# Zu Hause leben, zu Hause pflegen

Wir vermitteln professionell Betreuungskräfte aus Osteuropa

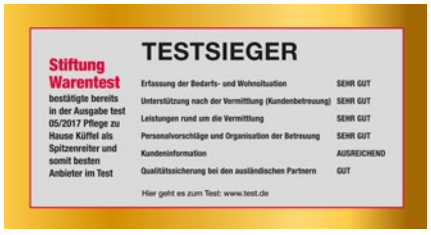
PFLEGE ZU HAUSE KÜFFEL

In Kooperation mit Pflege zu Hause Küffel

TÜVRheinland ZERTIFIZIERT

Management System
ISO 9001:2015

www.tuv.com
ID 9108630654




DIN SPEC
Heute Idee.
Morgen Standard.

*”Zu wissen, dass jemand da ist, der einen begleitet und hilft, gibt Sicherheit und Geborgenheit.“*

# Herzlich willkommen bei Pflege zu Hause Küffel!

Liebe Leserin, lieber Leser,

willkommen bei Pflege zu Hause Küffel, Ihrer Beratungs- und Vermittlungsagentur mit über 15-jähriger Erfahrung auf dem Gebiet der Betreuung durch osteuropäische Betreuungskräfte.

Aus eigener Erfahrung wissen wir, was es bedeutet, plötzlich mit der Krankheit, Pflege und Betreuung eines geliebten Menschen konfrontiert zu sein. Deshalb ist uns die ganzheitliche Versorgung eines hilfsbedürftigen Menschen eine Herzensangelegenheit, für die wir seit vielen Jahren mit unserem Namen stehen. Nur wenn viele helfende Hände gemeinsam an einem Strang ziehen und sich mit Respekt und Wertschätzung begegnen, kann die Betreuung zur Zufriedenheit aller gelingen.

Mein ganz persönliches Anliegen ist es, Ihnen mit unserer Dienstleistung bestmögliche Sicherheit und Orientierung zu bieten. Kundenfreundliche, transparente Verträge, hohe Qualitätsstandards und eine umfängliche Kundenberatung, auch in fachpflegerischer Hinsicht, sind für uns ebenso selbstverständlich wie faire Arbeitsbedingungen für das Betreuungspersonal.

Und weil mir diese Inhalte so wichtig sind, habe ich gemeinsam mit anderen Experten einen neuen Branchenstandard erarbeitet, der erstmals verlässliche Qualitätskriterien für alle Beteiligten definiert: die sogenannte DIN SPEC 33454 (lesen Sie Näheres dazu auf S. 18). Nicht nur das: Wir arbeiten streng nach diesen Richtlinien und können eine hohe Versorgungsqualität bei maximalem Verbraucherschutz gewährleisten. Davon profitieren alle Beteiligten.

Wir lassen Sie auch dann nicht allein, wenn die Betreuungskraft bereits in Ihren Haushalt eingezogen ist. Unsere fortlaufende Beratungs- und Betreuungsdienstleistung ist ein wesentlicher Teil unserer Arbeit. Pflege zu Hause Küffel ist über die gesamte Betreuungssituation hinweg Ihr verlässlicher Ansprechpartner. Wir sind immer für Sie da!

Gerade in herausfordernden Zeiten wie bei einer vorliegenden Pflegebedürftigkeit ist es wichtig, einen verlässlichen Partner an seiner Seite zu haben, der die Formalitäten übernimmt und zu allen wichtigen Fragen rund um die Betreuung im häuslichen Umfeld vollumfänglich berät und begleitet. So können Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren: auf Ihren Angehörigen, denn er braucht Sie jetzt in besonderem Maße.

Wir sind persönlich für Sie da, rund um die Uhr:
**fürsorglich, individuell, professionell** – versprochen!

Vertrauen Sie Pflege zu Hause Küffel – dem Testsieger der Stiftung Warentest (Ausgabe 05/2017)!

In gewohnter Umgebung alt werden trotz gesundheitlicher Einschränkungen: Wer wünscht sich das nicht? Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, Ihnen diesen Wunsch zu erfüllen: Denn eine individuelle, respektvolle und qualitativ hochwertige Betreuung im eigenen Zuhause ist das Ziel unserer Vermittlungstätigkeit. Dafür stehe ich mit meinem gesamten Team.

**Markus Küffel,**
Geschäftsführer von Pflege zu Hause Küffel
Dipl. Gesundheitswissenschaftler &
Examinierte Pflegefachkraft

TÜVRheinland ZERTIFIZIERT
Management System ISO 9001:2015
www.tuv.com ID 9108630654

DIN SPEC
Heute Idee.
Morgen Standard.

# Wenn sich das Leben plötzlich verändert

Angehörige stehen schnell vor der scheinbar unüberwindbaren Frage, was mit den Eltern geschieht, wenn sie erkranken oder Pflege und Betreuung benötigen. In ein Heim bringen? Wirkt das nicht wie abschieben? Viele schrecken vor diesem großen Schritt zurück. Doch welche Alternativen gibt es?

Auch meine Familie kennt diese Situation, als meine Mutter im wahrsten Sinne des Wortes schlagartig pflegebedürftig wurde – und wir als Familie fieberhaft darüber nachdachten, welche Betreuungsmöglichkeit es wohl gibt, damit sie nicht in ein Pflegeheim gehen muss.

### Ein verhängnisvoller Tag

Es war im Jahre 2005, als sich das Leben meiner Mutter von einer Sekunde auf die andere veränderte. Emmy Küffel, geboren am 13.02.1940, war eigentlich eine gesunde, mitten im Leben stehende und taffe Frau. Es war unser wöchentliches Ritual: unser Telefonat, für das wir uns jeden Donnerstagabend Zeit nahmen. Während ich mit meiner Mutter telefonierte, bemerkte ich auf einmal, dass ihre sonst so klare und deutliche Stimme verwaschen klang und brüchig wurde. Jäh brach das Gespräch von ihrer Seite her ab. Aufgrund meiner fachpflegerischen Ausbildung war mir sofort bewusst, dass es sich um einen kritischen Gesundheitszustand handeln musste. Innerhalb weniger Minuten organisierte ich umfangreich medizinische Hilfe.
Die ersten diagnostischen Maßnahmen im Krankenhaus brachten Klarheit: Meine Mutter hatte einen schweren Schlaganfall erlitten.

### Eine 24-Stunden-Betreuung? Wie sollten wir das bloß schaffen?

Mit jedem neuen Tag wurde uns mehr und mehr der volle Umfang des Krankheitsbildes klar. Meine Mutter, die sich wenige Tage zuvor noch völlig selbstständig und unabhängig versorgte, benötigte plötzlich Hilfe in einem Ausmaß, das unserer Ansicht nach nicht mehr zu Hause gewährleistet werden konnte. Familienintern überlegten wir, wie wir die weitere Versorgung unserer Mutter sicherstellen können. Schnell waren die ersten Termine in den umliegenden Altenheimen bestätigt und die Besichtigungen vor Ort durchgeführt. Stopp, nein – das wollten wir nicht! Der schwere Schicksalsschlag und die damit verbundenen Einschränkungen sind für einen Menschen bereits kaum zu ertragen. Nun auch noch alles aufzugeben, was das persönliche und individuelle Umfeld ausmacht – die Familie, die Nachbarn und Freunde, die Geborgenheit?

Nach wenigen Überlegungen war uns und unserer Mutter schnell klar, dass es einen anderen Versorgungsweg geben muss als das Pflegeheim. Einen in den eigenen vier Wänden. Doch wie sollten wir das anstellen? Wie sollten wir es einrichten, dass unsere Mutter vollumfänglich versorgt wird?

Aufgrund der Schwere des Schlaganfalls, insbesondere durch die völlige Immobilität, war es ihr weder möglich, alleine zu essen, noch einen Toilettengang zu bewältigen bzw. andere Aufgaben des täglichen Lebens selbstständig auszuführen. Selbst ein Pflegedienst wäre hier mit bis zu 6 oder 7 Einsätzen am Tag nicht ausreichend bzw. finanzierbar gewesen.

### Ein Versuch, der es mehr als wert war

Über einen Bekannten erfuhren wir erstmals von der Möglichkeit einer Betreuerin aus Polen. Sofort schossen uns zahlreiche Fragen durch den Kopf: Wie wird eine einzelne Person solch eine Betreuung sicherstellen können? Wer sind unsere Ansprechpartner? Wie läuft das überhaupt organisatorisch und juristisch? Wer regelt die Formalitäten? Wir hatten viele Fragen und leider keine kompetenten Ansprechpartner bzw. befriedigende Antworten.

Rückblickend können wir ganz sicher sagen, dass die „24-Stunden-Pflege“ im eigenen Heim für meine pflegebedürftige Mutter die beste und einzige Alternative war, um nicht in einem Pflegeheim leben zu müssen. Um diese Aufgabe stemmen zu können, ist es wichtig, einen kompetenten und zuverlässigen Partner in der Vermittlung und ständigen Kundenbetreuung an seiner Seite zu haben, der sich um alles kümmert und rund um die Uhr erreichbar ist. Das war die Geburtsstunde von Pflege zu Hause Küffel. Was wir anders machen als andere Anbieter und nach welchen Gütekriterien wir arbeiten, erfahren Sie hier.

