

über 10 Jahre Erfahrung



Kleine Helfer, große Hilfe: Rechtliche Aspekte und weitere wichtige Informationen zur Betreuung in häuslicher Gemeinschaft



Management System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108630654





Vorwort

Offiziellen Schätzungen nach kommen jährlich mehr als 300.000 Menschen aus Osteuropa, um als Betreuungskraft in einem deutschen Privathaushalt beschäftigt zu werden. Im Volksmund und in den Medien wird diese Betreuungsform noch immer als sog. 24-Stunden-Pflege bezeichnet. Der branchengrößte Verband für häusliche Betreuung und Pflege e.V. rät zu der alternativen Bezeichnung der „Betreuung in häuslicher Gemeinschaft“. Wissenschaftler und Politiker sprechen bevorzugt von „Live-In-Pflege“.

Sowohl politisch als auch wissenschaftlich wird das seit Jahren fest etablierte Betreuungsmodell kontrovers diskutiert. Der größte Teil der legal zum Einsatz kommenden Betreuungskräfte wird nach geltendem EU-Recht im Rahmen einer Entsendung beauftragt oder als selbstständige Betreuungskraft beschäftigt. In Deutschland ansässige Agenturen übernehmen die Vermittlung, sie unterstützen Familien bei der Auswahl einer geeigneten Kraft und stellen im Idealfall eine umfangreiche Kundenbetreuung im Anschluss sicher. Wir von Pflege zu Hause Küffel möchten mit diesem Ratgeber zu mehr Transparenz, Aufklärung und somit Selbstbestimmung beitragen. Nur ein ausreichend aufgeklärter Kunde versteht ganzheitlich, was sich hinter den einzelnen Begrifflichkeiten verbirgt. In diesem Ratgeber haben wir die wichtigsten Fragen zur Betreuung in häuslicher Gemeinschaft zusammengetragen und anschließend einfach und leicht verständlich beantwortet. Ebenfalls wollen wir gezielt Antworten darauf geben,

was dieses Betreuungsmodell tatsächlich leisten kann und wo Grenzen liegen, die beispielsweise aus juristischen oder ethischen Gründen nicht überschritten werden dürfen. Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass wir mit den bereitgestellten Inhalten keine vollumfängliche Rechtsberatung vornehmen können und dürfen. Wir bitten um Verständnis, dass wir für die Inhalte in diesem Ratgeber keine Haftung übernehmen können, obwohl diese von uns nach bestem Wissen und Gewissen erstellt und rechtsanwaltschaftlich überprüft wurden. Sämtliche Inhalte beziehen sich auf einen aktuellen Kenntnisstand und können jederzeit politische oder juristische Änderungen und Anpassungen erfahren. Ebenfalls haben wir uns erlaubt, in diesem Ratgeber auch einige allgemeine Rahmenbedingungen zu benennen, die im Fall einer Zusammenarbeit ggf. Ihre oder die Mithilfe weiterer Angehöriger bedarf. Eine gute Vermittlungs- und Beratungstätigkeit, verbunden mit einer transparenten Kundeninformation und Aufklärung sowie einer exzellenten Kundenbetreuung während der gesamten Betreuungszeit, sind die Grundpfeiler für ein gutes und gemeinschaftliches Miteinander und tragen von Anfang an zu einer guten Betreuung in den eigenen vier Wänden bei. Für weitere Fragen und Anregungen stehe ich Ihnen gerne jederzeit mit meinem Team zur Verfügung.

Herzliche Grüße

Markus Küffel
Geschäftsführung



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108630654

Stiftung Warentest		
TESTSIEGER		
bestmögliche bereits in der Ausgabe test	Erkennung der Bedarfs- und Mängelstruktur	SEHR GUT
05/2017 Pflege zu	Sicherstellung nach der Verrichtung (Rundenbetreuung)	SEHR GUT
Markus Küffel als Spitzenreiter und somit bester Anbieter im Test	Leistungen rund um die Verrichtung	SEHR GUT
	Personalauswahl und Organisation der Betreuung	SEHR GUT
	Kundeninformationen	AUSREICHEND
	Qualitätsicherung bei der ausländischen Partner	GUT

Hier geht es zum Test: [www.wst.de](#)

Der demografische Wandel

In unserer alternden Gesellschaft stehen wir alle - früher oder später - vor den Herausforderungen des demografischen Wandels. Dieser Wandel ist sowohl auf gesellschaftlicher als auch politischer Ebene ein wichtiges Thema, das aktuell von den Medien aufgegriffen und diskutiert wird.

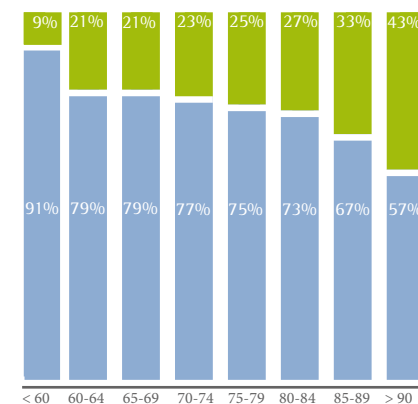
Aufgrund unserer stets alternden Gesellschaft steigt nachweislich die Zahl der pflege- und betreuungsbedürftigen Personen in Deutschland. Laut dem statistischen Bundesamt werden im Jahr 2020 etwa 2,87 Millionen Menschen in der Bundesrepublik pflegebedürftig sein. Die Prognose für 2050 schätzt die Pflegebedürftigkeit bei etwa 4,21 Millionen Menschen.



Pflegebedürftigkeit in Zahlen

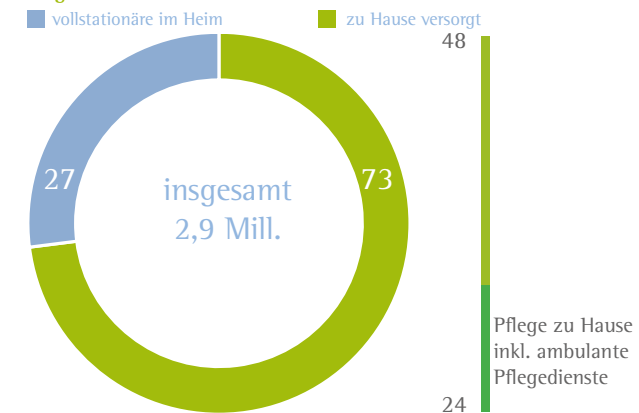


■ vollstationäre im Heim ■ zu Hause versorgt



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Destatis, 2017

Pflegebedürftige nach Versorgungsart 2015
Angaben in Prozent



Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an Destatis, 2017

Begriff der 24-Stunden-Pflege

Die Bezeichnungen „24h-Betreuung“, „24 Stunden Betreuung“, „24h Pflege“ oder „24 Stunden-Pflege“ sind branchenübliche Bezeichnungen, die sich im allgemeinen Sprachgebrauch für die von uns angebotene Dienstleistung etabliert haben. Um möglichen Missverständnissen vorzubeugen, weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass die von uns vermittelten Betreuungskräfte nicht ohne Unterbrechung tätig sind.

