



1. Was bedeutet eine 24 Stunden Betreuung ?

Es ist Tag und Nacht immer jemand da. Das bedeutet, unser Personal wohnt zusammen mit der zu betreuenden Person, kümmert sich um den Haushalt (Essen kochen, Wäsche waschen, Reinigung usw.) und übernimmt leichte pflegerische Aufgaben, wie Hilfe beim Anziehen, beim Waschen, bei der Toilette, ggf. Windeln wechseln, beim Essen usw.

Selbstverständlich können wir auch examinierte Pflegekräfte entsenden, die zusätzliche Pflegehilfsaufgaben übernehmen können.

2. Wie sind die Rahmenbedingungen ?

Für das Personal muss ein Zimmer zur Verfügung gestellt werden. Das Bad muss mitbenutzt werden dürfen. Kost und Logis sind frei. Eine einmalige Bearbeitungsgebühr von 490,00 EUR (inkl. 19 % MwSt) wird erhoben. Diese Gebühr gilt pro Haushalt – nicht pro vermitteltes Personal – und deckt die gesamte Vertragslaufzeit ab. Die Reisekosten (ca. 100,00 Euro / Hin- und Rück-fahrt) werden dem Personal vor Ort in bar erstattet.

3. Kommt immer das gleiche Personal in den Haushalt ?

In der Regel ist das so organisiert, dass immer zwei entsandte Mitarbeiter/in sich eine Arbeitsstelle (Haushalt) in Deutschland teilen. Es ist in der Regel so, das ein Mitarbeiter/in ca. 3 Monate bei ihnen vor Ort bleibt und dann gewechselt wird. Aber dies ist auch eine Sache der Vereinbarung und kann - wenn Sie es wünschen kürzer oder auch länger sein.

4. Wie lange dauert es, bis wir eine ausländische Haushaltshilfe gefunden haben ?

Ab dem Zeitpunkt der Auftragsvergabe ist die osteuropäische Haushaltshilfe i. d. R. in 10-15 Tagen bei Ihnen vor Ort. In Notfällen kann es auch schneller sein.

5. Wie ist die Arbeitszeit ?

Die Arbeitszeit ist das Konzept. Grundsätzlich stellt sich die Frage: Was ist Arbeitszeit ? Ist Arbeitszeit nur die reine Ausübung von Tätigkeiten oder ist die Anwesenheit auch Arbeitszeit ? Sicherlich sollten Sie der Haushaltshilfe / Pflegekraft Freizeit geben. Einen Tag in der Woche oder mindestens zwei halbe Tage sollten zur freien Verfügung gestellt werden. Jeder Mensch hat einen Tagesrhythmus. Unsere Haushaltshilfen passen sich dem Ihrigen an. Je besser die Rahmenbedingungen, desto besser die Motivation.

6. Sind die monatlichen Kosten endgültige Kosten ?

Ja, die Beträge zwischen 1.300,00 - 1.900,00 EUR inkl. gesetzl. MwSt. beinhalten alle Kosten (Versicherungen, soziale Abgaben, Steuern, etc.). Kost und Logis sind für das entsendete Personal frei.



7. Wann wird die erste Rechnung fällig ?

Die einmalige Bearbeitungsgebühr wird erst erstellt, wenn die Haushaltshilfe bei Ihnen eingetroffen ist. Die monatliche Rechnung wird jeweils zum 1. des Folgemonats erstellt und ist bis zum 10. des Monats zu bezahlen.

8. Wie ist die rechtliche Situation, ist es legal ausländisches Pflegepersonal zu beschäftigen ?

Ja, es ist legal. Der private Haushalt ist nicht der Arbeitgeber, sondern der Auftraggeber. Sie erteilen also einen Auftrag an unsere polnische Partnerfirma und diese Firma entsendet dann Pflegepersonal nach Deutschland und verrichtet bei Ihnen diese Dienstleistung (Dienstleistungsfreiheit nach dem gültigem EU Recht). Die Mitarbeiter sind in Polen angestellt und sind natürlich auch dort kranken - und sozialversichert. Die Krankenversicherung gilt auch in Deutschland. Siehe auch Beschäftigungsverordnung für neu einreisende Ausländer.

9. Welche Garantie habe ich, dass das Konzept bei uns funktioniert ?

Keine. Aber die Wahrscheinlichkeit, dass es funktioniert ist sehr groß, wenn folgende Spielregeln eingehalten werden:

- Behandlung der ausländischen Haushaltshilfen, Betreuerinnen und Pflegehilfskräfte mit menschlicher Wärme und Verständnis (keiner ist perfekt, wir machen alle mal Fehler)
- Kompromissbereitschaft (jeder Mensch hat seine Eigenheiten, besonders ältere Menschen)
- Die Bereitschaft eine Hilfe anzunehmen. 24 Stunden Betreuung ist Luxus, keine Belastung.
- Einhaltung von Freiräumen

