24–Stunden–Pflege zu Hause

Ratgeber für Angehörige und Pflegebedürftige

Pflege–SHV
Pflege–Selbsthilfeverband e.V.
Initiative für menschenwürdige Pflege

Impressum

Herausgeber: Pflege-Selbsthilfeverband e.V. (Pflege-SHV)
Am Ginsterhahn 16, 53562 St. Katharinen

Autorin: Adelheid von Stösser, Vorsitzende Pflege–SHV

Mitwirkende (Pflege-SHV):
Rosmarie Müller-Winterstein, Regina Dettenrieder, Martin Bollinger, Jürgen Crummenerl, Ilona Jorkowski, Claudia Matthes, Ingeborg Reymann, Ingrid Otto

Mitwirkende (Anbietersicht):
Gerd Nofal, Deutsche Seniorenbetreuung, Bonn
Harald Spies, Toll – rund um die Uhr Betreuung zu Hause, Stuttgart
Ewa Kübler, Pflegekraft24, München

Grafik und Gestaltung
westmedien.de, Bad Honnef

1. Auflage, Oktober 2013, © Pflege-SHV
Alle Rechte vorbehalten.

Hinweise
Wir verwenden im Titel die Bezeichnung 24–Stunden–Pflege, weil diese geläufig ist, auch wenn der Aufgabenbereich in erster Linie Haushaltshilfe und Begleitung umfasst. Hingegen sprechen wir im Text stattdessen auch von 24-Stunden-Hilfe oder 24–Stunden–Kräften bzw. 24–Stunden–Helferinnen oder -Betreuerinnen. Auch deshalb, weil es keine offizielle Bezeichnung für diese Angebote gibt. Am ehesten würde 24–Stunden-Betreuung passen, doch dabei könnte es zu Verwechslungen mit der gesetzlichen Betreuung kommen.

Da die 24–Stunden–Pflege überwiegend von weiblichen Personen geleistet wird, wird die weibliche Schreibweise verwendet, diese schließt bei Entsprechung die männliche Form mit ein.

Inhalt

Vorwort S. 4

24–Stunden–Pflege: wagen und abwägen S. 5

Worauf Sie bei privaten Stellenanzeigen in Zeitungen achten sollen S. 6

Wie Sie den passenden Anbieter im Internet finden können S. 7

Wie Sie zum Gelingen des Miteinanders beitragen können S. 12

An wen Sie sich bei Beschwerden wenden können S. 15

Was Sie über Beschäftigungsformen wissen solten: S. 17

A. Entsendung von Angestellten
B. Betreuungskraft nach dem Franchisesystem
C. Beauftragung einer selbstständigen Betreuungskraft
D. Direkteinstellung

Mit welchen Kosten Sie rechnen müssen S. 22

Position des Pflege–SHV S. 27

Impressum S. 2

Vorwort

Der Bedarf an Rund–um–die–Uhr–Betreuung im häuslichen Umfeld kann für Familien mit durchschnittlichem Einkommen meist nur mithilfe von Frauen aus Osteuropa gedeckt werden. Deren Zahl wird aktuell auf 100.000 geschätzt. Die genaue Zahl ist nicht bekannt, weil diese Helferinnen von der Statistik nicht erfasst werden. Da ein bezahlbares, legales Angebot in Deutschland schwer zu finden ist, hat sich im Laufe der vergangenen 20 Jahre eine Schattenwirtschaft etabliert, die mangels Alternativen zumeist toleriert wird.

Wer im Internet nach Haushaltshilfen oder Pflegekräften aus Osteuropa sucht, wird mit einer Fülle von Anbietern konfrontiert. Die Mehrzahl dürfte inzwischen bemüht sein, den formellen Voraussetzungen für eine legale Beschäftigung dieser Frauen zu entsprechen. Allerdings sind legale Angebote deutlich teurer, weshalb sich viele gezwungen sehen, das Risiko der Schwarzarbeit einzugehen. „Es ist halt ein Unterschied, ob ich 800 oder 1.800 Euro im Monat für eine inhaltlich gleiche Leistung zahlen muss“, erklärte mir kürzlich jemand, der sich vor diese Wahl gestellt sah.

