



**VITARESA**  
Alltagsbetreuung

## **Tipps und Tricks für die Zusammenarbeit mit Ihrer Betreuungskraft**



## Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	3
Kapitel 1 So gehen wir bei der Vermittlung einer Betreuungskraft vor .....	4
Kapitel 2 Voraussetzungen zur Unterbringung Ihrer Betreuungskraft .....	4
Kapitel 3 Legal - aber sicher! .....	4
Kapitel 4 Bevor Sie sich für eine Betreuungskraft entscheiden .....	5
Kapitel 5 Was kann und darf Ihre Betreuungskraft tun?.....	5
Kapitel 6 Was gehört nicht zu den Aufgaben einer Betreuungskraft? Und wie kann das organisiert werden?.....	6
Medizinische Behandlungspflege.....	6
Zusammenarbeit mit dem Pflegedienst.....	6
Sonstige Arbeiten.....	7
Größere Aufräum- und Putzaktionen und Grundreinigung.....	7
Kapitel 7 24-Stunden-Betreuung und Freizeitregelung.....	7
Kapitel 8 Feiertagszuschläge .....	8
Kapitel 9 Verbleibdauer der Betreuungskraft .....	8
Kapitel 10 Ein guter Start ist die halbe Miete.....	9
Kapitel 11 Einführung Ihrer Betreuungskraft .....	9
Kapitel 12 Organisatorisches .....	9
Kapitel 13 Pflegehilfsmittel .....	10
Kapitel 14 Einkaufen.....	10
Essgewohnheiten .....	10
Kapitel 15 Umgang mit dem Geld .....	11
Kapitel 16 Haushaltsgeräte .....	12
Kapitel 17 Mülltrennung.....	12
Kapitel 18 Fahrzeugnutzung und eventuelle Alternativen.....	12
Kapitel 19 Wenn Sie einmal Grund zur Beanstandung haben .....	13
Kapitel 20 Beendigung des Dienstleistungsverhältnisses .....	13
Todesfall.....	14
Kapitel 21 Schlusswort .....	14

## Einleitung



Sehr geehrte Kunde\*innen,

Herzlichen Glückwunsch! Sie haben sich bereits für eine Betreuungskraft entschieden, die durch VITARESA Alltagsbetreuung vermittelt wurde, oder Sie stehen kurz davor, diese wichtige Entscheidung zu treffen.

In solch einer Situation tauchen viele Fragen auf. Es kursieren viele Gerüchte und Vorurteile. Und es ist ganz normal, dass Unsicherheiten aufkommen. Aus zahlreichen Gesprächen mit unseren geschätzten Kunden und Betreuungskräften haben wir wertvolle Informationen zur Zusammenarbeit zwischen Familien und Betreuungskräften zusammengestellt.

Unser Ratgeber enthält praktische Tipps, um Ihnen dabei zu helfen, den Alltag mit Ihrer Betreuungskraft optimal vorzubereiten und erfolgreich zu bewältigen. Wir sprechen über die erforderlichen Voraussetzungen, räumen mit Vorurteilen auf und klären die Rahmenbedingungen. Außerdem informieren wir Sie über branchenspezifische Besonderheiten und geben Ihnen Hinweise zur Vertragsabwicklung. Sollte es einmal zu Unzufriedenheit kommen, unterstützen wir Sie bei einer möglichst unkomplizierten Abwicklung.

Bitte zögern Sie nicht, uns jederzeit zu kontaktieren, falls Sie Fragen haben oder auf Schwierigkeiten stoßen. Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite, um Ihren Alltag angenehmer zu gestalten.

Wir wünschen Ihnen einen erfolgreichen Start und eine harmonische Zusammenarbeit mit Ihrer Betreuungskraft!

