989 1750 zur Seite.

Schritt 2: Angebotserstellung

Wir erstellen Ihnen ein unverbindliches, schriftliches Angebot. Bevor wir für Sie geeignetes Pflegepersonal suchen und vorschlagen, senden wir ein unverbindliches Angebot mit unseren Rahmenbedingungen zu.

Schritt 3: Vorauswahl geeigneter Pflegekräfte

Haben Sie sich für uns entschieden, machen wir uns auf die Suche nach einer auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene Pflegekraft. Hierfür schicken wir Ihre Anforderungen an unsere Büros und Partneragenturen in Osteuropa. Daraufhin erhalten wir Vorschläge mit ausführlichen Lebensläufen geeigneter Pflegekräfte.

Auf Grund unserer langjährigen Erfahrung treffen wir hier eine Vorauswahl. Hierbei prüfen wir z. B. nochmals die Deutschkenntnisse der Bewerber per Telefon persönlich und machen uns auch einen Eindruck vom Charakter der Person.

Erst dann senden wir 1 bis 2 Lebensläufe mit passenden Pflegekräften an Sie. Zusätzlich erhalten Sie bei 24-Stunden-Pflegekräften mit guten Deutschkenntnissen die Telefonnummer der ausgewählten Personen, um so einen persönlichen Eindruck zu gewinnen und um die Deutschkenntnisse selbst bewerten zu können.

Schritt 4: Auftragserteilung

Falls eine der vorgeschlagenen Pflegekräfte Ihre Zustimmung findet, erteilen Sie uns den Auftrag und senden uns den unterschriebenen Vertrag zu. Erst nach Auftragserteilung fallen für Sie Kosten an.

Schritt 5: Organisation der Anreise

Letztendlich organisieren wir die Anreise der ausgewählten Pflegekraft/Haushaltshilfe aus Osteuropa zu Ihrem gewünschten Zeitpunkt.

Die Anreise erfolgt in der Regel mit einem Kleinbus direkt vor Ihre Haustür. In seltenen Fällen erfolgt die Anreise mit dem Großbus in die nächstgelegene Stadt bzw. mit dem Zug oder per Flugzeug.



2.) Welche Voraussetzungen müssen Sie erbringen?

Kost und Logis sind für die 24-Stunden-Betreuungskraft frei.

Für die Betreuungskraft muss ein Zimmer zur Verfügung gestellt werden.

Die Minimumvoraussetzungen hierfür sind ein Bett und ein Kleiderschrank. Die osteuropäischen Pflegekräfte freuen sich natürlich auch über ein Radio und/ oder einen Fernseher. Das Bad muss mitbenutzt werden dürfen.

Da viele unserer Betreuungskräfte einen eigenen Laptop besitzen, freuen sie sich besonders über einen Internetanschluss, um in ihrer Freizeit die Möglichkeit zu haben, kostenfrei mit ihrer Familie telefonieren zu können (z. B. über Skype) oder auch Nachrichten in ihrer Muttersprache über das Internet abrufen zu können.

3.) Wie hoch sind die Kosten für eine 24-Stunden-Pflegekraft?

Die Preise für osteuropäische (EU) Betreuungskräfte liegt zwischen 80,- € und 120,- € pro Tag bzw. 2.400,- € und 3.600,- € pro Monat.

Zusätzlich fallen Fahrtkosten in Höhe von 120,- € bis 160,- € pro einfacher Fahrt an. Der Fahrtpreis ist abhängig von der Entfernung.

Eine einmalige Provision wird von uns bei Vertragsbeginn nicht verrechnet, wie bei vielen Mitbewerbern!

Der Preis wird hauptsächlich durch 4 Faktoren beeinflusst:

- I.) Durch die Deutschkenntnisse der osteuropäischen Betreuungskraft
 - o Grundkenntnisse (es werden einfache Anweisungen verstanden)
 - o mittlere Deutschkenntnisse (es sind einfache Unterhaltungen möglich)
 - o gute Deutschkenntnisse (eine normale Unterhaltung ist möglich)
- II.) Die benötigte Erfahrung oder die Ausbildung des osteuropäischen Betreuungspersonales. Je höher die Erfahrung und der Ausbildungsstand, umso höher ist der Preis.
- III.) Die Schwere der Pflege (z. B. Nachtdienst oder bettlägerige Personen)
- IV.) Besondere Anforderungen (z. B. aktive Autofahrer sind nur ca. 10 % der Betreuungskräfte)

4.) Wie ist die rechtliche Situation bei osteuropäischen Betreuungskräften?

Die Betreuungskraft muss entweder in ihrem Heimatland sozialversicherungspflichtig angestellt und im Rahmen ihrer Firma entsendet werden (Nachweis: A 1- Formular, vorher E 101) .

Kräfte, die diese Bedingungen nicht erfüllen, sind in der Regel illegal in Deutschland beschäftigt! Lassen Sie sich nicht auf unseriöse Angebote aus dem Internet ein. Dies kann für Sie zu hohen Strafen führen!