Nach über 12-jähriger schwerer Erkrankung verstarb Emmy Küffel am 16.05.2016 im eigenen Zuhause.

Pflege zu Hause Küffel – das bedeutet Glück, Zufriedenheit, Kompetenz und vor allem viel, viel Menschlichkeit.

**Viele Menschen, die bereits auf Hilfe angewiesen sind, lehnen eine Unterbringung in einem Heim für sich kategorisch ab und wünschen sich aus tiefem Herzen dort zu bleiben, wo sie ihr Leben verbracht haben: Zuhause.**

**Wir helfen Ihnen gerne dabei, diesen Wunsch zu realisieren.**

# Was Pflege zu Hause Küffel Ihnen bietet

**„1000 Dank für die unfassbar gute Arbeit, die Sie machen!“ – Wir sind stolz darauf, positiv von unseren Kunden bewertet zu werden. Und unsere Kunden sind dankbar dafür, dass wir sie mit viel Zuwendung vollumfänglich zu Hause versorgen. Dankbar, dass jemand engagiert, professionell und respektvoll auf ihre Bedürfnisse eingeht, sie in allen Fragen unterstützt und berät. Wir setzen alle Hebel in Bewegung, damit es sich für Sie genau so anfühlt: gut.**

Anika Agu
Qualitätssicherung & Wissensmanagement

### Vermittlung von osteuropäischen Betreuungskräften
Wir vermitteln geschulte osteuropäische Betreuungskräfte – im Rahmen der geltenden EU-Entsendung –, die sich fürsorglich um Sie kümmern. Dabei setzen wir jedoch nicht nur auf Fachwissen und unsere langjährige Erfahrung, sondern auch auf persönliches Engagement sowie unsere Leidenschaft für eine fachgerechte und liebevolle Pflege.

### Analyse des individuellen Pflege- und Betreuungsbedarfs
Unsere Mitarbeiter verfügen über ein umfangreiches Expertenwissen zum Thema Pflege und Betreuung. Examiniertes Pflegepersonal erhebt die Betreuungssituation, analysiert den individuellen Pflege- und Betreuungsbedarf und übernimmt die Planung der Betreuung und Pflege.

### Kostenlose Pflegeberatung
Unsere examinierten Pflegekräfte beraten Sie kostenlos und kompetent während der gesamten Vertragslaufzeit zu sämtlichen Fragen, die die Pflege und Betreuung Ihrer Angehörigen betreffen. So erhalten Sie nicht nur umfangreiche Beratung zur Betreuungssituation, sondern auch zu fachpflegerischen Themen.

### Geschulte Betreuungskräfte
Wir arbeiten ausschließlich mit Partnern zusammen, die ihren Mitarbeitern Qualifizierungsmöglichkeiten für den Beruf der Betreuungskraft im häuslichen Umfeld anbieten. Nahezu alle von uns vermittelten Kräfte erwerben ein theoretisches Grundlagenwissen, das mit langjähriger Praxiserfahrung verknüpft wird. Alle Betreuungskräfte verfügen über ein Zertifikat oder entsprechende Referenzen.

### Fortlaufende Beratung und Betreuung
Unsere Kunden stehen bei uns im Mittelpunkt. Wir begleiten und betreuen Sie fortlaufend und garantieren Ihnen eine vollumfängliche und qualitätsorientierte Kundenbetreuung. Dazu gehört auch die Unterstützung bei Anträgen, Begutachtungen und Fragen zur Pflegeversicherung. Ihr ganz persönlicher Ansprechpartner begleitet Sie von Beginn an.

### Aufbau Netzwerk
Wir beraten Sie auch zum Aufbau eines Betreuungsnetzwerks. Denn nur wenn viele Hände gemeinsam anpacken, ist eine Betreuungssituation optimal zu meistern. Auch bei Urlaub oder wenn Sie anderweitig verhindert sind, gelingt so die Betreuung gut.

### Vertragsberatung
Zu allen vertraglichen Angelegenheiten sind wir Ihr Ansprechpartner. Ob Vertragsgegenstand oder rechtliche Rahmenbedingungen, wir unterstützen Sie mit unserem Fachwissen und unser 15-jährigen Erfahrung in allen Belangen.

### Dokumentation des Betreuungsverlaufs
Als einzige deutsche Vermittlungsagentur arbeiten wir mit einem umfangreichen Betreuungsordner, in dem alle wichtigen Daten und Fakten zentral und nachvollziehbar festgehalten werden. Im Betreuungsordner hinterlegte tägliche Dokumentationen begleiten Sie und Ihre Betreuungskraft während der gesamten Betreuungszeit. Damit behalten Sie stets den Überblick über alle Entwicklungen.

### Monatliche Qualitätsvisite – persönlicher Austausch
Einmal im Monat tauschen wir uns gemeinsam mit Ihnen aus, um uns vollumfänglich über alles Wichtige zu informieren. Wir betrachten gemeinsam und ganzheitlich die bestehende Situation sowie den Verlauf der Betreuung. So können wir zielgerichtet und rechtzeitig Anpassungen vornehmen.

### Vor-Ort-Betreuung mit kurzen Wegen
Wir unterhalten bundesweit zahlreiche Standorte, sodass Sie einen direkten Ansprechpartner auch vor Ort haben. Sofern sich noch kein Standort in Ihrer Nähe befindet, ist unsere Zentrale selbstverständlich gerne Ihr Ansprechpartner.

### Hilfe im Notfall – rund um die Uhr
Insbesondere im Notfall ist ein verlässlicher Partner umso wichtiger. Sie können sich im Ernstfall voll und ganz auf uns verlassen. Unser Bereitschaftsdienst ist rund um die Uhr für Sie da.

### Schneller Ersatz im Bedarfsfall
Wenn Ihre Betreuungskraft aufgrund eines Notfalls ausfallen sollte, stellen wir Ihnen innerhalb von wenigen Stunden eine neue Ersatzkraft vor und sorgen für eine schnelle Anreise. Für besonders dringende Situationen halten wir immer eine Ersatzkraft (Springer) für Sie bereit, die sich in der Regel bereits in Deutschland befindet.

### Verbraucherschutz und Rechtssicherheit
Kundenfreundliche Verträge mit transparenter Kostenkommunikation stehen für uns an oberster Stelle. Versteckte Kosten suchen Sie bei uns vergeblich. Denn ein offener und ehrlicher Umgang mit unseren Kunden zeichnet uns aus.
Wir garantieren faire Arbeitsbedingungen. Die von uns vermittelten Betreuungskräfte erhalten mindestens den deutschen **Mindestlohn**, die Arbeitszeiten sind nach dem deutschen Arbeitszeitgesetz geregelt und liegen je nach Vereinbarung zwischen 40 und 48 Stunden pro Woche.
Zudem arbeiten wir ausschließlich mit bekannten ausländischen Dienstleistungserbringern zusammen, die gewährleisten, dass Ihre Betreuungskräfte sozialversichert sind. Der Arbeitgeber der Betreuungskraft muss Ihnen den Nachweis zur Sozialversicherung, die sogenannte **A1-Bescheinigung**, zur Verfügung stellen – eine wichtige Voraussetzung für eine rechtssichere Betreuung in den eigenen vier Wänden.

### Qualitätsstandards für eine sichere & faire Betreuung

Wir arbeiten nach höchsten Qualitätsstandards:

- Wir arbeiten nach der DIN SPEC 33454, dem einzigsten Qualitätsstandard für mehr Qualität, Fairness und Transparenz in der häuslichen Betreuung durch osteuropäische Betreuungskräfte.
- Darüber hinaus sind wir nach ISO 9001 durch den TÜV Rheinland zertifiziert.

### Warum sollten Sie sich für Pflege zu Hause Küffel entscheiden, wo es doch unzählige Vermittlungsagenturen für osteuropäische Betreuungskräfte gibt?

Wir bieten Ihnen eine vollumfängliche, individuelle und professionell hochwertige Beratungs- und Vermittlungsdienstleistung an, die nach neuesten Qualitätsstandards und auf die Bedürfnisse unserer Kunden zugeschnitten ist. Mit transparenten Verträgen und fairen Arbeitsbedingungen für die vermittelten Betreuungskräfte.

Vertrauen Sie daher auf eine bestmögliche Begleitung durch Pflege zu Hause Küffel, zum Wohle Ihres pflegebedürftigen Angehörigen.

Stiftung Warentest bestätigte bereits in der Ausgabe 05/2017: Pflege zu Hause Küffel als Testsieger unter allen Vermittlungsagenturen im Test. Informieren Sie sich gerne und überzeugen Sie sich selbst.