Zum einen ist die tatsächlich geleistete Arbeitszeit mit mindestens dem gesetzlichen Mindestlohn zu vergüten. Zum anderen sind Pausen- und Ruhezeiten aufgrund der gesetzlichen Vorgaben, wie insbesondere dem Arbeitszeitgesetz, einzuhalten. Entsprechend gesetzlicher Richtlinien ist eine verbindliche Arbeitszeit von 40 Wochenstunden mit der Betreuungskraft vereinbart. Durch die gezielte Auswahl von zwei festen Betreuungskräften, die sich in regelmäßigen Zeitintervallen abwechseln, sorgt das Modell der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft für Kontinuität und Vertrautheit innerhalb der Versorgung. Wir möchten Sie höflich bitten, den Begriff „Betreuung in häuslicher Gemeinschaft“ stellvertretend für die o. g. Bezeichnungen zu nutzen.



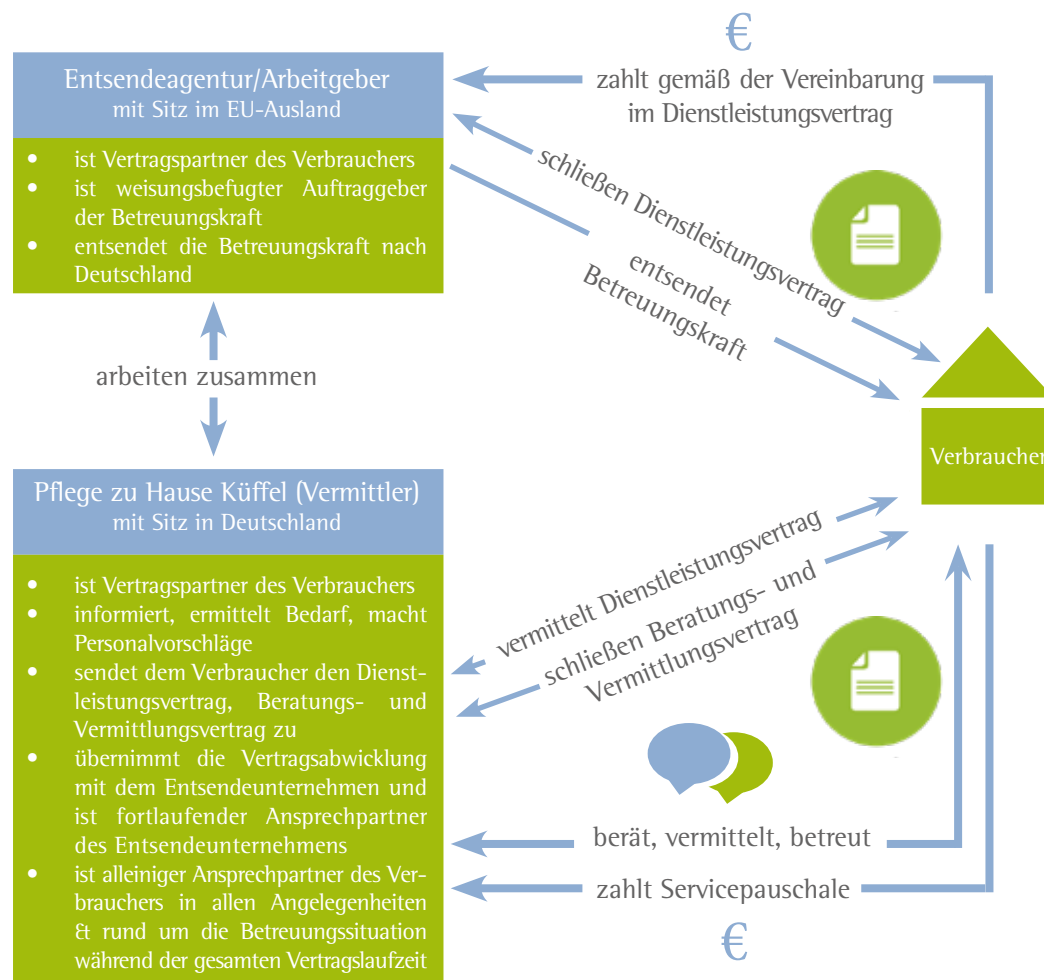
Die Entsendung von Pflege- und Betreuungskräften

Das Vertragsverhältnis zwischen einer Betreuungskraft aus Osteuropa und ihrer Entsendefirma unter Berücksichtigung des geltenden EU-Rechts

Im Regelfall handelt es sich bei den von uns vermittelten Betreuungskräften, um nach polnischem Recht „freie Mitarbeiter“, die im Rahmen eines vereinbarten Auftragsverhältnisses durch das in Polen ansässige Entsendeunternehmen in den jeweiligen deutschen Privathaushalt entsendet werden. Wir leiten diesen Absatz mit den Worten „Im Regelfall“ ein, was bedeutet, dass fast alle polnischen Betreuungskräfte im Rahmen des genannten Auftragsverhältnisses entsendet werden. Der Vollständigkeit halber möchten wir aber auch die Betreuungskräfte mit einbeziehen, die im Rahmen eines gängigen Arbeitsvertrages aus anderen EU-Ländern entsendet werden. Unsere Kooperationspartner im EU-Ausland nutzen derzeit beide Varianten zur Entsendung der von uns vermittelten Betreuungskräfte.

Grundsätzlich gilt: Alle von Pflege zu Hause Küffel vermittelten Betreuungskräfte sind in ihrem Heimatland sozialversichert (Krankenversicherung, Rentenversicherung, Unfallversicherung) und verfügen über die zwingend erforderliche A1-Bescheinigung. Die A1-Bescheinigung ist der wichtigste Parameter in Bezug auf die Entsendung. Auch sämtliche Verbraucherschutzorganisationen (Stiftung Warentest, Verbraucherschutzzentralen etc.) weisen deutlich darauf hin. Die A1-Bescheinigung dient als wichtigster Nachweis der Sozialversicherung für den Kunden und dessen Betreuungskraft. Wir von Pflege zu Hause Küffel verbürgen uns mit unserem Namen zur Einhaltung der erforderlichen Rechtsnormen und sichern Ihnen das Vorliegen der A1-Bescheinigung schriftlich zu.