Mit herzlichen Grüßen,

Elena Lara-Weisshaupt

Geschäftsführerin Vitaresa GmbH & Co. KG

## Kapitel 1 So gehen wir bei der Vermittlung einer Betreuungskraft vor

Nach einem ersten telefonischen Kontakt, in dem wir ganz ausführlich unser Vorgehen erläutern und Ihre Fragen beantworten, bekommen Sie von uns erste Informationen zu unserem Angebot zugeschickt. Dabei erhalten Sie auch unseren Bedarfsermittlungsfragebogen, den Sie uns gerne ausgefüllt per E-Mail oder Post zuschicken können. Bitte bedenken Sie dabei, dass Sie anschließend konkrete Personalvorschläge erhalten werden. Das bedeutet, dass der Auftrag mit konkreten Betreuungskräften besprochen wurde, sie dem zugestimmt haben und nun auf Ihre Rückmeldung warten. Aus diesem Grund können wir Ihnen für Ihre Entscheidung maximal 48 Stunden, im Sommer oftmals sogar nur 24 Stunden Zeit einräumen.

1. Bedarfsermittlung mit Hilfe unseres Fragebogens oder in einem persönlichen Gespräch vor Ort.
2. Sie entscheiden sich für eine von VITARESA Alltagsbetreuung vermittelte Betreuungskraft.
3. Ankunft und Einführung der Betreuungskraft.

## Kapitel 2 Voraussetzungen zur Unterbringung Ihrer Betreuungskraft

Neben der Bereitschaft, eine Betreuungskraft im eigenen Haus aufzunehmen, gibt es einige Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, um eine Betreuungskraft in Ihrem Haushalt willkommen heißen zu können. Fragen Sie sich selbst: Würde ich mich in dem Zimmer wohlfühlen? Denn das Wohlbefinden der Betreuungskraft entscheidet oft darüber, ob sie bereit ist, ihren Aufenthalt bei Ihnen zu verlängern und wiederzukommen. Um Ihnen bei der Überprüfung der Voraussetzungen zu helfen, haben wir eine Checkliste der wichtigsten Punkte erstellt. Diese bekommen Sie ebenfalls mit unserer ersten E-Mail zugeschickt.

## Kapitel 3 Legal - aber sicher!

Wenn es um das Thema Betreuungskräfte aus Osteuropa geht, stellt sich oft die Frage nach der Legalität. Es gibt drei legale Modelle, um eine Betreuungskraft in Deutschland zu beschäftigen: Direkte Anstellung, Selbstständigen-Modell und Entsendemodell. Da wir ausschließlich mit dem Entsendemodell arbeiten, finden Sie anbei die genaueren Erläuterungen zu dem Modell, das seit 2004 aufgrund der Dienstleistungsfreiheit innerhalb der EU besteht.

Sie beauftragen unsere Vermittlungsagentur, die eng mit verschiedenen renommierten Entsendeunternehmen in Osteuropa zusammenarbeitet. Diese Unternehmen beschäftigen qualifizierte Betreuungspersonen, die nach Deutschland entsendet werden. Die Betreuungskräfte sind in ihrem Heimatland beschäftigt und entrichten ihre Steuern und Sozialversicherungsbeiträge dort. Dieser Vorgang wird durch einen Sozialversicherungsnachweis, das europäische Formblatt A1, dokumentiert. Dieses Dokument weist Ihnen also nach, dass die Sozialversicherungsbeiträge in dem jeweiligen Land entrichtet werden und ganz wichtig, dass Ihre Betreuungskraft auch wirklich im Fall des Falles versichert ist.

## Kapitel 4 Bevor Sie sich für eine Betreuungskraft entscheiden

Die Zusammenarbeit mit einer Betreuungskraft ist etwas ganz Besonderes. Sie öffnen Ihr Zuhause für eine zunächst Ihnen völlig fremde Person.

Aber auch für die Betreuungskraft ist es aufregend! Sie weiß nicht, was sie erwartet: Wer sind Sie? Wie sind Sie? Wie sind die Aufgaben in Ihrem Haushalt? Wie sind die Räumlichkeiten? Was wird von ihr erwartet? All diese Fragen gehen ihr durch den Kopf, bevor sie sich zum ersten Mal zu Ihnen auf den Weg macht. Natürlich hat sie sich für die Stelle entschieden und Rahmenbedingungen und Aufgaben wurden besprochen, dennoch bleiben viele Dinge ungeklärt und schwer vorstellbar, solange man nicht vor Ort ist.