### Was uns sonst noch zum Experten macht:

- fachpflegerische Beratung mit Herz
- Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr
- transparente und planbare Kosten
- über 15 Jahre Erfahrung
- sehr gute Personalverfügbarkeit durch eine große Anzahl von Kooperationspartnern
- mehrere tausend Vermittlungen jährlich

Konkrete Schritte

# Schritt für Schritt zur perfekten Betreuung

Die Vermittlung einer Betreuungskraft bis zur fortlaufenden Betreuung unterteilen wir in 5 Schritte:

### 1. Kontaktaufnahme

Ziel des ersten Gespräches ist, die Gesamtsituation der betreuungsbedürftigen Person einschätzen zu können. Außerdem informieren wir Sie zu den rechtlichen und pflegerischen Rahmenbedingungen.

Damit wir entsprechend geltender Datenschutzbestimmungen und im Sinne des Verbraucherschutzes für Sie tätig werden dürfen, benötigen wir zur Verarbeitung und Weiterleitung Ihrer persönlichen und gesundheitsbezogenen Daten den von Ihnen unterzeichneten Beratungs- und Vermittlungsvertrag.

**Ihr Ansprechpartner für Freiburg / Emmendingen**
Christoph Fees
Tel.: 07643 / 910 019

### 2. Feststellung des Betreuungsbedarfs und Erstellen eines Angebots

Unser Erhebungsbogen dient als Grundlage für die Auswahl einer geeigneten Betreuungskraft. Hier werden unter anderem die Fähigkeiten der pflegebedürftigen Person abgefragt. Sie können den Erhebungsbogen online oder handschriftlich ausfüllen und sogar gemeinsam mit uns durchgehen.

Nach einem Anamnesegespräch mit unseren Fachberatern (examinierte Pflegekräfte oder Pflegeberater) formulieren wir den Hilfebedarf und erstellen ein individuell angepasstes Angebot.

### 3. Auswahl einer geeigneten Betreuungskraft

Wir kontaktieren den osteuropäischen Dienstleistungserbringer, der uns verschiedene für Ihre Betreuungssituation infrage kommende qualifizierte Betreuungskräfte vorschlägt. Sie wählen aus den Vorschlägen die Betreuungskraft aus, die am besten zu Ihnen und Ihrer Familie passt. Bevor Sie sich entscheiden, lernen Sie sie vorab in einem persönlichen Telefonat kennen.

### 4. Beginn der Betreuung

Nachdem die Betreuungskraft Ihren Haushalt kennengelernt hat, übernimmt sie Schritt für Schritt die vereinbarten Dienstleistungen. Die Betreuungskraft ist als Teil einer ganzheitlichen Betreuungssituation im Setting eines „Pflegemix“ zu verstehen. Sie agiert gemeinsam mit anderen Netzwerkakteuren, wie dem Pflegedienst oder der Familie, und begleitet den Alltag der betreuungsbedürftigen Person umfangreich.

### 5. Fortlaufende Betreuung

Pflege zu Hause Küffel ist auch nach der Vermittlung des Personals weiterhin und jederzeit Ihr Ansprechpartner. Die Betreuungssituation wird von uns fortlaufend pflegefachlich betrachtet, um mögliche Veränderungen der Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel eine Veränderung des Gesundheitszustandes, zeitnah zu erkennen und mit einer angepassten Planung darauf reagieren zu können. In Notfallsituationen sind wir rund um die Uhr für Sie da.

| Erste Kontaktaufnahme | Bedarfsprofil & Angebot | Auswahl der Betreuungskraft | Kurzfristige Anreise der Betreuungskraft | Fortlaufende Betreuung |
|---|---|---|---|---|
| Sie kontaktieren uns (telefonisch, per E-Mail oder online). Wir vereinbaren einen Termin mit Ihnen. | Anhand des ausgefüllten Erhebungsbogens beraten wir Sie individuell und suchen die für Sie geeignete Betreuungskraft. | Sie wählen aus unseren Vorschlägen die für Sie passende Betreuungskraft aus. | Innerhalb von wenigen Tagen organisieren wir die Anreise Ihrer Betreuungskraft. | Während der gesamten Zeit bleiben wir Ihr alleiniger Ansprechpartner. |

Eindruck von unserem Betreuungsmodell

# Ein Tag zu zweit

Begleiten Sie Marie K. zusammen mit ihrer Betreuerin Magda einen Tag lang. Gewinnen Sie hierdurch einen ersten Eindruck von unserem Betreuungsmodell. Dargestellt ist eine authentische Betreuungssituation: Frau K. ist die Großmutter unseres Geschäftsführers Dennis Küffel.

## Gemeinsam Lebenszeit verbringen

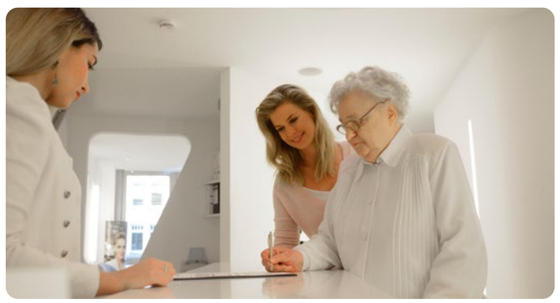
Lebenszeit im Alltag verbringe ich nun zusammen mit Magda. Gemeinsam einkaufen, kochen und endlich nicht mehr alleine essen müssen erfüllt mich jeden Tag wieder mit Freude. Auch das Gefühl, **gebraucht zu werden** und eine Aufgabe zu haben, macht mich glücklich und zufrieden. Auch wenn es nur das Kartoffelschälen ist oder mein Rat bei der Zubereitung einer Mahlzeit gefragt wird.

## Erwartungsvolle Neugier

Anfangs war ich so aufgeregt, als meine Magda zum ersten Mal zu mir gekommen ist. Wie wird sie wohl sein? Wie werden wir uns verstehen? Und wie wird sich unser Zusammenleben entwickeln? Wird alles gut gehen? Diese oder ähnliche Gedanken vergingen schnell, als sie dann erst einmal da war und ich spürte, dass ich von nun an **nicht mehr alleine** sein werde.

## Selbstständigkeit behalten

Hilfe benötige ich aufgrund meiner Erkrankungen und meiner über 90 Lebensjahre bei der Körperpflege und bei vielen weiteren Aktivitäten meines täglichen Lebens. Auch der Haushalt macht sich nicht von alleine. Dank des Einsatzes von Magda behalte ich trotz meines Hilfebedarfes meine Individualität und in gewisser Weise auch meine **Eigenständigkeit**. Wann immer ich um Hilfe bitte, ist Magda da für mich.

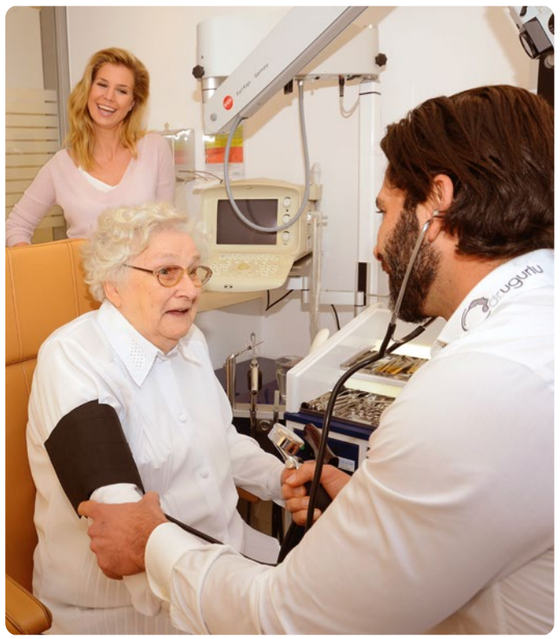


## Hilfe im Alltag

Arztbesuche gehören selbstverständlich zu unserem Alltag. Auch hier ist Magda meine **treue Begleiterin** und hilft mir bei allem, was zu erledigen ist. In schweren Situationen **spricht sie mir Mut zu** oder hält einfach meine Hand.

## Zu Hause wohlfühlen

Im Alter zu Hause leben, wo ich seit über 40 Jahren wohne. Dank **Pflege zu Hause Küffel** kann ich nun auch wieder ohne Angst in meinen **eigenen vier Wänden** einschlafen und aufwachen. Auch meine Kinder sind nun beruhigt, da sie mich in guten Händen wissen.



# Unsere Betreuungsleistungen im Überblick*

Zu unseren Leistungen gehört nicht nur die Betreuung im häuslichen Umfeld. Sie können auch eine Haushaltshilfe anfragen oder eine Begleitung für Unterhaltung und gemeinsame Ausflüge. Bei stärkerem Pflegebedarf ermöglichen wir mit „Pflege zu Hause Plus“ eine noch intensivere Betreuung.