Die Arbeitszeit/Freizeit wird zwischen Auftraggeber und dem Betreuungspersonal individuell vereinbart, da die Bedingungen vor Ort immer unterschiedlich sind. Bei entsendetem, angestellten Betreuungspersonal aus EU-Staaten gilt das Arbeitsgesetz des jeweiligen Staates.



5.) Wann wird die erste Rechnung fällig?

Sie erhalten immer 2 Rechnungen.

Die Rechnung der deutschen Pflegevermittlung (Eurovest GmbH) immer zum Monatsende per Post oder auf Wunsch per E-Mail. Hier wird die Anzahl der Arbeitstage der osteuropäischen Betreuungskraft / Haushaltshilfe in einem Monat abgerechnet.

Die 1. Rechnung der osteuropäischen Pflegekraft/Haushaltshilfe erhalten Sie ebenfalls zum Monatsende.

6.) Können Probleme auftreten?

Probleme treten sehr selten auf. Die Wahrscheinlichkeit, dass es funktioniert, ist sehr groß, wenn folgende Punkte eingehalten werden:

Machen Sie möglichst genaue und ehrliche Angaben

Das Kontaktformular sollte so genau wie möglich und ehrlich ausgefüllt werden, damit wir professionell das richtige Personal für Sie aussuchen können. So werden schon zu Beginn unnötige Probleme vermieden. Es bringt Ihnen und uns nichts, wenn der Krankheitsfall des zu Betreuenden leichter im Kontaktformular dargestellt wird, um einen niedrigeren Preis zu bekommen. Sie riskieren damit, dass die osteuropäische Pflegekraft den Anforderungen nicht gewachsen ist und wir sofort wieder wechseln müssen.

Dies kann nicht in Ihrem und auch nicht in unserem Sinne sein!

Kompromissbereitschaft

Kompromissbereitschaft aller Beteiligten (Pflegeperson, Angehörige und Betreuungspersonal). Es handelt sich hierbei nicht um ein übliches Arbeitsverhältnis. Vielmehr geht es hier um eine Mischung aus Arbeit und familiäre Atmosphäre, in der jeder auf den Anderen zugehen sollte.

- Einhaltung von Freiräumen und Freizeitregelungen in gegenseitiger Wertschätzung
- Gewährung von einer Einarbeitungszeit und Unterstützung zu Beginn
- Gegebenenfalls durch Angehörige. Es gibt zu Beginn viele neue Dinge auf die sich die osteuropäische Betreuungskraft einstellen muss

Sollte es dennoch vorkommen, dass die „Chemie“ zwischen der Pflegeperson und unserem Pflegepersonal aus Osteuropa nicht passt, vermitteln wir schnellstmöglich einen Ersatz durch eines unserer Büros in Osteuropa.

7.) Kündigungsfristen/Vertragslaufzeiten

Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage zum Monatsende – in schriftlicher Form.

Es gelten keine festen Vertragslaufzeiten.



8.) Wie erfolgt der Wechsel?

Es ist wichtig immer mit dem gleichen Personal eine Person zu betreuen. Dadurch erreichen Sie bessere Vertrauensbildung zwischen osteuropäischer Pflegekraft/Haushaltshilfe und der zu betreuende Person und hierdurch ist ein eingespieltes, tägliches Leben möglich.

Eine persönliche Bindung zwischen osteuropäischer Pflegekraft/Haushaltshilfe und Pflegeperson und dadurch eine höhere Motivation und ein gewachsenes Vertrauensverhältnis. Ebenso eine bessere Bindung zu Ansprechpartnern aus der familiären Umgebung. Die Wechsel findet in der Regel immer lückenlos statt, so dass keine Lücke in der Versorgung auftritt (neue osteuropäische Betreuerin kommt mit dem Bus, die andere Pflegekraft aus Osteuropa fährt zu einem späteren Zeitpunkt ab).

9.) Wie sind die Möglichkeiten der Kostenerstattung?

Unser Betreuungsdienstleistungsservice ist eine Privatleistung, deren Kosten von der Pflegeversicherung nicht übernommen wird. Bei Einstufung in eine Pflegestufe kann jedoch die Geldleistung für sog. „selbst beschaffene Pflegehilfen“ in Anspruch genommen werden.

Über steuerliche Erleichterungen unterhalten Sie sich bitte mit ihrem Steuerberater, da wir hier keine Beratung durchführen dürfen. Beachten Sie aber bitte, dass im Vertrag die Person als Auftraggeber eingetragen werden muss, welche die Leistung steuerlich geltend machen möchte.

10.) Wie schnell kann eine Betreuungskraft anreisen?

Eine Betreuungskraft aus Osteuropa kann teilweise schon 3 bis 5 Tage (je nach Verfügbarkeit) nach Auftragserteilung anreisen. Teilen Sie uns einfach im Vorfeld mit, falls Sie die Betreuungskraft so schnell wie möglich benötigen. Wir werden uns bemühen, so weit wie irgendwie möglich, Ihren Wünschen nachzukommen.