Stellen Sie sich vor, Sie machen Urlaub in einem fremden Land: Fremde Sprache, fremde Sitten, fremdes Essen. Manchmal ist es spannend, manchmal stressig und manchmal einfach nur anstrengend. Versuchen Sie sich nun in die Lage Ihrer Betreuungskraft zu setzen. Sie kommt nicht in den Urlaub, sondern zum Arbeiten in ein fremdes Land, soll eine gute Leistung erbringen und das möglichst schnell. Helfen Sie ihr dabei, sich bei Ihnen willkommen und wohlfühlen.

## Kapitel 5 Was kann und darf Ihre Betreuungskraft tun?

Die meisten Betreuungskräfte sind keine ausgebildeten Pflegefachkräfte. Oftmals haben sie Erfahrung in der Pflege von Angehörigen gesammelt und daraus ihren Beruf gemacht. Viele verfügen über mehrjährige Erfahrung in der Grundpflege und haben Kunden mit unterschiedlichen Vorerkrankungen betreut. Im Personalbogen, den Sie zur Entscheidung zugeschickt bekommen, finden Sie Informationen zu den Vorerfahrungen und Qualifikationen Ihrer Betreuungskraft. Oft haben die Betreuungskräfte zusätzliche Schulungen in den speziellen Bereichen der Grundpflege absolviert.

Wir freuen uns, Ihnen unsere Betreuungskräfte vorzustellen, die Ihnen gerne bei der Grundpflege zur Seite stehen. Sie übernehmen wichtige Aufgaben wie die Unterstützung bei der Körperhygiene, beim An- und Auskleiden sowie bei der Zahnpflege. Auch das Wechseln von Inkontinenzmaterialien oder das Leeren eines Katheterbeutels gehört zu ihrem Tätigkeitsbereich. Darüber hinaus achten sie darauf, dass Ihre Angehörigen ausreichend essen, trinken und ihre Medikamente einnehmen.

Unsere Betreuungskräfte sind nicht nur für die körperliche Pflege da, sondern begleiten Ihre Senioren auch gerne bei Spaziergängen, spielen gemeinsam Gesellschaftsspiele und schenken ihnen ihre wertvolle Gesellschaft. Sie unterstützen beim Aufstehen, Hinsetzen oder Umsetzen in den Rollstuhl, das Auto oder wieder zurück. Neben der Grundpflege übernehmen sie auch die Aufgaben im Haushalt, halten die Räume sauber, erledigen Einkäufe und begleiten bei Arzt- oder Therapieterminen.

Diese anspruchsvolle Tätigkeit erfordert sowohl körperliche als auch geistige Aufmerksamkeit. Unsere Betreuungskräfte leisten diese mit einer unglaublichen Hingabe. Sie verdienen nicht nur eine faire Entlohnung, sondern auch Ihre

Wertschätzung. Zeigen Sie ihnen, wie sehr Sie ihre Arbeit schätzen. Ein einfaches Lob kostet nichts, kann aber viel bewirken. Gerade in Situationen, in denen die Pflegebedürftigen selbst nicht mehr in der Lage sind, ihre Dankbarkeit auszudrücken, ist es umso wichtiger, dass Sie als Angehörige dies tun. Es macht die Arbeit für die Betreuungskräfte vielleicht nicht unbedingt leichter, aber gestaltet diese angenehmer. Sie kommen gerne wieder, wenn sie wissen, dass ihre Arbeit geschätzt wird.

Wir sind davon überzeugt, dass Sie mit unseren einfühlsamen und engagierten Betreuungskräften eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aufbauen können. Zögern Sie nicht, uns bei Fragen oder Wünschen zu kontaktieren. Wir stehen Ihnen gerne zur Seite.