## Betreuung im häuslichen Umfeld – sogenannte 24-Stunden-Pflege

Die Betreuung im häuslichen Umfeld, umgangssprachlich als „24-Stunden-Pflege“ bezeichnet, ist eine Versorgungsform, bei der die (ausländische) Betreuungskraft gemeinsam mit der unterstützungsbedürftigen Person in einem Haushalt wohnt.
Typische Tätigkeiten einer Betreuungskraft sind:

- Grund- und Körperpflege (Waschen, Zahnpflege, Kämmen etc.)
- hauswirtschaftliche Versorgung: Einkaufen, Besorgungen und die Zubereitung von Mahlzeiten
- aktivierende Pflege: Mobilisierung, Hilfe zur Selbsthilfe und Anleitung zur körperlichen Aktivität
- Ansprache und Unterhaltung

## Haushaltshilfe

Wenn Sie im Alter aufgrund von Immobilität oder Erkrankung nicht mehr in der Lage sind, Ihren Haushalt zu führen und Ihr Umfeld sauber und ordentlich zu halten, kann Sie eine Betreuungskraft aus Osteuropa bei diesen Aufgaben unterstützen und Ihnen Gesellschaft leisten – selbst wenn keine oder kaum gesundheitliche Einschränkungen bestehen.

Zu den Leistungen einer Hauswirtschaftshilfe zählen Aufgaben wie:

- Einkaufen und Kochen
- Waschen und Bügeln
- Putzen und Reinigen
- Pflege von Wohnungspflanzen
- Gespräche, Unterhaltung
- Begleitung bei Freizeitaktivitäten
- Versorgung von Haustieren

Die Begleitung richtet sich vor allem auf das Reaktivieren des sozialen Umfelds und die gemeinsame Bewältigung von Aktivitäten außerhalb des eigenen Zuhauses.

„Wir sind für Sie da: fürsorglich – individuell – professionell! Damit jede Betreuungssituation in den eigenen vier Wänden auf allen Ebenen gut gelingt, auch unter schwierigen Bedingungen.“

**Izabela Brückner**
Neukundenberatung
Qualifikation zur Pflegedienstleitung
exam. Altenpflegerin

## Begleitung und Betreuung

Soziale Kontakte sind unerlässlich für das eigene Wohlbefinden. Sich mit anderen unterhalten, Freizeit gemeinsam gestalten und Freundschaften pflegen: Dies alles fördert nachgewiesenermaßen die seelische wie auch körperliche Gesundheit und das Wohlbefinden. Alten Menschen ist es oft aus gesundheitlichen Gründen nicht möglich, selbstständig die Wohnung zu verlassen und soziale Kontakte in der Außenwelt zu pflegen. Sie bleiben allein in ihrer häuslichen Umgebung und fühlen sich einsam. Auch Familienangehörige haben nicht immer die Möglichkeit, täglich vorbeizukommen und Gesellschaft zu leisten. Eine osteuropäische Betreuungskraft kann hier genau die richtige Wahl sein: Sie kann neben der hauswirtschaftlichen Versorgung und der Übernahme etwaiger pflegerischer Verrichtungen den Alltag begleiten und mit viel Empathie für Gesellschaft und Geselligkeit sorgen. Arzt- und Friseurbesuche sowie Behördengänge, entspannte Spaziergänge und unterhaltsame Ausflüge gehören wieder zum Alltag und vernachlässigte Hobbys können gemeinsam angegangen werden.

## Pflege zu Hause Plus

Mit „Pflege zu Hause Plus“ möchten wir Ihnen helfen, auch schwere Betreuungssituationen dauerhaft und zufriedenstellend im eigenen Zuhause zu bewältigen.

Wenn

- deutlich mehr Betreuung und Pflege benötigt wird, als von einer Kraft abgedeckt werden kann,
- gehäuft nächtliche Einsätze notwendig sind, beispielsweise Toilettengänge,
- Transfers aus beispielsweise dem Bett in den Rollstuhl mehrmals täglich stattfinden müssen,
- regelmäßige Lagerungen mit zahlreichen pflegerischen Verrichtungen mehrfach am Tag anfallen,
- eine umfangreiche Pflege und Betreuung beider im Haushalt lebenden Personen notwendig ist oder
- ein Mensch betreut werden muss, der sich auf den Weg seiner letzten Reise gemacht hat,

ist eine Betreuung durch nur eine einzige Betreuungskraft nicht mehr zu leisten und ihr auch nicht zuzumuten.

Um einem deutlich erhöhten Betreuungsbedarf gerecht zu werden, kann es notwendig sein, dass zeitgleich zwei Betreuungskräfte bei Ihnen zu Hause tätig werden. Bei dieser Form der Versorgung verfügt eine der beiden Betreuungskräfte in der Regel über gute bis sehr gute Deutschkenntnisse und die zweite Kraft über Grundkenntnisse. Hierdurch können wir gewährleisten, dass die Kosten moderat bleiben und eine Überlastung aller Beteiligten vermieden wird. Wir zeigen Ihnen auch, welche weiteren Netzwerkstrukturen ggf. zusätzlich notwendig sind und wie diese umgesetzt werden können.

## Demenzbetreuung und -pflege

Mit unserer speziell konzipierten Demenzpflege ermöglichen wir Menschen, die an Demenz leiden, eine umfangreiche und kompetente Versorgung im eigenen Zuhause. Damit dies gelingt, haben wir einen spezifischen Standard entwickelt: Durch die gezielte Auswahl von zwei festen Betreuungskräften, die sich in regelmäßigen Zeitintervallen abwechseln, legen wir die ersten und wichtigsten Grundsteine unserer Betreuungsdienstleistung fest, nämlich Kontinuität und Vertrautheit. Die Demenzbetreuung beinhaltet neben der Haushaltsführung und der Hilfe bei der Körperpflege noch zahlreiche weitere Leistungen wie Orientierungshilfe im Alltag und Aktivierung.

Speziell angeleitete Betreuungskräfte unterstützen den Demenzkranken bei der:

- Mobilisierung,
- Tagesstrukturierung,
- Grundpflege,
- Versorgung bei Inkontinenz,
- Begleitung und Betreuung

und sorgen für Sicherheit im eigenen Zuhause.

## Das sind die Vorteile unserer Betreuungsleistungen:

- ✔ Die häusliche Pflege und Betreuung findet in der vertrauten Umgebung in den eigenen vier Wänden statt.
- ✔ Wir gewährleisten eine ganzheitliche Rundum-Versorgung Ihres Angehörigen – von hauswirtschaftlicher Versorgung über Alltagsbegleitung bis hin zur Grundpflege.
- ✔ Die sozialen Kontakte bleiben erhalten – für ein gesteigertes Wohlbefinden Ihres Angehörigen.
- ✔ Ihr Angehöriger behält seine Eigenständigkeit und Selbstbestimmung.
- ✔ Die gesamte Familie wird entlastet.

Überzeugen Sie sich selbst von unseren Leistungen und genießen Sie den „Rundum-Service“ einer mehrfach zertifizierten Vermittlungsagentur mit höchsten Standards, umfangreichem Fachwissen, persönlichem Engagement und mehr als 15-jähriger Vermittlungserfahrung. Vertrauen Sie dem Testsieger der Stiftung Warentest (Ausgabe 05/2017)!

Wir vermitteln Ihnen Betreuungskräfte und Haushaltshilfen aus Osteuropa, deren Kenntnisse und Fähigkeiten auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten sind. Kontaktieren Sie uns gerne, wir beraten und informieren über unsere Leistungen, die Ihre Betreuungssituation am besten abbilden.

* Bitte beachten Sie, dass Pflege zu Hause Küffel ausschließlich als Vermittler für die vereinbarte Dienstleistungserbringung fungiert. Wir sind weder der Arbeitgeber des eingesetzten Personals noch sind wir dem eingesetzten Personal gegenüber weisungsbefugt. Wir sind selbstverständlich Ansprechpartner der betreuungsbedürftigen Person und deren Angehörigen in allen Angelegenheiten und zu allen Formalitäten rund um die vermittelten Dienstleistungen und Ihrer pflegefachlichen Betreuung.

# Finanzierung der Betreuung im häuslichen Umfeld

Pflege und Betreuung haben ihren Preis. Die Kosten für eine 24-Stunden-Pflege sind jedoch finanzierbar. Wir geben Ihnen nachfolgend eine Übersicht über die möglichen Kosten und erklären, wie diese zum Teil gut refinanzierbar sind. Konkrete Beispiele helfen Ihnen, den Kostenaufwand einzuschätzen und zu kalkulieren.

Die konkreten Kosten variieren je nach Anforderungen und den individuellen Wünschen der pflegebedürftigen Person sowie den gewünschten Sprachkenntnissen und notwendigen Qualifikationen/Erfahrungen der Betreuungskraft. Die Kosten für die Beschäftigung einer polnischen Pflegekraft betragen ab 85 €/Tag*. In diesem Betrag sind bereits sämtliche Lohnnebenkosten, Reisekosten und die vollumfängliche Betreuungsdienstleistung enthalten.

Unsere Preise verstehen sich als Inklusivpreise und sind unabhängig vom bestehenden Pflegegrad. Leistungen der Pflegekasse verringern die Kosten selbstverständlich entsprechend.