Das Entsendemodell bildlich veranschaulicht



Entsendung im Rahmen eines polnischen Auftragsverhältnisses

Bei einem Auftragsverhältnis handelt es sich um eine besondere Rechtsform zur Beschäftigung von Menschen in Polen. Die gesetzliche Regelung hierzu findet sich im polnischen BGB. Es handelt sich um ein Rechtsgeschäft zwischen Auftraggeber (Entsendefirma) und Auftragnehmer (Betreuungskraft). Das Auftragsverhältnis entspricht in wesentlichen Teilen einer deutschen Selbstständigkeit mit einer anschließenden Entsendung. Vertragsgegenstand ist ein freies Dienstverhältnis und somit kein Arbeitsvertrag. Es handelt sich um eine gängige und legale Vertragsform in Polen. Das Auftragsverhältnis schließt Weisungsbefugnis und Organisation der Arbeit (was, wann und wo) durch die Familie aus. Weder das Entsendeunternehmen noch die Familie oder gar Pflege zu Hause Kuffel sind in irgendeiner Art und Weise der Betreuungskraft gegenüber weisungsbefugt. Die Betreuungskraft agiert im Rahmen ihrer Tätigkeit selbstbestimmt. Anzahl, Dauer und Vergütung ihrer Einsätze verhandelt sie „auf Augenhöhe“ mit dem Auftraggeber, der Entsendefirma in Polen. Davon unberührt bleibt aber die Geltung des Arbeitnehmerentsendegesetzes für die Tätigkeit in Deutschland. D. h. die deutschen Mindestarbeitsbedingungen, wie insbes. Mindestlohn und Arbeitszeit, müssen auch weiterhin beachtet werden. Wir haben uns von unseren Partnern im EU-Ausland schriftlich garantieren lassen, dass den Betreuungskräften mindestens der deutsche Mindestlohn gezahlt wird. Der tatsächlich gezahlte Lohn für jede einzelne Betreuungskraft liegt im Regelfall deutlich über diesem Niveau.

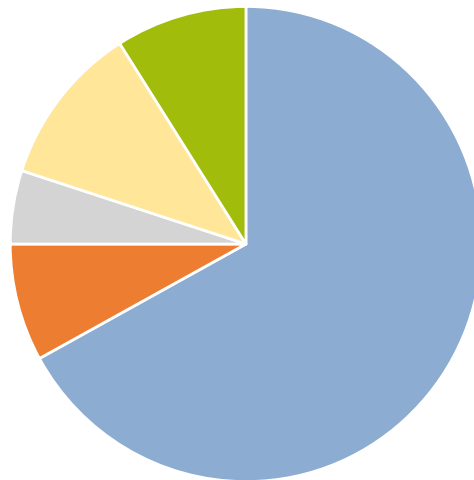
Sozialabgaben

Jede Betreuungskraft führt ordnungsgemäß im Heimatland Sozialabgaben ab. Zum Nachweis, dass Sozialabgaben tatsächlich abgeführt werden, dient die A1-Bescheinigung. Anders als in Deutschland können in Polen Sozialabgaben wahlweise auf den polnischen Mindestlohn, den polnischen Durchschnittslohn oder selbstverständlich auch auf den gesamten Lohn gezahlt werden.

Kostenüberblick für eine entsandte Betreuungskraft

Damit Sie einen Eindruck von der Kostenzusammensetzung erhalten, haben wir für Sie die Kosten transparent abgebildet.

- Nettolohn der Betreuungskraft mindestens 65%
- Sozialabgaben und Steuern
- Reisekosten
- Kosten der Betreuungsagentur im Ausland
- Vermittlungsbetrag und Betreuungs-/Servicepauschale von Pflege zu Hause Küffel



Entsendung einer Betreuungskraft nach Artikel 12 oder 13 – entsprechend der Verordnung (EG) Nr. 883/2004

Verordnung (EG) Nr. 883/2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit

In welchem Land eine im Ausland tätige Kraft sozialversichert ist, ist in der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 zur Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit geregelt. Die Verordnung Nr. 883/2004 koordiniert die Sozialversicherungssysteme der betroffenen Mitgliedstaaten, wenn Personen im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit ihr Heimatland verlassen, um in einem anderen Mitgliedstaat tätig zu werden. Grundsätzlich sieht das europäische Recht vor, dass die Personen am Ort ihrer Tätigkeit sozialversichert bleiben, hat aber – gerade für kurze Tätigkeiten im Ausland oder bei Tätigkeit in mehreren Mitgliedstaaten – zwei bedeutsame Ausnahmen geschaffen:

1. Entsendung nach Artikel 12 VO 883/04

Nach Art. 12 Abs. 1 VO 883/04 unterliegen ins Ausland (so auch nach Deutschland) entsandte Mitarbeiter eines Unternehmens weiterhin dem Sozialversicherungsrecht des Herkunftsstaates, wenn das Unternehmen im Herkunftsland gewöhnlich tätig ist, der entsandte Mitarbeiter im Ausland für Rechnung des Arbeitgebers Arbeit ausführt und die voraussichtliche Dauer dieser Arbeit 24 Monate nicht überschreitet und diese Person nicht eine andere Person ablöst. Als Nachweis zur Sozialversicherung im Herkunftsland dient die A1-Bescheinigung. Die Sonderregelung des Art. 12 Abs. 1 VO 883/04 ist nicht anwendbar, wenn der entsandte Mitarbeiter eine andere Person ablöst. Dann bleibt es bei der Geltung des Sozialversicherungsrechts des Staates, in dem die Arbeit verrichtet wird. Aus diesem Grund ist dieser Artikel bei der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft weniger geeignet oder wird oftmals nur für die erste Entsendung einer Betreuungskraft genutzt.

2. Entsendung nach Artikel 13 VO 883/04

Ebenfalls besteht die Möglichkeit für Unternehmen, Betreuungskräfte nach Art. 13 im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit zur Erbringung von Betreuungsdienstleistungen in Haushalte der Europäischen Union zu entsenden. Bei Artikel 13 besteht das wesentlich unterscheidende Merkmal darin, dass die Betreuungskraft ihre Tätigkeit in wenigstens zwei Mitgliedsstaaten ausübt. Sie bleibt im Heimatland sozialversichert, wenn sie dort wohnt und einen wesentlichen Teil (25%) ihrer Tätigkeit dort erbringt. Als Nachweis gilt ebenfalls zwingend die A1-Bescheinigung. Da ein Wechseln der entsandten Personen der Anwendbarkeit von Art. 13 VO 883/04 nicht entgegensteht, wird dieser im Regelfall von den Entsendeunternehmen in Osteuropa bevorzugt.