Die Anreise erfolgt in der Regel mit einem Kleinbus direkt vor Ihre Haustür. In seltenen Fällen erfolgt die Anreise mit dem Großbus in die nächstgelegene Stadt bzw. mit dem Zug oder per Flugzeug.

11.) Wie lange bleibt normalerweise eine 24-Stunden-Pflegekraft am Stück?

In der Regel bleibt eine osteuropäische Betreuungskraft zwischen 1 bis 3 Monate am Stück. Das hängt hauptsächlich von der jeweiligen Situation und der Schwere der Pflege vor Ort ab (z. B. nur einen Monat, wenn vermehrte Nachtdienste notwendig sind).

Unser Ziel ist es, dass sich dann immer die 2 selben Betreuer abwechseln. Das ist für alle Beteiligten – egal, ob Pflegeperson (aneinander gewöhnen und Vertrauen aufbauen), Angehörige (immer dieselben Ansprechpartner), unser Pflegepersonal aus Osteuropa (kennen die Wünsche der Pflegeperson und das Umfeld) und unsere Agentur "deutsche Pflegevermittlung" (wissen, dass es für alle Seiten bestens funktioniert) – wünschenswert.



12.) Wie funktioniert die Verständigung zwischen der Pflegeperson, der Familie und unserer Pflegekraft aus Osteuropa?

In unserem Kontaktformular können Sie ankreuzen, welche Deutschkenntnisse Sie wünschen. Deutsche Grundkenntnisse können wir nicht empfehlen, da es dann sehr oft zu Kommunikationsproblemen zwischen der zu betreuenden Person und der osteuropäischen Pflegekraft kommt. Natürlich empfehlen wir mindestens mittlere oder gute Deutschkenntnisse. Denn es ist für die Pflegeperson oft sehr wichtig im Alltag einen Ansprechpartner zu haben, um „nur“ reden zu können. Nicht selten sind hierbei schon Freundschaften entstanden.

13.) Wie erfolgt die Qualitätssicherung durch die „deutsche Pflegevermittlung“?

Wir haben 8 Büros in Polen, Rumänien und Bulgarien für unser osteuropäisches Pflegepersonal. Überall haben wir die selben Qualitätsanforderungen. Jede Person, die mit uns arbeiten möchte, muss sich persönlich vorstellen und wird genau geprüft auf seine fachlichen Kenntnisse in der Pflege und in einem Gespräch auf seine Deutschkenntnisse.

14.) Welche Leistungen kann man von den 24-Stunden-Pflegekräften erwarten?

Unser osteuropäisches Pflegepersonal übernimmt sowohl die notwendige Grundpflege (z. B. Hilfe bei der Körperpflege und/oder beim An- und Ausziehen) und auch alle notwendigen hauswirtschaftlichen Tätigkeiten (z. B. Kochen, Waschen oder auch Bügeln), die an einem Tag anfallen. Ebenso unterstützen Sie die Pflegeperson bei alltäglichen Aktivitäten (z. B. Spaziergänge, Arztbesuche usw.).



15.) Welche Hilfe bekommen wir durch die Pflegekasse?

Seit Januar 2017 gibt es 5 Pflegegrade anstatt – wie vorher – 3 Pflegestufen. Die Leistungen beginnen bei Pflegegrad 1 (125,- €) bis Pflegegrad 5 (Höchstsatz 946,- €). Diese Leistung können Sie in Anspruch nehmen. Voraussetzung hierfür ist, dass Sie bei der Pflegekasse einen Antrag gestellt haben und dieser auch bewilligt wurde. Das Ganze wird bezeichnet als „Pflegegeld für häusliche Pflege“.

**Fragen klären wir gerne vorab telefonisch unter:
+49 (0)9302 989 1750**

Üblicher Ablauf:

Schritt 1:

- I.) Sie füllen unser Kontaktformular unter www.deutsche-pflegevermittlung.de online aus, bzw. senden uns dieses per Fax oder Post zu, und wir erstellen Ihnen ein unverbindliches und kostenloses Angebot.
- II.) Wenn Ihnen das Angebot zusagt und alle offenen Fragen geklärt sind, erhalten Sie 1 bis 2 Kurzlebensläufe von Betreuungskräften, nachdem wir eine Vorauswahl aufgrund Ihres Kontaktformulars und unserer Erfahrung durchgeführt haben. Außerdem erhalten Sie den Vertrag zur Unterschrift.
- III.) Nach der Auswahl einer Betreuungskraft senden Sie uns den unterschriebenen Vertrag zu.

Schritt 2:

- I.) Wir planen den Ankunftsstermin.
- II.) Wir nennen Ihnen die Ankunftszeit und Ankunftsort.
- III.) Sie nehmen ihre Betreuungskraft in Empfang.

**Haben wir wichtige Informationen vergessen?
Dann rufen Sie uns an – wir sind für Sie da!**