**Gut zu wissen**
Die sogenannte „24-Stunden-Pflege" bietet somit nicht nur die Möglichkeit die stationäre Unterbringung zu vermeiden, sondern ist stets auch kostengünstiger als im Vergleich die Beschäftigung von deutschem Personal – sofern dieses überhaupt für diese Form der Pflege und Betreuung zur Verfügung steht.

| Sprachkenntnisse | Kosten pro Monat (inkl. aller Sozialabgaben, Versicherungen, Steuern und Reisekosten) | Kosten pro Tag |
|---|---|---|
| geringe Deutschkenntnisse | ab 2.600 € | ab 85 € |
| **Betreuung einer weiteren Person im Haushalt** | | |
| ohne Pflegebedarf | zzgl. 100 € bis 200 € | zzgl. 3,50 € bis 6,50 € |
| mit Pflegebedarf | zzgl. 200 € bis 400 € | zzgl. 6,50 € bis 13 € |

Gerne erhalten Sie nach Ermittlung Ihres Betreuungsbedarfes Ihr persönliches und unverbindliches Angebot. In dem genannten Gesamtpreis sind bereits sämtliche Kosten wie Gehalt der Betreuungskraft, Steuern, Sozialabgaben für die Kranken-, Unfall- und Rentenversicherung, allg. Reisekosten sowie die Agenturgebühren fix beinhaltet.

**+ jährliches Beratungs- und Vermittlungshonorar** für Pflege zu Hause Küffel
490 € zuzüglich MwSt. für 12 laufende Kalendermonate

## Wie können die Kosten für die sogenannte 24 Stunden Pflege refinanziert werden?

### 347 € bis 990 € mtl. Pflegegeld
Sofern bei der betreuungsbedürftigen Person ein Pflegegrad vorliegt kann zur Refinanzierung der 24-Stunden-Pflege das von der Pflegekasse bezahlte Pflegegeld eingesetzt werden. Die monatlichen Kosten können mit diesem Geldbetrag reduziert werden. Sofern der Pflegedienst zusätzlich zur Betreuungskraft aus Osteuropa beauftragt wird, steht der Differenzbetrag der Sachleistungen als sog. Kombinationsleistung zur Verfügung. Somit können durch das Pflegegeld – entsprechend des bestehenden Pflegegrades – die monatlichen Kosten für die sogenannte 24 Stunden Pflege reduziert werden.

### 3.539 € Entlastungsbudget
Zusätzlich können Angehörige jährlich die Leistungen der Verhinderungs- und Kurzzeitpflege – in Anspruch nehmen, sofern hier mindestens der Pflegegrad 2 besteht und die Leistungen noch nicht verbraucht wurden. Der kumulierte Gesamtbetrag aus Verhinderungs- und Kurzzeitpflege beträgt jährlich bis zu 3.539 €.

### Steuerersparnis
Auch die Erklärung von haushaltsnahen Dienstleistungen bis zu maximal 4.000 € kann jährlich im Rahmen der Steuererklärung gemäß § 35a EstG die Steuerlast deutlich reduzieren, sofern ein zu versteuerndes Einkommen beim Finanzamt erklärt wird. Eine detaillierte Beratung hierzu erhalten Sie von Ihrem Steuerberater.

### Betreuung von zwei Personen
Ganz besonders bemerkbar macht sich der Preisunterschied, wenn zwei Personen gleichzeitig Unterstützung benötigen. Für eine Unterbringung im Heim fallen somit schnell Kosten von bis zu 8.000 € mtl. an. Der Einsatz einer Pflegekraft aus Osteuropa liegt in diesem Fall hingegen bei weniger als der Hälfte der Kosten.

Beispiel: Kostenvergleich

# Heimunterbringung im Vergleich zur Betreuung im häuslichen Umfeld (Pflegegrad 3)

**Kostenvergleich Pflegeheim versus „24-Stunden-Pflege“**
Wussten Sie, dass im Bundesdurchschnitt die persönliche Zuzahlung für eine Heimunterbringung zwischen 3.000 € und 3.500 € monatlich beträgt? Die Leistungen der Pflegeversicherung sind bei diesem Betrag bereits in Abzug gebracht. Folgerichtig bedeutet dies, dass die Kosten für einen Heimplatz im Bundesdurchschnitt regelhaft ca. 4.300 € – 5.000 € im Monat betragen.

### A) Durchschnittliche Kosten bei Heimunterbringung

| Leistung | Kosten pro Monat |
|---|---|
| Heimunterbringung | 4.500 € |
| Taschengeld für den privaten Bedarf | 250 € |
| Gesamtkosten: | 4.750 € |
| **Refinanzierungsbeispiel** | |
| Anteil Pflegeversicherung bei Heimunterbringung, Pflegegrad 3 (PG3) | - 1.319 € |
| **Verbleibender Eigenanteil:** | **3.431 €** |

### B) Durchschnittliche Kosten bei Pflege zu Hause Küffel für Betreuung im häuslichen Umfeld

| Leistung | Kosten pro Monat |
|---|---|
| Versorgung durch Betreuungskraft inkl. Reisekosten* und sämtlicher Lohnnebenkosten bei geringen Sprachkenntnissen** | 2.600 € |
| Haushaltspauschale inkl. Verpflegung für Betreuungskraft und betreute Person (2 Pers.) | 400 € |
| Gesamtkosten: | 3.000 € |
| **Refinanzierungsbeispiel** | |
| Anteil Pflegeversicherung (Pflegegeldleistungen), PG3*** | - 599 € |
| Anteiliges Entlastungsbudget**** ab PG 2 | - 295 € |
| mögliche Steuererleichterung***** | - 333 € |
| **Verbleibender Eigenanteil:** | **1.773 €** |

Wie der Kostenvergleich zeigt, ist eine individuelle Betreuung im eigenen Zuhause oftmals sogar günstiger als eine Heimunterbringung. Das schont Ihre Finanzen und macht die Betreuung im häuslichen Umfeld noch attraktiver.

Die Kosten für die Weiterführung des bestehenden Haushalts variieren je nach Größe stark und bleiben aus diesem Grund in unserem direkten Vergleich hier unberücksichtigt.

**Ein Preis – alle Leistungen inklusive – unabhängig vom Pflegegrad:**

- Unsere Komplettangebote beinhalten garantiert keine versteckten Kosten.
- Sämtliche grundpflegerischen Leistungen und die Haushaltsführung sind in der gewählten Betreuungsleistung bereits enthalten.
- Der gesetzliche deutsche Mindestlohn wird eingehalten.
- Sozialabgaben, Steuern und Versicherungen sind in unserem Angebot bereits berücksichtigt.
- Es fallen für Sie keine zusätzlichen Kosten für die An- und Abreise der Betreuungskraft an.*
- Unser jährliches Beratungs- und Vermittlungshonorar beinhaltet ein umfangreiches Leistungsportfolio, das neben der hervorragenden Vermittlung von Betreuungskräften, einen festen Ansprechpartner, regelmäßige Pflegeberatung durch examinierte Pflegekräfte, 24-Stunden-Erreichbarkeit, eine monatliche Qualitätsvisite und noch vieles mehr für Sie bereit hält. Detaillierte Informationen zu unserem Leistungsumfang finden Sie auf Seite 6 und 7.

**Erfreulich:**
In den meisten Fällen können die Kosten für die Pflege der Angehörigen steuerlich geltend gemacht werden. Näheres hierzu erfahren Sie von Ihrem Finanzamt oder Ihrem Steuerberater.

* Allg. Reisekosten für An- und Abreise

** Für 1-Personen-Haushalt, zzgl. Feiertagszuschläge (doppelter Tagessatz) von max. 11 Tagen/Jahr, je nach Anbieter.

*** Ob und in welchem Umfang Pflegegeldleistungen gewährt werden, entscheidet die Pflegekasse nach Prüfung. Ein Anspruch kann beispielsweise gemindert sein, wenn gleichzeitig ambulante Sachleistungen beantragt und beauftragt worden sind. Wir beraten Sie hierzu gerne individuell.

**** Ob und in welchem Umfang Leistungen für die Verhinderungspflege/Kurzzeitpflege gewährt werden, entscheidet die Pflegekasse nach Prüfung. Wir beraten Sie hierzu gerne persönlich.

***** Es sind bis zu 4.000 € jährlich (333 € mtl.) Steuererstattung für Pflege- und Betreuungsleistung möglich. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihren Steuerberater.

Zertifizierte häusliche Betreuung

# Testsieger mit Bestnoten und DIN-Pionier

**Stiftung Warentest** hat uns zum „**Besten Anbieter**“ unter allen Vermittlern für Betreuungskräfte aus Osteuropa (test-Ausgabe 05/2017) gekürt.

Als einziger Anbieter überzeugten wir in allen getesteten Kategorien und erhielten gleich viermal die Bestnote „sehr gut“ und einmal „gut“. Besonders unser Pflegefachwissen und unser einzigartiger Betreuungsordner kamen gut an sowie sämtliche Leistungen rund um die Vermittlung. Darauf sind wir stolz. Wir ruhen uns aber nicht auf unseren Lorbeeren aus. Die Spitzenreiter-Position bei Stiftung Warentest hat uns angespornt, unsere Betreuungsleistungen weiter zu verbessern: Vor allem möchten wir zu noch mehr **Aufklärung, Transparenz, Versorgungsqualität und Kundeninformation** beitragen – ganz im Sinne des Verbrauchers.