Weitere wichtige Hinweise zur A1-Bescheinigung finden Sie im nachfolgenden Kapitel.

TESTSIEGER

Stiftung Warentest bestätigte bereits in der Ausgabe test 05/2017 Pflege zu Hause Küffel als Spitzenreiter und somit besten Anbieter im Test

Erfassung der Bedarfs- und Wohnsituation	SEHR GUT
Unterstützung nach der Vermittlung (Kundenbetreuung)	SEHR GUT
Leistungen rund um die Vermittlung	SEHR GUT
Personalvorschläge und Organisation der Betreuung	SEHR GUT
Kundeninformation	AUSREICHEND
Qualitätssicherung bei den ausländischen Partnern	GUT

Hier geht es zum Test: www.test.de

A1-Bescheinigung

Jede Betreuungskraft, die nach Deutschland ordnungsgemäß entsendet wird, erhält zwingend eine A1-Bescheinigung. Das Formular A1 dient als Nachweis, dass die betreffende Person in ihrem Herkunftsland ordnungsgemäß sozialversichert ist. Hierdurch wird zugleich dem Sozialversicherungsträger im Erbringungsland (Deutschland) die Befreiung von der Sozialversicherungspflicht der jeweiligen Betreuungskraft bescheinigt.

Bitte beachten Sie, dass bei Nichtvorlage der A1-Bescheinigung, auch trotz bestehender Sozialversicherung im Herkunftsland, zusätzlich Sozialversicherungsbeiträge, bzw. deren Nachzahlung im Erbringungsland, eingefordert werden können. Aus diesem wichtigen Grund sichern wir Ihnen zu, dass jede durch Pflege zu Hause Küffel vermittelte Betreuungskraft ordentlich entsendet ist und über eine A1-Bescheinigung verfügt. Pflege zu Hause Küffel kontrolliert, dass für jede Betreuungskraft für die Dauer der vermittelten Tätigkeit eine solche A1-Bescheinigung vorliegt. Es obliegt unserem Qualitätsmanagement, dafür Sorge zu tragen, dass alle unsere Kooperationspartner dieser Vereinbarung zur Erbringung dieses Dokuments nachkommen.

Weitere Informationen zum Vordruck A1 finden Sie auf unserer Webseite.

Koordination der Systeme der sozialen Sicherheit

A1 **Bescheinigung über die Rechtsvorschriften der sozialen Sicherheit, die auf den/die Inhaber/in anzuwenden sind**
Verordnungen (EG) Nr. 883/2004 und Nr. 987/2009 (*)

INFORMATIONEN FÜR DEN/DIE INHABER/IN

Dieses Dokument dient als Bescheinigung über die Sozialversicherungsrichtlinien, die für Sie gelten, und als Bestätigung, dass Sie in einem anderen Staat keine Beiträge zu zahlen haben. Bevor Sie ein Staat, in dem Sie versichert sind, verlassen, um in einem anderen Staat eine Arbeit aufzunehmen, sollten Sie sicherstellen, dass Sie über die Dokumente verfügen, die Sie benötigen, die notwendigen Sachleistungen medizinische Versorgung, stationäre Behandlung sowie im Staat Ihrer Erwerbstätigkeit zu erhalten.

- * Wenn Sie sich im Staat Ihrer Erwerbstätigkeit vorübergehend aufhalten, beantragen Sie bei Ihrem Krankenversicherungsträger eine Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK/EHC). Sie müssen diese Karte bei Ihrem Gesundheitsdienstleister vorlegen, wenn Sie während Ihres Aufenthalts Sachleistungen in Anspruch nehmen müssen.
- ** Wenn Sie sich in ein Land Ihrer Erwerbstätigkeit niederlassen, beantragen Sie bei Ihrem Krankenversicherungsträger das Formular S1 und übermitteln dieses schnellstmöglich dem zuständigen Krankenversicherungsträger des Ortes, in dem Sie Ihre Erwerbstätigkeit ausüben (**).

Der Versicherungsträger im Aufenthaltsstaat wird bei einem Arbeitsunfall oder einer Berufskrankheit vorläufig besondere Leistungen erbringen.

1. ANGABEN ZUR PERSON DES INHABERS/DER INHABERIN

1.1 Persönliche Versicherungsnummer Weiblich Männlich

1.2 Nachname

1.3 Vorname(n)

1.4 Geburtsname (**)

1.5 Geburtsdatum 1.6 Staatsangehörigkeit

1.7 Geburtsort

1.8 Anschrift im Wohnstaat

1.8.1 Straße, Nr. 1.8.3 Postleitzahl

1.8.2 Ort 1.8.4 Ländercode

1.8.1 Anschrift im Aufenthaltsstaat

1.8.1 Straße, Nr. 1.8.3 Postleitzahl

1.8.2 Ort 1.8.4 Ländercode

2. MITGLIEDSTAAT, DESSEN RECHTSVORSCHRIFTEN ANZUWENDEN SIND

2.1 Mitgliedsstaat 2.3 Eindeutigkeit

2.2 Antragsdatum

2.4 Die Bescheinigung gilt für die Dauer der Tätigkeit

2.5 Die Feststellung ist vorläufig

2.6 Die Verordnung (EWG) Nr. 1408/71 findet gemäß Artikel 87 Absatz 2 der Verordnung (EG) Nr. 883/2004 weiterhin Anwendung

(*) Verordnung (EG) Nr. 883/2004, Artikel 11 bis 16, und Verordnung (EG) Nr. 987/2009, Artikel 19.
(**) In Spanien muss das entsprechende Dokument der Provinzialverwaltung (der staatlichen Sozialversicherungsanstalt (INSS) des Wohnorts und in Schweden sowie Portugal dem jeweiligen Sozialversicherungsträger des Wohnorts übermittelbar werden.
(***) Liegen dem Träger hierzu keine Angaben vor, informiert der/die Inhaber/in diesen entsprechend.

1/3

Europäische Kommission

Weitere mögliche rechtliche Modelle der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft

1. Selbstständigkeit von Betreuungspersonen mit Gewerbesitz in Deutschland
2. Selbstständigkeit von Betreuungspersonen mit Gewerbe im EU-Ausland bei Selbstentsendung nach Deutschland mit einem A1-Formular des Entsendestaates
3. Anstellung von Arbeitnehmern durch Verbraucher

Gerne stellen wir Ihnen auf Nachfrage umfangreiche weiterführende Informationen zu allen o. g. Modellen zur Verfügung oder beraten Sie hierzu ausführlich.