„Deutschsprechende Polin betreut ältere, pflegebedürftige Menschen zu Hause“. So oder ähnlich lautende Anzeigen finden Sie in jeder Tageszeitung. Wer im Internet unter Bezeichnungen wie „24–Stunden–Pflege“ oder „Rund–um–die–Uhr-Betreuung“ auf Suche geht, sieht sich mit einer Fülle von Angeboten konfrontiert. Zur Rücksicherung fragen viele Angehörige und Betroffene beim Pflege–SHV nach, ob wir die in engere Wahl gezogenen Anbieter empfehlen können oder eher nicht. Vor diesem Hintergrund entstand dieser Ratgeber. Er richtet sich in erster Linie an Hilfebedürftige und Angehörige, bietet jedoch auch jedem anderen Interessenten wichtige Informationen, die derzeit an anderen Stellen nicht zu finden sind.

Wir hoffen, dass der Ratgeber Ihnen eine hilfreiche Handreichung ist und die Suche nach einer zufriedenstellenden Lösungen für Ihre Pflegesituation erleichtert.

Adelheid von Stösser

St. Katharinen, im Oktober 2013

24–Stunden–Pflege: wagen und abwägen

Während viele die häusliche Hilfe aus Osteuropa als Segen empfinden, sind andere enttäuscht. „Nach dem zweiten Wechsel haben wir das aufgegeben. Die erste Dame, die uns vermittelt wurde, war ganz in Ordnung. Zumindest war sie verlässlich. Die zweite hatte offenbar keine Lust an dieser Arbeit, machte nicht einmal das Nötigste und verbrachte die meiste Zeit vor dem Fernseher“, um nur ein Beispiel zu geben. Wie aus solchen Erfahrungsberichten deutlich wird, beruhen Konflikte in der Regel auf Missverständnissen, weil einer den anderen nicht versteht.

Gerade Menschen mit Demenz reagieren oft mit totaler Ablehnung, wenn sie sich nicht verstanden fühlen. Sie wollen dann zum Beispiel nicht mehr angefasst werden, schreien um Hilfe oder Ähnliches. Helferinnen, denen es zu der Sprachbarriere an Einfühlungsvermögen mangelt, halten es selten lange in einem Haushalt aus. Nach unserer Schätzung passt von drei vermittelten Helferinnen vielleicht eine so gut, dass sich Angehörige beruhigt zurückziehen können. In den anderen Fällen sind Kriseninterventionen an der Tagesordnung.

Wer davon ausgeht, sich komplett zurückziehen zu können, wenn eine bezahlte 24–Stunden–Helferin im Hause wohnt, dürfte rasch enttäuscht werden. Absprachen und Regelungen für die Handhabung alltäglicher Verrichtungen sind unerlässlich. Nicht selten kommt es jedoch auch deshalb zu Zerwürfnissen, weil sich Angehörige zu viel einmischen und vorschreiben wollen oder weil Angehörige gegeneinander agieren. Wenn die Betreuung auf lange Sicht klappen soll, ist von beiden Seiten Fingerspitzengefühl und Respekt vor der Haltung des anderen erforderlich.

So schwer und unwägbar diese Entscheidung auch erscheint, es gibt in vielen Fällen leider keine Alternative. Für einen durchschnittlich begüterten Pflegebedürftigen, der nicht ins Heim will, aber auch keine Angehörigen hat, die sich tagein, tagaus rund um die Uhr kümmern können, gibt es in Deutschland bisher kein besseres Angebot. Abgesehen davon ist das Risiko, dass Ihre Mutter/Ihr Vater in ein Heim kommt, in dem sie/er sich nicht zu Hause fühlt, mindestens ebenso groß wie von der 24–Stunden–Hilfe enttäuscht zu werden.