10. Wie sind die Kündigungsfristen ?

30 Tage bzw. 10 Tage für Sie wie für uns (beidseitig).

11. Wie sind die Sprachkenntnisse ?

Hier gibt es verschiedene Abstufungen :

- 1 - Grundkenntnisse - Verstehen mit Schwierigkeiten, Sprechen sehr wenig
- 2 - Erweiterte Grundkenntnisse - Verstehen gut, Sprechen mit Schwierigkeiten
- 3 - Gute Kenntnisse - einfache Unterhaltungen sind möglich
- 4 - Sehr gute Kenntnisse - Unterhaltungen sind ohne Einschränkungen möglich



12. Werden die Kosten für einen ausländischen Pflegedienst übernommen ?

Leider nicht. Ausländische Pflegedienste haben keine Verträge mit den deutschen Pflegekassen (Krankenkassen) und ihre Dienstleistung muss somit privat bezahlt werden. Sie können jedoch Geldleistungen sog. „ selbst beschaffte Pflegehilfen „ in Anspruch nehmen, die sich je nach Pflegestufe folgendermaßen gliedern:

Pflegestufe I: 205,- Euro monatlich

Pflegestufe II: 410,- Euro monatlich

Pflegestufe III: 665,- Euro monatlich

13. Warum ist die Arbeit mit einer Agentur sinnvoll und oft günstiger als private Suche nach einer ausländischen Haushaltshilfe / Pflegehilfe?

Sie suchen aus, wir stellen ein – das bedeutet für Sie:

- die Vorauswahl übernehmen wir, Sie suchen nur unter bereits nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen aus.
- der ganze Aufwand (Versicherungen, Steuern, Lohnabrechnung etc,) wird von uns erledigt.
- Wir geben Ihnen höchstmögliche Sicherheit

Gerade bei der 24 Stunden Anwesenheitsbetreuung ist es sehr wichtig, dass Sie sich auf die Pflege zu Hause verlassen müssen. Es passiert oft, dass eine privat ausgesuchte Person von heute auf morgen das Haus verlässt und Sie stehen wieder vor einem Problem. Das passiert bei einer Zusammenarbeit mit unserer Agentur nicht. Sicherlich können wir niemanden zwingen zu bleiben - aber wir stellen Ihnen schnellstmöglich eine Ersatzkraft zur Verfügung.

14. Wie lange dauert es bis das Personal seine Tätigkeit vor Ort aufnehmen kann ?

In der Regel benötigen wir dafür ca. 10 - 15 Tage. In besonderen Notfällen kann es auch schneller sein. Das heißt die Vertragsunterlagen zwischen Ihnen und der Agentur ihrepflege.eu müssen vorher unterzeichnet werden. Nur dann können wir auch den Auftrag zur Entsendung der Mitarbeiterin an das ausländische Dienstleistungsunternehmen geben.

Vor Auslandsentsendung des jeweiligen Personals muss vom ausländischen Dienstleistungsunternehmen beim dortigen Sozialversicherungsträger – ist die Anmeldung zur Auslandsentsendung zu beantragen (E101).

Dies kann einige Tage dauern. Hinzu kommt - dass die Unterlagen versandt werden müssen und das jeweilige Personal aus dem EU-Ausland auch noch das private Umfeld vorbereiten muss. Diese Zeit muss man jedem zubilligen - der dann für lange Zeit sein zu Haus verlässt.

Desweiteren muss die Anreise der Mitarbeiterin organisiert werden.



15. Was geschieht - wenn der Betreuungsumfang sich nach Vertragsabschluss ändert ?

Wenn eine Änderung des Betreuungsumfangs nach Vertragsabschluss notwendig werden sollte – dann stehen wir Ihnen als direkter Ansprechpartner für Sie zur Verfügung. Ich stehen im ständigen Kontakt mit dem polnischen Dienstleistungsunternehmen und können aufgrund unserer vielfältigen Sprachkenntnisse alle notwendigen Veränderungen und Angleichungen vornehmen.

16. Was geschieht - wenn Veränderungen in der Tätigkeit notwendig werden ?

Wenn eine Veränderung im Verlauf der Tätigkeit bei Ihnen vor Ort notwendig werden sollte, stehen wir Ihnen als direkter Ansprechpartner für Sie gern zur Verfügung. Wir stehen im ständigen Kontakt mit dem polnischen oder einem anderen osteuropäischen Dienstleistungsunternehmen und können aufgrund unserer vielfältigen Sprachkenntnisse alle notwendigen Angleichungen oder auch Veränderungen umgehend vornehmen.

17. Kann und darf ich eine Mitarbeiterin zu anderen Tätigkeiten direkt beauftragen ?

Auf keinen Fall - das ist verboten und es kann zu einer unerlaubten Beschäftigung von Ausländer führen. Das entsendete Personal unserer Partnerfirmen hat daher die Anweisung erhalten, sich an die zuvor festgelegten Tätigkeiten zu halten und keine weiteren Aufgaben wahrzunehmen, ohne diese von ihrer Firma aus dem EU-Ausland vorher angeordnet zu bekommen.