Legalität vers. Rechtssicherheit – ein juristischer Hinweis

Aufgrund der bestehenden Rechtsnormen ist die Entsendung von „Mitarbeitern oder freien Mitarbeitern“ formaljuristisch ohne Probleme möglich. Nach der EU-Entsanderichtlinie und dem Arbeitnehmerentsendegesetz sind die Bestimmungen des deutschen Arbeitsschutzrechts, insbesondere Mindestlohn und Arbeitszeit, entsprechend einzuhalten. Diese Regelungen tragen nicht in vollem Umfang der ganz besonderen Arbeitssituation bei Betreuung in häuslicher Gemeinschaft, wie beispielsweise dem gemeinsamen Zusammenleben und dem daraus resultierenden Für-einander-da-sein. Hieraus ergeben sich die von Stiftung Warentest beschriebenen Mängel innerhalb der Dienstleistungsverträge, da diese aus Sicht einer jeden Betreuungskraft nur unzureichend mit dem Arbeitsschutz – zum Wohl – der Betreuungskräfte zu vereinbaren seien. Insbesondere sind hier Arbeitszeiten, Ruhezeiten, Bereitschaften, Wahl der Unterkunft etc. zu nennen.

Pflege zu Hause Küffel ist als aktives Mitglied in mehreren Verbänden und Gremien tätig. Ziel unserer gemeinsamen Arbeit ist es, gesellschaftspolitisch und sozialpolitisch für noch mehr Akzeptanz und Anerkennung zu werben. Die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft gilt seit langem als etablierte, tragfähige und unverzichtbare Säule in der Versorgung von alten und kranken Menschen.

Ein weiteres gemeinsames Ziel unserer Verbandsarbeit ist die Behebung der unzureichenden gesetzlichen Bestimmungen bei der Beschäftigung von osteuropäischen Betreuungskräften in deutschen Privathaushalten. Hier sind die bisherigen gesetzlichen Bestimmungen noch unzureichend und dringend weiter regelungsbedürftig, um dem Verbraucher eine absolute Rechtssicherheit garantieren zu können.

Mit dieser Verbraucherinformation möchten wir zu mehr Transparenz und Kundeninformation beitragen. Sie haben Fragen zu diesem Themenkomplex? Dann zögern Sie nicht. Gerne stehen Ihnen unsere Fachberater Rede und Antwort.

Schwarzarbeit hat weitreichende Folgen

Schwarzarbeit kann weitreichende Folgen für die betroffene Familie und die nicht offiziell beschäftigte Betreuungskraft haben. Bitte beachten Sie, dass es sich bei diesem Vergehen nicht um ein „Kavaliersdelikt“ handelt, sondern um eine Straftat. Nicht selten werden Strafen von mehr als EUR 10.000,- fällig. Dazu müssen in Deutschland hinterzogene Sozialversicherungsbeiträge nachentrichtet werden, auch wenn die gepflegte Person bereits verstorben sein sollte. Viel dramatischer können jedoch die Folgen eines Arbeitsunfalls sein. Bedenken Sie, dass im Haushalt die meisten Unfälle passieren. Die Folgen einer schweren Verletzung oder gar einer dauerhaften Behinderung können kaum überschaubare Größenordnungen erreichen, für die Sie als Familie haften!



Maximaler Zeitraum der Entsendung

Wird eine Betreuungskraft im Rahmen des Artikel 12 der VO EG 883/2004 entsendet, so beträgt der maximale Zeitraum der Entsendung 24 Monate. Im Rahmen einer auf Dauer angelegten Betreuung in häuslicher Gemeinschaft ist dies entsprechend zu berücksichtigen und zu planen. Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass eine Betreuungskraft, sofern ihre Entsendung 24 Monate angedauert hat, zur Unterbrechung verpflichtet ist. Selbstverständlich tragen wir als Ihr Ansprechpartner dafür Sorge, eine notwendige Ablöse frühzeitig zu planen und gemeinsam mit Ihnen als Kunde für einen notwendigen Ersatz zu sorgen.

Bei Entsendung im Rahmen des Artikel 13 der VO EG 883/2004 entfällt die zeitliche Begrenzung.

Verträge

Dienstleistungsvertrag

Der Dienstleistungsvertrag regelt alle Angelegenheiten, die den Einsatz einer Betreuungskraft im deutschen Privathaushalt umfassen. Der Dienstleistungsvertrag wird zwischen der Familie und der ausländischen Entsendefirma geschlossen. Er regelt u. a. Unterbringung, Verpflegung, Vergütung, Arbeitszeit (40 Stunden wöchentlich), Freizeit der Betreuungskraft, Aufgabenbereich, Unterbrechung, Kündigung etc. Angebote, bei denen eine Arbeitszeit von 30 Stunden je Woche oder weniger vereinbart werden, sind als nicht seriös zu betrachten.

Beratungs- und Vermittlungsvertrag

Der Beratungs- und Vermittlungsvertrag regelt sämtliche Angelegenheiten in Bezug auf unsere Beratungs- und Vermittlungsleistungen. Dieser Vertrag wird zwischen dem Kunden und Pflege zu Hause Küffel geschlossen.*

Wer sind unsere Kooperationspartner im EU Ausland?

Wie bereits unter dem Punkt „Verträge“ erörtert, wird der Dienstleistungsvertrag zwischen Ihnen und der ausländischen Entsendefirma geschlossen. Ein Beispiel für einen Dienstleistungsvertrag finden Sie im Downloadbereich auf unserer Webseite. Selbstverständlich erhalten Sie zusammen mit dem Dienstleistungsvertrag umfangreich zusammengestellte Informationen zum jeweiligen Kooperationspartner inkl. eines aussagefähigen Firmenprofils. Gerne stellen wir Ihnen neben unserem Beispiel-Dienstleistungsvertrag auch den zum Entsendeunternehmen zugehörige Dienstleistungsvertrag vorab zur Verfügung. Sprechen Sie uns hierzu einfach an.

Gut informiert zu sein, erleichtert Ihnen zusätzlich die Entscheidung bei der Auswahl einer geeigneten Betreuungskraft und stärkt Ihr Vertrauen in das Entsendeunternehmen Ihrer Wahl.

Wir laden Sie gerne dazu ein, sich ein Vorstellungsprofil eines unserer Kooperationspartner auf unserer Homepage anzusehen.