## Häusliche Betreuung nach DIN SPEC 33454

Markus Küffel, Geschäftsführer von Pflege zu Hause Küffel, hat maßgeblich an der Erarbeitung des ersten Qualitätsstandards für die häusliche Betreuung mitgewirkt: der DIN SPEC 33454. Seit 2021 arbeiten wir nach diesem hohen Qualitätsstandard, als eine von wenigen Agenturen in Deutschland!

Pflege zu Hause Küffel arbeitet als eine der ersten Vermittlungsagenturen nach der DIN SPEC 33454 und bürgt damit für ein hohes Maß an Qualität und Verbraucherschutz.

Wenn Sie Wert auf eine qualitativ hochwertige Versorgung Ihres Angehörigen legen, einen seriösen Vermittler suchen und Ihnen Verbraucherschutz und Fairness viel bedeuten, sollten Sie sich für eine seriöse Vermittlungsagentur entscheiden, die nach dem DIN-Standard arbeitet. Dies schützt Sie auch weitgehend vor juristischen Folgen.

Wir von Pflege zu Hause Küffel setzen uns mit Herz und Verstand für die Belange von Verbrauchern und Betreuungskräften ein. Verbraucherschutz, maximale Versorgungsqualität und Fairness stehen bei uns an oberster Stelle.

Der neue DIN-Standard definiert Anforderungskriterien an die häusliche Betreuung und damit an die unterschiedlich eingebundenen Beteiligten, wie Verbraucher, Betreuungskräfte, Vermittler und ausländische Dienstleistungserbringer. Hier ein kurzer Überblick:

### Kundenfreundliche Verträge
- eindeutige Leistungsbeschreibung
- Kostentransparenz
- kurze Kündigungsfristen

### Erfahrene Betreuungskräfte
- verpflichtender Nachweis in Erster Hilfe
- Vorerfahrung in der Seniorenbetreuung
- bestehende Deutschkenntnisse

### Faire Arbeitsbedingungen
- angemessene Arbeitszeiten
- ausreichende Ruhezeiten
- faire Entlohnung für Betreuungskräfte (Mindestlohn)

### Angemessene Aufenthaltsbedingungen für die Betreuungskräfte
- eigenes Zimmer als Rückzugsort
- kostenfreies WLAN
- Benutzung von Küche und Bad
- Transportmöglichkeit für Besorgungen oder Freizeitaktivitäten

### Geprüfte Kooperationspartner
- jährliche Auditierung inkl. Dokumentenprüfung und verpflichtender Vorlage von A1-Bescheinigungen

### Seriöse Vermittler
- umfassende Aufklärungspflichten rund um die häusliche Betreuung durch osteuropäische Betreuungskräfte gegenüber Verbrauchern
- vollumfängliche Kundenberatung durch Pflegefachkräfte (examiniert)
- fortlaufende Begleitung und Beratung des Verbrauchers auch nach erfolgter Vermittlung
- Benennung aller Kostenarten, die für den Verbraucher direkt oder indirekt entstehen
- Dokumentation des Betreuungsverlaufs
- durchgehende Erreichbarkeit an 365 Tagen im Jahr, insbesondere für Notfälle

TÜVRheinland ZERTIFIZIERT
Management System ISO 9001:2015
www.tuv.com ID 9108630654

DIN SPEC
Heute Idee.
Morgen Standard.

# Übersicht über die Leistungen der Pflegeversicherung

Die Pflegeversicherung ist in Deutschland ein eigenständiger Zweig der Sozialversicherung. Sie dient der finanziellen Absicherung im Falle einer nachgewiesenen Pflegebedürftigkeit. Dann haben Sie Anspruch auf Pflegegeld, Pflegehilfsmittel, teil- und vollstationäre Pflege sowie auf häusliche Pflege durch qualifizierte Fachkräfte. Höhe und Art der Leistungen sind abhängig vom jeweiligen Pflegegrad. Unten stehende Tabelle gibt Ihnen einen Überblick über die unterschiedlichen Leistungen der Pflegeversicherung.

## Alle Leistungen der Pflegeversicherung im Überblick

| Leistungsübersicht | PG (Pflegegrad) 1 | PG 2 | PG 3 | PG 4 | PG 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| Pflegeberatung | | ✔ | | | |
| Beratung zu Hause | ✔ | halbjährlich | | vierteljährlich | |
| Pflegekurse | | ✔ | | | |
| Pflegegeld (Pflege zu Hause) | – | 347 € | 599 € | 800 € | 990 € |
| Pflegesachleistungen (ambul. Pflegedienst) | Anspruch nur über Entlastungsbetrag | 796 € | 1.497 € | 1.859 € | 2.299 € |
| Tages- und Nachtpflege (teilstationär) | Anspruch nur über Entlastungsbetrag | 721 € | 1.357 € | 1.685 € | 2.085 € |
| Vollstationäre Pflege | Anspruch nur über Entlastungsbetrag | 805 € | 1.319 € | 1.855 € | 2.096 € |
| Pflege in vollstationären Einrichtungen für körperlich oder geistig beeinträchtigte Personen | – | 278 € | | | |
| Zusätzliche Betreuung / Aktivierung in stationären Pflegeeinrichtungen | | ✔ | | | |
| Kurzzeitpflege Aufwendungen bis zu 8 Wochen im Kalenderjahr Leistungen ab 01.07.2025 gültig | Anspruch nur über Entlastungsbetrag | Gemeinsames Entlastungsbudget für Kurzzeit- & Verhinderungspflege 3.539 € jährlich. Inanspruchnahme vollständig oder jeweils anteilig. | | | |
| Verhinderungspflege Aufwendungen bis zu 8 Wochen im Kalenderjahr Leistungen ab 01.07.2025 gültig | – | Gemeinsames Entlastungsbudget für Kurzzeit- & Verhinderungspflege 3.539 € jährlich. Inanspruchnahme vollständig oder jeweils anteilig. | | | |
| Kombinationsleistungen | – | möglich | | | |
| Umwandlung von 40 % ambul. Sachleistungsbetrag | – | möglich | | | |
| Zusätzliche Leistungen für Pflegebedürftige in ambul. betreuten Wohngruppen | 224 € | | | | |
| Zuschüsse zum Hausnotruf | monatlicher Zuschuss bis zu 26,65 € | | | | |
| Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen | max. 4.180 € pro Maßnahme der Barrierereduzierung | | | | |
| Zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel | 42 € | | | | |
| Zum Verbrauch bestimmte technische Pflegehilfsmittel | ✔ | | | | |
| Entlastungsbetrag | 131 € | | | | |
| Soziale Absicherung der Pflegeperson | – | ✔ | | | |
| Zusätzliche Leistungen bei Pflegezeit und kurzzeitiger Arbeitsverhinderung der Pflegeperson | – | ✔ | | | |





# Wir sind für Sie da!

Ehrlichkeit und Vertrauen – darauf basiert unsere Zusammenarbeit mit allen in die Betreuungssituation eingebundenen Personen. Wir sehen uns gleichermaßen in der Verantwortung gegenüber der Betreuungskraft wie auch der Familie.

Hinter dem langjährigen Erfolg unseres Unternehmens steht eine ganz besondere Philosophie, verbunden mit gemeinsamen Werten wie Respekt und Wertschätzung. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihren vielfältigen Ausbildungswegen, mit ihrer Fachkenntnis und Erfahrung begleiten Sie mit Kompetenz und großem Engagement – individuell und persönlich. Mit Empathie und Fürsorge. Von Mensch zu Mensch.

Wir sind nicht nur Experten für die Vermittlung von Betreuungskräften, sondern auch Experten in Sachen Pflege. Unsere examinierten Pflegefachkräfte oder Pflegeberater erheben und analysieren zu Beginn der Betreuungssituation ganz genau den individuellen Pflege- und Betreuungsbedarf. So erhalten Sie einen fachlich abgesicherten Überblick über die Situation. Zu Ihrer Sicherheit.

Sie brauchen Hilfe? Sie haben Fragen zur Betreuung im häuslichen Umfeld durch eine osteuropäische Betreuungskraft? Wir sind für Sie da – nicht nur zu den üblichen Geschäftszeiten, sondern rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr. Kontaktieren Sie uns jederzeit – unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten Sie gerne.