Sollten jedoch Änderungen notwendig werden - setzen Sie sich bitte zunächst mit uns in Verbindung – wir können die notwendigen Angleichungen oder auch Änderungen schnell und legal veranlassen.

Dies dient zu Ihrem Schutz, zum Schutz des ausländischen Dienstleistungsunternehmens und dem entsendeten Personal aus dem EU-Ausland - sowie auch zu unserer Sicherheit.

Daher erwarten wir von Ihnen - keine solche Änderung selbsttätig vorzunehmen. Unser guter Ruf ist uns sehr wichtig. Haben Sie deshalb Verständnis – wenn wir bei solchen Vorkommnissen gezwungen sind, über unser jeweiliges Partnerunternehmen eine Kündigung eines bestehenden Vertrages und eine umgehende Aufhebung der Betreuung zu bewirken. Das Ergebnis wäre dann - dass Sie wieder keine Betreuung - und wir einen Kunden verloren hätten.

18. Arbeitet das entsandte Personal wirklich 24 Stunden ?

Die Antwort lautet natürlich nein. - Jeder Mensch braucht Ruhe und Erholung und so ist es natürlich auch mit dem entsendeten Personal des polnischen Dienstleistungsunternehmens.

Das Personal ist bei Ihnen vor Ort anwesend - und kann - so ein Notfall eintritt - eingreifen. Aber auch Sie benötigen im alltäglichen Leben Zeit für sich und müssen zudem genügend schlafen, benötigen Freizeit und Abwechslung.

Wir bitten darum um Verständnis, wenn eine Altenpflegekraft nicht jede Sekunde ihres Daseins schlaflos mit der Aufgabenerledigung erfüllt sein kann.



Dies sollte eigentlich selbstverständlich sein. Die Haushaltshilfen, Pflegehilfskräfte, Altenpflegerinnen, Krankenschwestern aus dem EU-Ausland unterliegen in Ihrer Ausübung der Tätigkeiten dem polnischen Arbeitsrecht - da sie in Polen bei einem Dienstleistungsunternehmen angestellt sind.

Nach dem polnischen Arbeitsrecht gilt eine Regelarbeitszeit von 40 Stunden in der Woche als reine Arbeitszeit. Wir bitten dies dringend zu beachten.

In der übrigen Zeit wird das Personal meistens auch vor Ort sein und eingreifen können, nur wie oben bereits beschrieben - jeder Mensch braucht Ruhe und Erholung und auch Zeit für sich.

Dies sollte bei dem entsendeten Personal die bei Ihnen als Haushaltshilfen, Pflegehilfskräfte, Altenpflegerinnen oder als Krankenschwestern aus dem EU-Ausland tätig sind - ebenfalls selbstverständlich sein.

19. Muss ich das ausländische Personal ausländerrechtlich anmelden ?

Nein. Es ist keine Anmeldung bei irgendeiner Behörde in Deutschland notwendig - da Sie nicht als Arbeitgeber auftreten - sondern direkt das ausländische Dienstleistungsunternehmen mit dieser Dienstleistung (z.B. einer 24 h Betreuung bzw. 24 h Pflege) beauftragt haben.

Und wenn ich das Personal plötzlich nicht mehr brauche ? Kein Problem - Flexibilität muss sein, denn es kann sich vieles in kurzer Zeit verändern. Ein längerer Krankenhausaufenthalt steht an, die Situation erfordert dringend ein Pflegeheim in Zukunft oder sogar ein Todesfall tritt ein.

Rufen Sie mich einfach an und ich kümmere mich gern darum. Die Kündigungszeit beträgt bei uns stets 30 Tage. Wann immer Sie mich ansprechen - beginnen diese 30 Tage.

Wir haben hierbei keinerlei weitere Bedingungen wie z.B. "...zum Quartalsende" oder "...Probezeit 14 Tage", und hinterher steckt man fest im Vertrag, Sie können jederzeit kündigen.

Ein Todesfall bedingt die automatische Kündigung mit einer Frist von nur 10 Tagen, wir bitten Sie jedoch darum - uns dieses schwere Ereignis so bald als möglich mitzuteilen.

Auch eine Unterbrechung der Vertragsleistung ist kein Problem - wir bitten jedoch um Verständnis, dass ab einer Dauer der Unterbrechung, welche in etwa der einesurlaubes entspricht, eventuell Ihr Personal bereits anderweitig wieder nach Deutschland entsandt wurde und eine neue Personalauswahl erforderlich werden kann.

Weitere Fragen können Sie mir natürlich auch gern telefonisch, per eMail oder auch per Fax stellen. Ich würde mich sehr freuen - wenn Sie mich kontaktieren würden.

ihrepflege.eu[®] ist ein eingetragenes Markenzeichen beim Deutschen Patent - und Markenamt.