Grenzen einer Betreuung in häuslicher Gemeinschaft

Insbesondere Menschen mit einem hohen Betreuungsaufwand können meist nicht über einen längeren Zeitraum allein bleiben. Aus diesem Grund greifen Betroffene und deren Angehörige gerne auf eine osteuropäische Betreuungskraft zurück. Bitte berücksichtigen Sie, dass auch dieses Modell alleine eine 24-Stunden-Betreuung nicht leisten kann!

Wie in unserem Einführungstext „Begriff der 24 Stunden-Pflege“ ausführlich beschrieben wurde, handelt es sich hierbei um Begrifflichkeiten, die sich gesellschaftlich und journalistisch etabliert haben, aber mit der Realität nicht zu vereinbaren sind. Das geltende Arbeitsrecht lässt keine ununterbrochene Tag- und Nacht-Betreuung durch eine einzelne Person zu. In allen Dienstleistungsverträgen ist eine wöchentliche Arbeitszeit von 40 Stunden vereinbart. Ebenfalls sind feste Zeiten als Erholungszeiten für die Betreuungskraft zu berücksichtigen. Sofern die bestehende Betreuungssituation durchschnittlich einen größeren Zeitkorridor erfordert, ist es notwendig, über ein entsprechendes Netzwerk (Familie, Freunde, Nachbarn, Pflegedienst, Tag- oder Nachtpflege, Demenz-Café, etc.) zu verfügen oder dieses aufzubauen. Gegebenenfalls stellt auch unsere Betreuungsleistung Pflege zu Hause PLUS eine ganzheitliche und qualitativ hochwertige Alternative bei besonders umfangreichen Betreuungssituationen dar. Um eine ganzheitliche Betreuung in häuslicher Gemeinschaft zu gewährleisten, ist die Mithilfe von Familie und Angehörigen ebenfalls notwendig.

Einführung und erste Schritte

Es ist der Wunsch der meisten älteren Menschen, nach Möglichkeit so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden zu bleiben. Nicht nur das Alleinsein in Kombination mit dem Anstieg des Lebensalters setzt oftmals eine nahezu lückenlose Betreuung voraus, auch die Versorgung des Haushalts und/oder ein Arztbesuch sind für einen älteren Menschen allein eine kaum zu überwindende Hürde. Wenn hierzu noch Pflegebedürftigkeit eintritt und/oder eine Demenz hinzukommt, wird die Nachfrage an eine Betreuungskraft aus Polen umso dringlicher. Als Alternative neben dem ambulanten Pflegedienst und/oder einer Heimunterbringung hat sich seit vielen Jahren die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft etabliert. Sollten auch Sie sich für diese Betreuungsform entscheiden, so bitten wir Sie im Rahmen einer ganzheitlichen Analyse, den tatsächlichen Unterstützungsbedarf zu ermitteln. Gerne nehmen wir uns Zeit für Sie, um im Anschluss mit Ihnen gemeinsam zu entscheiden, ob unsere Betreuungsdienstleistungen Ihren Bedarf entsprechend abdecken können. Unsere Pflegefachberater stehen Ihnen für eine gemeinsame Betrachtung der Gesamtsituation gerne zur Verfügung.

Verbot von Behandlungspflege & Hinzuziehung eines Pflegedienstes

Fast alle Verrichtungen, die im Zusammenhang mit der Grundpflege stehen wie beispielsweise Waschen, Kleiden, Mobilisation, Nahrungsaufnahme etc. sowie die komplette Haushaltsführung, z. B. Kochen, Backen, Putzen, Bügeln, Einkaufen etc., können von einer Betreuungskraft übernommen werden. Selbstverständlich muss die Gesamtheit aller auszuführenden Tätigkeiten im Bereich der Zumutbarkeit und der lt. Vertrag geregelten Arbeitszeit (max. 40 Wochenstunden) liegen.

Aus rechtlichen Gründen ist es einer Betreuungskraft (inkl. examinierter polnischer Krankenschwester) nicht erlaubt, Behandlungspflege durchzuführen. Unter Behandlungspflege versteht sich nach SGB V u. a. das Verabreichen von Injektionen, Stellen von Tabletten sowie das Versorgen von Wunden. Sollte im Bereich der Behandlungspflege eine medizinische Notwendigkeit erkennbar sein, so erhalten Sie durch den betreuenden Hausarzt eine entsprechende Verordnung. Behandlungspflege ist eine Leistung der Krankenversicherung und verursacht somit keine weiteren Kosten für Sie. Auch das gezahlte Pflegegeld wird durch einen Einsatz eines Pflegedienstes - bei medizinisch notwendiger Behandlungspflege - nicht gekürzt.

Bei osteuropäischen Betreuungskräften handelt es sich in den meisten Fällen um sog. Laienpflegekräfte. Zu Ihrer eigenen Sicherheit und zur Sicherstellung einer ausreichenden Betreuung & Pflege raten wir grundsätzlich zur Beibehaltung oder gar zu einer Hinzuziehung eines Pflegedienstes dringend an. Alle von uns angebotenen Betreuungsdienstleistungen verstehen sich als Teilaspekte einer ganzheitlichen Versorgung einer zu betreuenden Person.

Bereitschaftszeiten

Rechtlicher Hinweis: Sofern Bereitschaftszeiten über die vereinbarte max. zulässige Arbeitszeit (40 Stunden/Woche) notwendig werden, sind diese entsprechend geltender Rechtslage mindestens mit dem deutschen Mindestlohn zusätzlich zu vergüten. Ruhezeit und Arbeitszeit (Bereitschaftszeit) schließen sich gegenseitig aus. Bereitschaftszeit gilt als Arbeitszeit. Muss sich der Arbeitnehmer an dem vom Arbeitgeber bestimmten Ort aufhalten und diesem zur Verfügung stehen, um ggf. sofort die geeigneten Leistungen erbringen zu können, handelt es sich um Bereitschaftszeit und somit um Arbeitszeit.

Ruhephasen

Die Bezeichnungen „24 Stunden Betreuung“ oder „24 Stunden Pflege“ sind branchenübliche Bezeichnungen, die sich im allgemeinen Sprachgebrauch für die von uns angebotene Dienstleistung etabliert haben. Um möglichen Missverständnissen vorzubeugen, weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass die von uns vermittelten Betreuungskräfte nicht ohne Unterbrechung tätig sind. Pausen- und Ruhezeiten sind bereits aufgrund von gesetzlichen Vorgaben, wie z. B. dem Arbeitszeitgesetz, einzuhalten. Orientiert an den gesetzlichen Vorgaben ist eine verbindliche Arbeitszeit von 40 Wochenstunden mit der Betreuungskraft vereinbart. Den Grundlagen der Zumutbarkeit, des Arbeitsschutzrechtes sowie sämtlichen Empfehlungen von Verbraucherschutzorganisationen zufolge ist jeder Betreuungskraft nach der Erfüllung ihrer maximal zulässigen Arbeitszeit zwingend der vorgeschriebene Freizeitausgleich zu gewähren. Während der Freizeit kann die Betreuungskraft uneingeschränkt und völlig frei ihren Aufenthaltsort wählen. Die Familie ist angehalten, rechtzeitig für einen notwendigen Ersatz zu sorgen und diesen dauerhaft sicherzustellen.