**Wir beraten Sie gern in allen Fragen rund um die „24-Stunden-Betreuung"!**

Standort Freiburg / Emmendingen
Christoph Fees

Tel.: 07643 / 910 019
Mobil: 0151 / 671 708 31
E-Mail: freiburg@pflegezuhause.info

**Wir helfen Ihnen gerne weiter.
Denn wir sind für Sie da!**

Pflege zu Hause Küffel: Wir sind für Sie da – von Mensch zu Mensch. Mit unserer über 15-jährigen Erfahrung und unseren herausragenden Experten: **fürsorglich, individuell, professionell!**

# Häufig gestellte Fragen (FAQ) unserer Kunden

Haben Sie Fragen zur Vermittlung von osteuropäischen Betreuungskräften und zu dem Ablauf der Betreuung? Keine Sorge, Sie sind nicht die Einzigen, denen es so geht. Wir haben die häufigsten Fragen unserer Kunden für Sie zusammengestellt und geben Antworten. So können Sie sich bereits im Vorfeld ein noch besseres Bild von unserer Dienstleistung machen – schnell und unkompliziert.

## Fragen zur Betreuung im häuslichen Umfeld der sog. 24-Stunden-Pflege

### Wie gut sprechen die Betreuungskräfte Deutsch?

Sie bestimmen selbst, wie gut Ihre Betreuungskraft Deutsch sprechen soll, und teilen uns dies in unserem Erhebungsbogen mit. Durch ein Telefoninterview mit der von Ihnen ausgewählten Betreuungskraft können Sie sich von den angegebenen Deutschkenntnissen überzeugen.

### Sind Grund- bzw. Körperpflege im Preis enthalten?

Entsprechend der gewählten Betreuungsleistung sind sämtliche grundpflegerischen Leistungen und die Haushaltsführung selbstverständlich vollumfänglich eingeschlossen.
Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Komplettangebot: transparent und ohne versteckte Kosten.

### Wie lange dauert es, bis die Betreuungskräfte anreisen können?

Wir leiten nach Vertragsabschluss alle notwendigen Schritte ein, um eine schnellstmögliche Anreise zu realisieren. In der Regel sind es nur wenige Tage, bis die Betreuungskraft bei Ihnen eintrifft.

### Haben die Kräfte auch einen Führerschein?

Nicht jede Betreuungssituation erfordert, dass die Betreuungskraft über eine Fahrerlaubnis verfügt. Sollte dies jedoch notwendig sein, finden wir für Sie die passende Betreuungskraft mit gültigem Führerschein.

## Fragen zu rechtlichen Aspekten

Detaillierte Informationen zu den rechtlichen Rahmenbedingungen finden Sie in unserem Rechtsratgeber „Kleiner Helfer große Hilfe“.

### Welche Verträge sind abzuschließen?

Grundsätzlich werden zwei unterschiedliche Verträge abgeschlossen: Ein Beratungs- und Vermittlungsvertrag sowie ein Dienstleistungsvertrag.

- **Beratungs- und Vermittlungsvertrag:** Dieser Vertrag wird zwischen Ihnen als Kunde und Pflege zu Hause Küffel geschlossen. Er regelt die Zuständigkeit sowie Art und Leistungsumfang unserer Beratungs- und Vermittlungstätigkeit. Dieser Vertrag ist vor der Vermittlungstätigkeit abzuschließen, da er die notwendige Grundlage zur Speicherung und Weitergabe Ihrer personen- und gesundheitsbezogenen Daten darstellt.

- **Dienstleistungsvertrag:** Dieser Vertrag wird zwischen Ihnen als Kunden und dem jeweiligen Dienstleistungserbringer in Osteuropa (Arbeitgeber der Betreuungskraft) geschlossen. Der Dienstleistungsvertrag regelt die zu erbringende Dienstleistung an sich und darüber hinaus sämtliche Formalitäten. Er ist selbstverständlich in deutscher Sprache gehalten.

### Welche Kündigungsfrist gibt es?

Lange Kündigungsfristen passen nicht zu unserem flexiblen und praxisnahen Betreuungsmodell. Die Kündigungsfrist beträgt in der Regel maximal 14 Tage.

### Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, damit eine Betreuungskraft anreisen kann?

Da die Betreuungskraft im Haushalt der pflegebedürftigen Person wohnt, muss sichergestellt werden, dass es dort einen angemessenen Rückzugsort gibt. Es muss mindestens ein möbliertes Zimmer zur Verfügung gestellt sowie die uneingeschränkte Mitnutzung von Küche und Bad ermöglicht werden. Auch WLAN gehört zu den Grundvoraussetzungen, damit die Betreuungskräfte den Kontakt zu ihrer Familie halten können. Ebenfalls muss für Besorgungen oder Freizeitaktivitäten ein Zugang zu einer geeigneten Transportmöglichkeit gewährt werden. Für Haushaltsmittel, Mahlzeiten und jegliche Aktivitäten im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung müssen finanzielle Mittel zur Verfügung gestellt werden. Alle notwendigen Arbeitsmittel müssen ebenfalls gestellt werden. Hierzu gehören auch etwaige Pflegehilfsmittel.

### Wie gestaltet sich die Arbeits- und Pausenzeit der Betreuungskraft und wie wird die Betreuungskraft vergütet?

Alle von uns vermittelten Betreuungskräfte erhalten von ihrem Arbeitgeber mindestens den gesetzlich vorgeschriebenen deutschen Mindestlohn und es ist eine wöchentliche Arbeitszeit von 40 bis 48 Stunden vereinbart.

### Bekommen Betreuungskräfte noch ein zusätzliches Taschengeld von der Familie?

Die Betreuungskräfte erhalten ein Haushaltsbudget, welches die anfallenden Ausgaben für Nahrungsmittel, Pflegehilfsmittel, Transportkosten sowie Kosten im Zusammenhang mit der Dienstleistungserbringung deckt. Wir empfehlen unseren Kunden, eine dokumentierte Haushaltskasse zu führen. Vorlagen hierfür finden Sie in unserem Betreuungsordner. Ein zusätzliches Taschengeld wird den Betreuungskräften seitens der Familien nicht ausgezahlt. Private Besorgungen begleichen die Kräfte von ihrem Gehalt.

### Sind die Betreuungskräfte versichert?

Wir achten akribisch auf die gesetzlichen Anforderungen, die bei der Vermittlung und während der Betreuung durch ausländische Betreuungskräfte erforderlich sind, wie der Meldung zur Sozialversicherung einschließlich der Vorlage einer A1-Bescheinigung. Sie dient als Nachweis, dass die betreffende Person in ihrem Herkunftsland zur Sozialversicherung gemeldet ist.

### Wie läuft die Betreuung im häuslichen Umfeld ab?

Aufgrund der individuellen Anforderungen unserer Kunden gibt es keinen pauschalen Ablauf. Je nach Bedarf unterstützen die Betreuungskräfte beim Aufstehen, Waschen, Arbeiten im Haushalt, Zubereiten der Mahlzeiten sowie bei alltäglichen Begleitungen wie Arztbesuchen, Freizeitaktivitäten etc. Werfen Sie gerne einen Blick auf S. 10 und 11 – Ein Tag zu zweit.

### Wie lange bleiben die Betreuungskräfte vor Ort?

Der durchschnittliche Einsatz einer Betreuungskraft liegt bei 8 Wochen. Die Dauer des Einsatzes kann jedoch variieren, sodass jeder Kunde nach einiger Zeit den optimalen Wechselrhythmus für sich festlegt.

### Wechseln sich immer dieselben Personen ab?

Viele unserer Kunden (ca. 80 %) haben ein sogenanntes Betreuungskraft-Tandem – das bedeutet, dass zwei Stamm-Betreuungskräfte sich beispielsweise in einem 8-Wochen-Rhythmus um die betreuungsbedürftige Person kümmern. Eine Garantie dafür gibt es nicht: Es müssen beide Parteien an einem regelmäßig wiederkehrenden Einsatz interessiert sein. Wird eine Betreuungskraft in der eigenen Familie gebraucht, wird sie möglicherweise nicht wiederkehren.

### Was passiert, wenn man mit den Betreuungskräften nicht zurechtkommt?

Sollte wider Erwarten die „Chemie“ zwischen Ihnen und der ausgewählten Betreuerin nicht passen, besprechen wir einen zeitnahen Wechsel. Die Betreuung zu Hause ist eine sehr intime und auf Vertrauen basierende Betreuungsform. Es ist absolut notwendig, dass sich sowohl die zu betreuende Person als auch die Betreuungskraft wohlfühlen. Unsere Erfahrung zeigt, dass nicht voreilig agiert werden sollte. Es bedarf einer gewissen Zeit, bis sich beide Parteien aneinander gewöhnt haben.

### Fungiert jemand vor Ort als Ansprechpartner?

Wir vermitteln bundesweit und dabei unterstützen uns zahlreiche Partner vor Ort. Wir sind gerne für Sie da, egal ob Sie in Kiel oder im Schwarzwald wohnen.

*„Zu unserer Betreuungskraft Magda möchten wir gerne folgendes erwähnen: Durch ihren Fleiß, ihre guten Kochkünste, ihre säuberliche Arbeitsweise hat Magda erheblich zum Wohlbefinden unserer Mutter beigetragen. Wir sind überaus zufrieden mit ihr.“*

Familie K.