## Kapitel 6 Was gehört nicht zu den Aufgaben einer Betreuungskraft? Und wie kann das organisiert werden?

Wir möchten Ihnen nun genauer erläutern, welche Aufgaben nicht zu ihrem Tätigkeitsbereich gehören und wie Sie diese alternativ organisieren können.

### **Medizinische Behandlungspflege**

In Deutschland ist es nur zugelassenen Pflegekräften erlaubt, medizinische Behandlungspflege durchzuführen. Dazu zählen Tätigkeiten wie das Messen des Blutzuckers, das Anziehen von Stützstrümpfen (Kompressionsstrümpfen), das Richten von Medikamenten und die Wundversorgung.

Wie bereits erwähnt, sind die meisten Betreuungskräfte keine gelernten Pflegefachkräfte. Aber auch wenn Sie eine ausgebildete Pfleger:in oder Krankenschwester mit umfangreichen Qualifikationen von uns vorgestellt bekommen, dürfen diese aus haftungsrechtlichen Gründen keine medizinische Behandlungspflege durchführen. Das ist in den Dienstleistungsverträgen auch immer explizit so geregelt.

Falls Sie also eine solche Versorgungsleistungen benötigen, bitten wir Sie, dies von einem zuständigen Arzt verschreiben zu lassen und einen ambulanten Pflegedienst damit zu beauftragen. Viele unserer Kunden richten die Medikamente für eine oder auch mehrere Wochen selbst. Gerne können Sie sich auch bei Ihrer zuständigen Apotheke informieren, ob sie die Medikamente für Sie richten könnten. Auch einige der Versandapotheken bieten diese Dienstleistung kostenlos für Sie an.

### **Zusammenarbeit mit dem Pflegedienst**

Wenn Sie bereits einen Pflegedienst im Haus haben, empfehlen wir es Ihnen, dass Sie nach Möglichkeit, den Pflegedienst auch weiterhin beschäftigen. Nicht nur für die medizinische Behandlungspflege und das Richten der Medikamente, sondern auch als Unterstützung für eine Betreuungskraft ist der Pflegedienst in bestimmten Situationen hilfreich und manchmal sogar unabdingbar.

Viele unserer Kunden setzen bei der großen Körperpflege zusätzlich auf einen ambulanten Pflegedienst. Das Baden oder Duschen ist oftmals sicherer für alle Beteiligten, wenn zwei Personen dabei helfen. Bei Körpergewicht ab 75 Kilo ist bei der Körperpflege im Bett und auch beim morgendlichen Aufstehen und abendlichem ins Bett gehen eine zweite Person hilfreich.

Ein weiterer Vorteil von einem vorhandenen Pflegedienst ist, dass ihre Leistungen sich bei Bedarf in der Regel schneller und unkomplizierter aufgestockt werden können, wenn Sie dort bereits Kunden sind. Dies kann notwendig werden, wenn die Pflegesituation sich ändert oder ungeplant eine Lücke in der Betreuung entsteht, weil die Betreuungskraft vor Ort kurzfristig zum Beispiel krankheitsbedingt ausfällt oder die Reise zu Ihnen unerwartet nicht antreten kann. Wenn Sie dann in so einer Ausnahmesituation erst nach einem Pflegedienst suchen müssen, der Sie als Kunden aufnehmen kann, gerät man zwangsläufig unter Druck. Daher empfehlen wir es unseren Kunden, dass Sie den Pflegedienst zumindest mit dem Richten der Medikamente beauftragen. Bitte informieren Sie sich hierzu bei der Pflegekasse oder bei Ihrem ambulanten Pflegedienst, welche Leistungen Ihnen hierfür zur Verfügung stehen.

### **Sonstige Arbeiten**

Gartenarbeiten, Schneeschippen, Holz hacken und ähnliche Tätigkeiten gehören nicht zum Aufgabenbereich einer Betreuungskraft. Insbesondere das Befeuern eines Holzofens ist oft nicht in den Dienstleistungen enthalten, da dies viele Betreuungskräfte überfordern würde, und damit ein Haftungsrisiko verbunden sein kann.