Im Rahmen der Pflegeversicherung stehen bei einem vorliegenden Pflegegrad zahlreiche Möglichkeiten zur Verfügung (z. B. Tages- oder Nachtpflege), um die Verhinderung der Betreuungskraft zu überbrücken. Gerne beraten Sie unsere Pflegefachberater hierzu ausführlich.

Rundum gut versichert

Jede Betreuerin ist über ihre Entsendefirma umfangreich versichert. Sollte die Betreuungskraft z. B. während des Betreuungseinsatzes erkranken, kann sie selbstverständlich umgehend medizinische Hilfe in Anspruch nehmen.

Nicht alles was sich gut anhört ist auch legal

Pflege zu Hause Küffel vermittelt weder Kontakte zu sog. „privaten Betreuungskräften“ noch vermittelt Pflege zu Hause Küffel selbstständig tätige Betreuungskräfte, da die Rechtsvorschriften für selbstständig tätige Betreuungskräfte derzeit nicht ausreichend geklärt sind. Von Mitbewerbern, die ihre Betreuungsleistungen zu Discountpreis anbieten, distanzieren wir uns in aller Form. Wir von Pflege zu Hause Küffel sehen uns in gleicher Weise dem Kunden wie auch der Betreuungskraft verpflichtet. Auch sämtliche Verbraucherschutzorganisationen weisen darauf hin, dass es sich bei Angebotspreisen unter 2.000€ monatlich um nicht seriöse Angebote handelt.

Ihre Betreuungskraft ist Ihnen nicht egal? Dann machen Sie sie legal!

Wenn Sie bisher eine osteuropäische Betreuungskraft beschäftigt haben und nicht selbst zum Arbeitgeber werden wollen, können wir Ihnen gerne behilflich sein und die Betreuerin in ein ordentliches Beschäftigungsverhältnis einbinden. Dies birgt viele Vorteile für Sie und Ihre Betreuerin, und meistens ist das günstiger als Sie denken. Rufen Sie uns einfach an und wir kümmern uns darum.

Möglichkeit der Aufrechterhaltung der familiären und sonstigen sozialen Kontakte im Heimatland Ihrer Betreuungskraft

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass die in Ihrem Haushalt lebende Betreuungskraft regelmäßig Kontakt zu Ihrer Familie bzw. ihren Freunden aufrechterhalten möchte. Mittlerweile sind auch Ferngespräche in das EU Ausland sehr günstig. Hierzu raten wir allen unseren Kunden den Abschluss einer sogenannten Flatrate an. Die Kosten liegen z. B. beim Anbieter Telekom unter 4,- € monatlich. Diese Flatrate kann für Telekomkunden kostenlos unter der Telefonnummer 0800-33 01000 bestellt werden. Bitte halten Sie



zur Beauftragung Ihre letzte Telefonrechnung bereit. Andere Telefonanbieter bieten eine solche Flatrate zu sehr ähnlichen Konditionen an. Der Abschluss einer solchen Flatrate lässt sowohl Sie als Kunde als auch die Betreuungskraft entspannter mit dem Thema der Telefonie umgehen. Achten Sie jedoch darauf, dass in der Regel nur Anrufe in das polnische Festnetz, nicht aber Gespräche ins Mobilnetz, kostenfrei sind.

Fernsehen / Internet

Große Bedeutung stellt das Internet für unsere Betreuungskräfte dar. Dieses Medium wird gerne als Kommunikationsmittel zur Erledigung von Formalitäten z. B. Online-Banking, aber auch zum Zeitvertreib in den Pausenzeiten von Betreuungskräften genutzt. Neben einem bestehenden Telefonanschluss ist auch ein Zugang zum Internet im Haushalt obligatorisch. Sofern kein funktionsfähiger Anschluss besteht, bitten wir unsere Kunden zeitnah um die Installation eines Internetanschlusses oder die Bereitstellung eines Internetsticks. Es ist nicht Standard, einen separaten Fernseher für die Betreuungskräfte bereitzustellen. Ebenfalls ist es kein Standard, spezielle polnische Fernsender zur Verfügung zu stellen. Sollten Sie jedoch beabsichtigen, Ihrer potentiellen Betreuungskraft diesen Service anzubieten, wird dieser immer wieder gerne angenommen.

Nutzung des privaten PKW

Die Nutzung eines privaten PKW oder sonstigen Fahrzeuges erfolgt ausschließlich auf Risiko des Fahrzeughalters bzw. Fahrzeugeigentümers. Am Fahrzeug verursachte Schäden durch die Betreuungskraft können nicht erstattet werden. Wir empfehlen unseren Kunden, die Kasko-Versicherung - bei Bedarf entsprechend anzupassen.

Freie Kost und Logis

Bitte bedenken Sie, dass Kost und Logis für die Betreuungskraft frei sind. Dies wird im Dienstleistungsvertrag vereinbart. Somit ist es der Betreuungskraft freigestellt, welche Speisen und Getränke sie verzehren möchte. Selbstverständlich handelt es sich hier um handelsübliche Nahrungsmittel und Getränke. Es ist nicht möglich, der Betreuungskraft fest vorzuschreiben, welche Nahrungsmittel und in welcher Menge für sie zur Auswahl stehen. Ebenfalls muss gewährleistet sein, dass die Betreuungskraft sich auch außerhalb der festen Mahlzeiten ungefragt an Speisen und Getränken bedienen darf. Kosmetik-

und/oder Hygieneartikel für die Betreuungskraft gehen selbstverständlich nicht zu Lasten der zu betreuenden Person bzw. deren Familie, sondern müssen von der Betreuungskraft selbst gekauft werden.