Begriffserklärungen

# Wichtige Begriffe zum Thema Pflege und Betreuung, die Sie kennen sollten

### DIN SPEC
Die DIN SPEC 33454 ist ein Qualitätsstandard, der Anforderungskriterien für unterschiedliche Beteiligte in der Betreuung von pflegebedürftigen Personen im häuslichen Umfeld definiert, um Transparenz und faire Arbeits- und Vertragsbedingungen zu schaffen. Seriöse Vermittlungsagenturen arbeiten nach diesem Standard und zeigen dadurch, dass ihnen Verbraucherschutz und faire Arbeitsbedingungen am Herzen liegen.

### Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK)
Die Gutachter des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherungen sind ein unabhängiges Organ zur Feststellung der Pflegebedürftigkeit. Sie erstellen im Rahmen eines Hausbesuches ein Gutachten, das den Grad der Pflegebedürftigkeit und damit den Pflegegrad festlegt.

### Entsendung
Ist ein Arbeitnehmer in einem Staat der Europäischen Union (EU) sozialversichert beschäftigt, kann er von seinem Arbeit- oder Auftraggeber, im Rahmen einer EU-Entsendung, zur Arbeit in einem anderen EU-Mitgliedsstaat, entsandt werden. Vorausgesetzt die Tätigkeit bzw. Dienstleistung ist zeitlich begrenzt.

### Pflegegrade
Seit dem 01.01.2017 werden die Fähigkeiten und die Selbstständigkeit von Pflegebedürftigen in sogenannte Pflegegrade eingeteilt (SGB XI):

| Pflegegrad | Beschreibung |
|---|---|
| 1 | geringe Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten |
| 2 | erhebliche Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten |
| 3 | schwere Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten |
| 4 | schwerste Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten |
| 5 | schwerste Beeinträchtigungen der Selbstständigkeit oder der Fähigkeiten mit besonderen Anforderungen an die pflegerische Versorgung |

### Pflegegeld
Pflegegeld steht pflegebedürftigen Personen ab Pflegegrad 2 zur freien Verfügung. Sie können das Geld zum Beispiel verwenden, um pflegenden Angehörigen eine Aufwandsentschädigung zu zahlen oder eine Pflegekraft aus Osteuropa zu finanzieren.

### Pflegesachleistungen
Leistungen, die die Pflegekassen bis zu einer gewissen Höchstgrenze – dem bestehenden Pflegegrad entsprechend – ausschließlich für den Einsatz von ambulanten Pflegediensten (häusliche Pflege) zahlen.

### Kombinationsleistungen
Bestimmte Leistungen der Pflegekasse können miteinander kombiniert werden, zum Beispiel Pflegegeld und Sachleistungen (außer bei Pflegegrad 1). Das Pflegegeld vermindert sich in diesem Fall anteilig um den Wert der in Anspruch genommenen Sachleistungen.

### Beispiel
Ein Pflegebedürftiger mit Pflegegrad 2 nimmt Sachleistungen durch einen Pflegedienst im Wert von 398 € in Anspruch. Der ihm zustehende Höchstbetrag für diese Leistung beläuft sich auf 796 €. Er hat somit die Sachleistungen zu 50 Prozent ausgeschöpft. Vom Pflegegeld in Höhe von 347 € stehen ihm noch 50 Prozent, also 174 €, zu.

### Tages- bzw. Nachtpflege
Diese beiden Betreuungsformen zählen zu den teilstationären Pflegeleistungen, weil eine stationäre Leistung mit der Pflege im häuslichen Umfeld kombiniert wird. Häufig ist dies der Fall, wenn die Angehörigen eine lückenlose Betreuung nicht mehr sicherstellen können oder als Entlastungsmöglichkeit für die Betreuungskraft.

### Kurzzeitpflege
Sie stellt eine vorübergehende Pflege und Betreuung in einer vollstationären Einrichtung für einen Zeitraum von bis zu 8 Wochen je Kalenderjahr dar. Kurzzeitpflege ermöglicht pflegenden Angehörigen Entlastung oder bereitet einen pflegebedürftigen Menschen nach einem Klinikaufenthalt auf die Rückkehr in den eigenen Haushalt vor. Ab dem 01.07.2025 werden die Leistungen der Verhinderungs- und Kurzzeitpflege zu einem gemeinsamen Entlastungsbudget zusammengefasst und betragen dann grundsätzlich 3.539 € jährlich. Dieser Gesamtbetrag steht für die jeweiligen Ersatzleistungen entweder vollständig oder jeweils anteilig zur Verfügung.

*„Magda war immer freundlich und hilfsbereit. Ihren Aufgaben ist sie zuverlässig und ohne Aufforderung nachgekommen. Sie kocht und backt auch sehr gut – eine echte Entlastung. Es war sehr angenehm mit ihr zu arbeiten und wir würden uns sehr freuen, wenn sie wiederkommen würde.“*

Familie K.

## Begriffserklärungen

### Verhinderungspflege
Sind pflegende Angehörige durch Krankheit oder Urlaub verhindert, benötigen sie eine Vertretungsperson. Verhinderungspflege kann stunden-, tage- oder wochenweise in Anspruch genommen werden – bis zu 8 Wochen pro Kalenderjahr. Ab dem 01.07.2025 werden die Leistungen der Verhinderungs- und Kurzzeitpflege zu einem gemeinsamen Entlastungsbudget zusammengefasst und betragen dann grundsätzlich 3.539 € jährlich. Dieser Gesamtbetrag steht für die jeweiligen Ersatzleistungen entweder vollständig oder jeweils anteilig zur Verfügung.

### Entlastungsbetrag
Pflegebedürftige, die in häuslicher Umgebung gepflegt und versorgt werden, haben Anspruch auf den sogenannten Entlastungsbetrag in Höhe von bis zu 131 € monatlich. Er darf nur zweckgebunden eingesetzt werden, beispielsweise um die Selbstständigkeit und Selbstbestimmtheit des Pflegebedürftigen im Alltag zu fördern. Der Entlastungsbetrag kann ferner für Tages- und Nachtpflege, Kurzzeitpflege, ambulante Pflegedienste oder auch für Angebote zur Unterstützung im Alltag genutzt werden.

### Zum Verbrauch bestimmte Pflegehilfsmittel
Alle Versicherten mit einem Pflegegrad erhalten von der Pflegekasse sogenannte zum Verbrauch bestimmte Hilfsmittel für bis zu 42 € im Monat. Hierzu zählen beispielsweise Desinfektionsmittel, Einmalhandschuhe und Bettschutzeinlagen.

### Wohnumfeldverbessernde Maßnahmen
Pflegebedürftige der Pflegegrade 1 bis 5 können bis zu 4.180 € als Zuschuss für Anpassungsmaßnahmen beantragen, um die häusliche Pflege in der Wohnung zu ermöglichen oder damit die pflegebedürftige Person wieder möglichst selbstständig agieren kann, wie zum Beispiel Umbaumaßnahmen im Badezimmer.

### Auszüge aus der Pflegereform

- Erhöhung des Pflegegeldes ab 2025 um 4,5 %. Dies führt zu einer weiteren spürbaren finanziellen Entlastung.
- Rechtsanspruch auf Mitnahme der pflegebedürftigen Person zu Reha oder Kur.
- Pflegekräfte werden besser entlohnt.
- Pflegende Angehörige, die noch im Berufsleben stehen, können eine kurzzeitige Arbeitsverhinderung und ein damit einhergehendes Pflegeunterstützungsgeld für max. 10 Tage pro Jahr in Anspruch nehmen.
- Häusliche Pflege: Pflegende Angehörige werden durch höhere Zuschüsse der Pflegekassen für Pflegesachleistungen und Kurzzeitpflege mehr als bisher entlastet.
- Stationäre Pflege: Pflegebedürftige werden hier künftig finanziell entlastet. Der verbleibende Eigenanteil der stationären Pflege wird je nach Dauer der Heimunterbringung höher bezuschusst.
- Erhöhung des Entlastungsbetrages von 125 € auf 131 € pro Monat.
- Gemeinsames Entlastungsbudget für Verhinderungs- und Kurzzeitpflege in Höhe von 3.539 € jährlich.

# Wir vermitteln professionell
# Betreuungskräfte aus Osteuropa

PFLEGE ZU HAUSE KÜFFEL®

***„Daheim ist nicht nur der Ort des gelebten Lebens, der geliebten Menschen, sondern es ist und bleibt stets unser Zuhause.“***

**Ihr Ansprechpartner:**


**Pflege zu Hause Küffel** - Standort Freiburg / Emmendingen
cafeum GmbH

Christoph Fees
An der Sonnhalde 3
79336 Herbolzheim

Tel.: 07643 / 910 019
Mobil: 0151 / 671 708 31

E-Mail: freiburg@pflegezuhause.info
www.pflegezuhause.info/freiburg


**In Kooperation mit Pflege zu Hause Küffel**

TÜVRheinland® ZERTIFIZIERT
Management System ISO 9001:2015
www.tuv.com ID 9108630654

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

TESTSIEGER

| | |
|---|---|
| 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

DIN SPEC
Heute Idee.
Morgen Standard.

05/2025