### **Größere Aufräum- und Putzaktionen und Grundreinigung**

Im Laufe der Jahre sammeln sich in vielen Haushalten viele unnötige Dinge an, von denen man sich schwer trennen kann. Manchmal ist dies auch krankheitsbedingt der Fall. Das Aufräumen und Ausmisten solcher Haushalte gehört nicht zu den Aufgaben einer Betreuungskraft. Ebenso sind Garagen, Keller, Dachböden oder ähnliche Räumlichkeiten, die schon immer aufgeräumt werden sollten, explizit in den Dienstleistungsverträgen ausgeschlossen. Auch das Fensterputzen ist aus der Dienstleistung ausgeschlossen. Diese Aufgaben sollten anderweitig vergeben werden.

## **Kapitel 7 24-Stunden-Betreuung und Freizeitregelung**

Im Zusammenhang mit der häuslichen Betreuung wird oft von einer 24-Stunden-Pflege oder 24-Stunden-Betreuung gesprochen. Dieser Begriff ist jedoch irreführend. Niemand kann und darf tatsächlich 24 Stunden am Tag arbeiten. Es wäre nicht nur illegal, sondern auch gesundheitlich nicht tragbar. Unsere Betreuungskräfte benötigen selbstverständlich Pausen und Ruhezeiten, um sich zu erholen und ihre Aufgaben mit neuer Energie erfüllen zu können.

Jede Betreuungskraft benötigt eine feste Pause von mindestens zwei zusammenhängenden Stunden pro Tag. Die meisten Betreuungskräfte nutzen gerne

die Zeit nach dem Mittagessen, um sich zu erholen. In dieser Zeit stehen sie nicht auf Abruf zur Verfügung und haben Freizeit. Sie können diese Zeit nutzen, um spazieren zu gehen oder einen Stadtbummel zu machen.

Bitte bedenken Sie, dass Sie beziehungsweise Ihre Angehörigen währenddessen alleine wären. Überlegen Sie daher sorgfältig, ob es vertretbar ist, die Senioren in dieser Zeit alleine zu lassen. Falls eine durchgehende Betreuung notwendig ist, beispielsweise weil die Senioren aufgrund von Demenz nicht alleine gelassen werden dürfen, sollten Sie zusätzliche Unterstützung für diese Zeit organisieren. Neben Familie, Nachbarn und Freunden können auch Alltagshelfer, die Sie über Nachbarschaftshilfevereine, örtliche Sozialstationen oder caritative Einrichtungen finden, in Frage kommen. Eine weitere Alternative wären zwei Betreuungskräfte, die ihre Pausenzeiten gegenseitig abdecken können, wenn Ihre finanzielle Situation diese Lösung ermöglicht.

Einige unserer Partner schreiben entweder einen ganzen freien Tag oder zwei halbe freie Tage pro Woche vor. Falls die Betreuung durch Familie in dieser Zeit nicht gewährleistet werden kann, könnten Sie auch mit Freunden und Nachbarn sprechen. Andernfalls könnten die Tagespflege, Senioren-Cafés und ähnliche lokale Angebote eine weitere Option sein.

## Kapitel 8 Feiertagszuschläge

Auch die Betreuungskräfte verbringen ihre Zeit über die Feiertage und den Sommer gern mit ihren Familien oder kümmern sich um ihre Angehörigen oder eben auch im Sommer um den eigenen Garten.

Daher werden Sie diesen Punkt in allen Dienstleistungsverträgen und auch in unseren Angeboten finden. Die Zuschläge können feste Beträge sein, in der Regel betragen die Zuschläge jedoch einen Tagessatz. Für die Osterfeiertage, Weihnachten und Neujahr fallen diese Zuschläge immer an. Je nach Kooperationspartner können aber auch für weitere Feiertage oder zum Beispiel auch Sommermonate bestimmte Zuschläge fällig werden. Wir listen Ihnen die Feiertage und die Höhe der Zuschläge immer bei den Angeboten auf. Darüber hinaus finden Sie diese immer auch in den Dienstleistungsverträgen.

