Ausländische Pflegekräfte

Wie gut sind Vermittlungsagenturen?

(Quelle: http://www.deutschlandfunk.de/auslaendische-pflegekraefte-wie-gut-sind.735.de.html?dram:article_id=384635)

Um eine ausländische Pflegekraft für einen Angehörigen zu finden, greifen Angehörige oft auf Vermittlungsagenturen zurück. Doch wer glaubt, damit einen verlässlichen und kompetenten Ansprechpartner an seiner Seite zu haben, der sollte vor der Unterzeichnung des Vermittlungsvertrages einiges beachten. (von Dieter Nürnberger)

Die Vermittlungsagenturen tragen oft so schöne Namen wie "Hausengel", "Pflegeherzen" oder auch schlicht "Pflegeagentur 24." Sie rekrutieren Betreuungs- und Pflegekräfte vor allem in Osteuropa und schicken sie dann nach Deutschland. Es ist eine legale und boomende Branche, sagt Warentesterin Isabella Eigner. Und für die Kunden sind die Angebote meist vergleichsweise günstig: Für eine Rundumversorgung würden hier bis zu 3.400 Euro im Monat veranschlagt, herkömmliche ambulante Pflegedienste kosten hingegen oft das drei- oder vierfache:

"Der Hauptgrund ist wohl, dass die Angehörigen sich einfach für die Person, die zu Hause Pflege braucht, jemanden wünschen, der quasi so viele Stunden am Tag wie möglich dort ist. Das ist eben über deutsche Pflegedienste für die meisten Menschen vollkommen unbezahlbar."

Die Vermittlungsagenturen kooperieren in der Regel mit Partnerunternehmen in den Herkunftsländern. Der Kunde schließt deshalb oft einen Vermittlungsvertrag mit der Agentur und auch einen Dienstleistungsvertrag mit der ausländischen Firma ab.

Die individuelle und konkrete Hilfe im Einzelfall wurde nicht bewertet - das Augenmerk lag vor allem auf den abzuschließenden Verträgen. Hinzu kamen Fragen, die die Vermittlungsagenturen beantworten sollten. Etwa die einer Qualitätssicherung in der Pflege: "Wir bekamen nur wenige konkrete Vereinbarungen zu sehen, wie denn die Betreuungskräfte - das sind ja in der Regel Laien - von den Vermittlern und auch ihren Partnern, in Polen beispielsweise, auf ihre Aufgaben überhaupt vorbereitet werden. Und das ist etwas, was einem zu denken gibt."

Langfristige Kundenbetreuung als Maßstab

Eine gute Vermittlungsagentur sollte sich langfristig um ihre Kunden kümmern, auch Hilfe bei Problemen bieten. Und vor allem auch ihren Beschäftigten den hierzulande üblichen Mindestlohn zahlen. Viele Verträge sind jedoch schwammig formuliert, und gerade hinsichtlich der Entlohnung oder der Arbeitszeiten gebe es viele Schwachstellen, sagt Isabella Eigner. "Das sind dann so Sachen, dass beispielsweise keinerlei Haftung übernommen wird, wenn die Betreuungskraft einen Unfall hat. Oder auch, wenn Fehler gemacht werden. Das ist schlichtweg unzulässig. Weitere Mängel in den Verträgen, die vor allem zu Lasten der Beschäftigten aus Osteuropa gehen: Wir fanden deutliche Hinweise, dass deren Rechte ausgehöhlt werden. Etwa, was Arbeits- und Ruhezeiten betrifft. Das scheint nicht klar geregelt zu sein, die stehen diesen aber zu."

Vor einer Vertragsunterzeichnung sollte vieles beachtet werden. Natürlich muss der Antrag auf Pflege und auch die Einstufung durch einen Gutachter in einen bestimmten Pflegegrad vorab erfolgen. Das ist auch wichtig für die Kostenerstattung durch die Kassen. Beim Vertrag selbst sollten zudem einige wichtige Punkte geregelt sein, so die Stiftung Warentest.

Keine klaren Sieger

"Es ist zum Beispiel auch eine Vereinbarung von Vorteil, dass der Vertrag kostenfrei ruht, wenn der Angehörige etwa in das Krankenhaus muss und keine Betreuung nötig ist. Darüber hinaus sollte man unbedingt den sogenannten Versicherungsnachweis anfordern. Konkret: Man fragt die Betreuungskraft nach der sogenannten A-1-Bescheinigung. Das belegt schlichtweg, dass sie sozialversichert ist."

In der Untersuchung vorn lagen die Anbieter "Pflege zu Hause Küffel" und "Hausengel". Sie konnten zudem auch die Vermittlung von Qualitätsstandards relativ glaubwürdig belegen. Allerdings hatten alle 13 untersuchten Agenturen Schwächen bei der Information und der rechtlichen Ausgestaltung der Verträge.