Betreuungsvisite

Im Rahmen unserer ständigen Qualitätssicherung bitten wir unsere Kunden darum, monatlich schriftlich eine „Betreuungsvisite“ durchzuführen und anschließend an uns weiterzuleiten. Die Betreuungsvisite erfolgt anhand eines Formblattes und nimmt nur wenige Minuten Zeit in Anspruch. Die Betreuungsvisite soll sicherstellen, dass die zu betreuende Person umfangreich versorgt ist und Veränderungen im Gesundheitszustand der betreuten Person erfasst werden. Sofern Sie über einen unserer ortsansässigen Standortpartner betreut werden, übernimmt dieser die mtl. Betreuungsvisiten für Sie. Das benötigte Formblatt zur Durchführung der Betreuungsvisite finden Sie im hinteren Teil unseres Betreuungsordners, der Ihnen nach Vertragsabschluss von uns oder unseren Standortpartnern zugesandt bzw. übergeben wird. Bei Kunden die von der Zentrale betreut werden, erfolgt die Betreuungsvisite mindestens einmal monatlich durch den persönlichen Kundenbetreuer.

Haushaltskasse

Bzgl. der Führung einer Haushaltskasse durch die Betreuungskraft haben wir ebenfalls einen festen Standard vorgegeben. Die Betreuungskraft ist dazu verpflichtet, den ihr ausgehändigten Barbetrag im Namen der Familie treuhänderisch zu verwalten und ein Haushaltsbuch hierüber zu führen. Es ist für jede Ausgabe ein entsprechender Beleg dem Haushaltsbuch beizufügen. Eine Ausgabe, die nicht belegt werden kann, muss von der Betreuungskraft erstattet werden. Im Falle eines Einsatzes durch eine Betreuungskraft in Ihrer Familie empfehlen wir, zusammen mit dieser Kraft in festen

Intervallen das Haushaltsbuch, die zugehörigen Belege und das Ausgabeverhalten zu kontrollieren. Diese Überprüfung sollte mindestens einmal im Monat stattfinden. Bestehen aus irgendeinem Grund Zweifel oder Bedenken an der Richtigkeit der Haushaltskasse, können und sollten Sie uns jederzeit darüber informieren.

Der Betreuungsordner von Pflege zu Hause Küffel

Der Betreuungsordner ist unser Herzstück für Ihre individuelle Betreuung. Ein Wegweiser bei der beginnenden und eine Konstante bei der fortlaufenden Betreuung in häuslicher Gemeinschaft. Der Ihnen übersandte Betreuungsordner ist das Ergebnis mehrjähriger, betreuungsbezogener Arbeit. Individuell wurden vom Kompetenzteam der Pflege zu Hause Küffel Standards entwickelt und in diesem Ordner ganzheitlich zusammengefügt. Der gesamte Betreuungsordner ist zweisprachig verfasst. Sollten die Deutschkenntnisse Ihrer Betreuungskraft bei der Einführung des Ordners nicht ausreichen, so steht Ihnen jederzeit ein Mitarbeiter mit den benötigten Sprachkompetenzen zur Erarbeitung der Unterlagen telefonisch zur Verfügung. Der Betreuungsordner dient im Rahmen einer ganzheitlichen und konzeptionellen Betreuung der zu pflegenden Person.

Bestandskunden halten den Betreuungsordner für unentbehrlich

Über 90% unserer Kunden empfinden die im Ordner als Standards hinterlegten Elemente als sehr hilfreich und unentbehrlich. Insbesondere während der Einführung der ersten Betreuungskraft, aber auch in der fortlaufenden Betreuung, dient unser Ordner als Orientierungshilfe, Wegweiser und als Instrument einer dauerhaften Qualitätssicherung.

Grundsatz der Legalität und soziale Absicherung

Jede von Pflege zu Hause Küffel vermittelte Betreuungskraft ist im Heimatland sozialversichert (Krankenversicherung, Rentenversicherung und Unfallversicherung) und verfügt über die zwingend erforderliche A1-Bescheinigung. Die A1-Bescheinigung ist der wichtigste Parameter in Bezug auf die Entsendung und bestätigt die Anmeldung zur Sozialversicherung im Herkunftsland. Alle von Pflege zu Hause Küffel vermittelten Betreuungskräfte erhalten mindestens den in Deutschland jeweils gültigen Mindestlohn. Durch die bestehende Sozialversicherungspflicht ist eine umfangreiche Absicherung der Betreuungskraft gewährleistet. Auch im Schaden- oder Krankheitsfall sind unsere Betreuungskräfte entsprechend den EU-Entsenderichtlinien vollumfänglich versichert. Umgehend vor der Entsendung der Betreuungskraft werden sämtliche Formalitäten von den osteuropäischen Behörden durch unsere Kooperationspartner angefordert bzw. beauftragt. Jede Betreuungskraft verfügt bei Anreise über eine vorläufige EKUZ-Karte (Krankenkassenkarte) und über eine beantragte A1-Bescheinigung. Die Zustellung der beantragten Unterlagen erfolgt in der Regel in den ersten 5-8 Arbeitswochen. Wir haben mit allen unseren Partnern schriftlich die Einhaltung der von uns vorgegebenen Qualitätsstandards und Richtlinien fest vereinbart. Pflege zu Hause Küffel überprüft das Bestehen dieser Dokumente fortlaufend. Alle von uns vermittelten Kräfte können sich jederzeit vollumfänglich bei einer anstehenden Überprüfung ausweisen.

Die Einhaltung dieser Grundsätze ergibt sich nicht aus der Ansicht von Einzelnen, sondern hat den bestehenden gesellschaftlichen Normen und Werten zu entsprechen. Zumutbarkeit, Respekt, gegenseitige Wertschätzung und eine legale Vermittlungstätigkeit stellen die Grundlage unseres täglichen Handelns dar. Unsere Toleranz endet konsequent dort, wo gegen einen dieser Grundsätze verstoßen wird. Verletzende Äußerungen in Bezug auf Herkunft, Geschlecht, sexuelle Orientierung führen ebenso zu einer fristlosen Kündigung wie sexuelle Belästigungen.





Pflege zu Hause Küffel GmbH

Zentrale Hamburg

Steintorweg 8, 20099 Hamburg

Tel.: 040 / 2800 854-0, Fax: 040 / 2800 854-10

E-Mail: kontakt@pflegezuhause.info



Management
System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108630654

TESTSIEGER	
Stiftung Warentest Sonderpreis vergeben in der Kategorie REISE / PFLEGE für Pflege-Zu-Hause als Sonderpreis und Bewertung der Test- Anbieter der Test-	<p>Erfüllung der Service- und Leistungsziele 1000/1000</p> <p>Identifizierung und die Herstellung Kundenkennzeichnung 1000/1000</p> <p>Umfänglichkeit und die Flexibilität 1000/1000</p> <p>Arbeitsweise und die Organisation der Betreuung 1000/1000</p> <p>Reaktionzeitpunkte 1000/1000</p> <p>Reaktionzeitpunkte für den geschäftlichen Kontakt 1000/1000</p>
www.stiftung.de/warentest	