Dieses Geld wird dazu genutzt, um den Betreuungskräften für Ihre Bereitschaft Bonuszahlungen anzubieten. Diese sollen die sonst unbeliebten Zeiträume attraktiver machen.

## Kapitel 9 Verbleibdauer der Betreuungskraft

Eine häufig gestellte Frage betrifft die Dauer des Aufenthalts der Betreuungskraft vor Ort. Es gibt leider keine einfache Antwort, da die Einsatzzeiten der Betreuungskräfte variieren, häufig bleiben die Betreuungskräfte sechs Wochen bis zwei Monate vor Ort. Jede Betreuungskraft darf frei entscheiden, wie lange sie oder er vor Ort bleiben möchte. Gerade vor dem ersten Mal sind die Betreuungskräfte eher zurückhaltend, was etwaige Zusagen betrifft. Schließlich kennen Sie sich ja noch nicht und wissen nicht, ob eine Zusammenarbeit gut funktionieren wird. Daher entscheiden die meisten



Betreuungskräfte erst vor Ort, ob sie auch für eine längere Zeit vor Ort bleiben möchten. Und auch Sie können im Vorfeld nicht wissen, ob Sie sich eine längere Zusammenarbeit vorstellen können. Daher fragen wir in der Regel nach den ersten zwei Wochen beide Seiten, ob eine Verlängerung gewünscht wird und planen dann die weiteren Schritte. Wenn es klar ist, wie lange Ihre erste Betreuungskraft vor Ort sein wird, wird der Folgevorschlag darauf abgestimmt. In der Regel erhalten Sie ungefähr zehn bis vierzehn Tage vor der Abreise Ihrer Betreuungskraft einen neuen Personalvorschlag zur Prüfung. Es ist uns ein großes Anliegen, dass wir ein Tandempaar mit zwei, maximal drei Betreuungskräften bilden, die sich gegenseitig abwechseln.

## Kapitel 10 Ein guter Start ist die halbe Miete

Wir empfehlen Ihnen, wenn möglich, die Betreuungskraft bereits am Vorabend vor dem geplanten Einsatzbeginn anreisen zu lassen. Aufgrund der oft langen Anreisezeiten sind die Betreuungskräfte erschöpft und benötigen zunächst ausreichend Schlaf, bevor sie richtig durchstarten können. Ein kleiner Snack, ein Getränk, eventuell ein kleiner Willkommensgruß im Zimmer der Betreuungskraft und ein paar warme Worte erleichtern das Ankommen und schaffen eine schöne Willkommensatmosphäre. Bitte nehmen Sie sich ausreichend Zeit, um der Betreuungskraft alle Gegebenheiten in Ruhe zeigen zu können. Wenn möglich, begleiten Sie die Betreuungskraft in den ersten paar Tagen persönlich, um sicherzustellen, dass die Zusammenarbeit gut gelingt und alle eventuellen Anfangsschwierigkeiten gemeinsam beseitigt werden können. Auch Ihre Angehörigen werden es Ihnen danken, wenn Sie sich nicht gleich mit einer fremden Person alleine lassen, sondern den Übergang sanft gestalten.