Worauf Sie bei privaten Stellenanzeigen in Zeitungen achten sollten

In der Regel inserieren osteuropäische Frauen, die schon mehrfach in Pflegehaushalten tätig waren, oft sogar in der Region wohnen und verhältnismäßig gut die deutsche Sprache sprechen. Auch deutsche Frauen (ganz selten Männer) bieten 24–Stunden–Dienste an.
Sofern die Anbieterin/der Anbieter einen festen Wohnsitz in Deutschland hat, kann und sollte er diese Dienstleistung als Gewerbe anmelden; danach sollten Sie auf jeden Fall fragen. Wollen Sie das Risiko meiden, eine fremde Person illegal in Ihrem Hause aufzunehmen und zu beschäftigen, sollten Sie sich folgende Unterlagen zeigen/geben lassen:

- **Personalausweis**
  Vor der Anstellung/dem Arbeitsbeginn sollten Sie sich eine beglaubigte Kopie aushändigen lassen.

- **Aufenthaltsgenehmigung oder Meldebescheinigung**

- **Polizeiliches Führungszeugnis**

- **Gewerbeschein oder Bescheinigung der Freiberuflichkeit**
  Diese Dokumente sollten vom Finanzamt ausgestellt sein.

- **Bescheinigung über eine Haftpflichtversicherung**

- **Schriftliche Referenzen**
  sofern die Anbieterin erklärt, Erfahrung mit einer 24–Stunden–Betreuung in Deutschland zu haben, sollte dies mit Referenzen belegt sein. Am besten notieren Sie sich auch die Adressen von früheren Dienstgebern, die Sie anrufen können. Das sollten Sie dann auch tun.
  Skepsis ist angebracht, wenn die Bewerberin Erfahrungen vorgibt, aber keine Empfehlungen vorweisen kann. Bezogen auf die 24–Stunden–Haushalts- oder Pflegehelferinnen sollte man die frühere Tradition von Hausangestellten wieder einführen. Diese hatten oft nur dann eine Chance, wenn sie entsprechende Empfehlungsschreiben vorlegen konnten.

Tatsächlich werden auch in Pflegehaushalten überwiegend nur Personen tätig, die von Bekannten, dem Hausarzt oder einem Pflegedienst empfohlen wurden. Wer einem Menschen Einlass in seinen Privatbereich gewährt, sollte eine gewisse Rückversicherung einholen. Vor allem, wenn Sie Angst um Schmuck, Tafelsilber und andere Wertsachen haben. Bei einem illegalen Beschäftigungsverhältnis könnten Sie im Falle eines Diebstahls nicht einmal die Polizei einschalten.

Wie Sie den passenden Anbieter finden

Wenn Sie im Internet nach Anbietern suchen, die eine 24–Stunden–Betreuung vermitteln, haben Sie die Qual der Wahl. Seriosität, Zuverlässigkeit und Unterschiede im Preis–Leistungs–Angebot sind auf den ersten Blick schwer zu erkennen.

Worauf Sie bei der Vorauswahl achten sollten:

- **Regionale Nähe**
  Der Anbieter/die Agentur sollte möglichst in der Nähe sein. Agenturen, deren Büros zu weit entfernt sind, um Sie bei Problemen kurzfristig aufsuchen zu können, sind schon aus praktischen Gründen nicht zu empfehlen.

- **Persönliches Gespräch**
  Der Anbieter/die Agentur sollte sich vor Ort ein Bild von dem Haus machen. Ihr Ansprechpartner sollte bereit sein, zu einem Informationsgespräch zu Ihnen nach Hause zu kommen. Im persönlichen Gespräch erfahren Sie deutlich mehr über Haltung und Vertrauenswürdigkeit als am Telefon oder per Schriftverkehr. Vertrauen in die Person des Vermittlers bzw. Leistungsanbieters dürfte in dieser Branche bislang eines der wichtigsten Entscheidungskriterien überhaupt sein. Dieses erste Gespräch sollte kostenlos sein.

- **Referenzen**
  Lassen Sie sich Name und Telefonnummer von Betroffenen geben, die Erfahrung mit dem Anbieter haben. Je länger ein Anbieter auf dem Markt ist, desto mehr zufriedene Kunden sollte er vorweisen können. Wer das nicht kann oder mit Datenschutz und sonstigen Erklärungen argumentiert, sollte mit Vorsicht betrachtet werden. Regionale Anbieter mit einem guten Ruf werden auch über Hausärzte, Selbsthilfegruppen oder Pflegedienste weiterempfohlen.