## Kapitel 11 Einführung Ihrer Betreuungskraft

In Abhängigkeit der Anreisezeit der Betreuungskraft und Ihrer Verfügbarkeit vereinbaren wir mit Ihnen für den Tag der Anreise oder den darauffolgenden Tag einen Vor-Ort-Termin, um sicherzustellen, dass alle für die Tätigkeit der Betreuungskraft notwendigen Themen ausführlich besprochen wurden. Zur Vorbereitung des Treffens bekommen Sie von uns mit den Anreisedaten der Betreuungskraft auch eine Checkliste für die Einführung zugeschickt. Diese gehen wir dann gemeinsam mit Ihnen und Betreuungskraft Punkt für Punkt durch. Im späteren Verlauf der Betreuung kann die anwesende Betreuungskraft die Einführung gemeinsam mit uns für Sie übernehmen. Bei einem Wechsel der Betreuungskräfte wird eine kurze Übergabe eingeplant. Oftmals kommt die neue Betreuungskraft am Abend an und die Betreuungskraft, die vor Ort war, reist am nächsten Morgen ab. Sollten Sie eine längere Übergabe wünschen, kann das gerne so eingeplant werden. Bitte beachten Sie jedoch, dass wenn beide Betreuungskräfte gleichzeitig vor Ort sind, für diese Zeit auch die entsprechenden Kosten anfallen werden.

## Kapitel 12 Organisatorisches

Wenn Sie bereits mit einem Terminübersichtskalender arbeiten, perfekt! Bitte ermöglichen Sie der Betreuungskraft den Zugang zu dem Kalender. Sollten Sie noch keinen Terminkalender verwenden, empfehlen wir Ihnen, einen Übersichtskalender

mit den anstehenden Terminen anzulegen. Das gibt der Betreuungskraft eine gute Orientierung und erleichtert die Zusammenarbeit mit der Betreuungskraft erheblich. So weiß die Betreuungskraft, wann welche Termine anstehen und kann sich selbst darauf einstellen und auch die Senioren entsprechend darauf vorbereiten.

## Kapitel 13 Pflegehilfsmittel

Sie können die Pflegehilfsmittel in Sanitätshäusern oder Apotheken bekommen. Am einfachsten ist es, wenn Sie sich das monatliche Pflegehilfsmittel-Paket direkt nach Hause liefern lassen.

Genauere Informationen hierzu finden Sie in unserem Merkblatt zu den Pflegehilfsmitteln.

## Kapitel 14 Einkaufen

Nicht überall gibt es eine direkte Einkaufsmöglichkeit in der Nähe. Zudem haben wir alle unsere Vorlieben, sei es bei bestimmten Geschäften oder Lebensmitteln, die wir gewohnt sind zu kaufen. Eine Umstellung könnte vielen Senioren schwerfallen und möglicherweise zu Akzeptanzproblemen führen. Daher ist es wichtig, Ihrer Betreuungskraft zu zeigen, wo sich die Einkaufsmöglichkeiten befinden und welche Vorlieben Sie haben.

Die beliebteste Lösung für die Betreuungskräfte ist das Einkaufen selbst zu übernehmen. Schließlich haben sie ja einen Plan, was im Haushalt vorhanden ist oder nicht und müssen sie dann auch aus den eingekauften Lebensmitteln etwas Schmackhaftes zubereiten. Bitte sehen Sie dafür ein wöchentliches Budget von ungefähr 120-130 Euro pro Woche bei zwei Personen im Haushalt vor und bei drei Personen etwa 150-170 Euro, je nach Ihren Gewohnheiten und Vorlieben. Dabei empfehlen wir eine wöchentliche Abrechnung, bei der alle Belege geprüft und das Haushaltsgeld erneut aufgefüllt wird.

In einigen Familien wird gemeinsam mit der Betreuungskraft eingekauft. Oder aber die Familie übernimmt die Einkäufe vollständig. Bitte lassen Sie sich hierfür von der Betreuungskraft eine Einkaufsliste erstellen, um Missverständnisse und unnötigen Ärger zu vermeiden. Ansonsten kann aus einer gut gemeinten Hilfestellung schnell ein Ärgernis werden, weil die Betreuungskraft mit den eingekauften Lebensmitteln nichts anzufangen weiß.

## Essgewohnheiten

Die Betreuungskräfte haben Kost und Logis frei. Das bedeutet, dass Sie auch für das Essen der Betreuungskraft aufkommen müssen.

Wir haben alle unterschiedlichen Essgewohnheiten. Es gibt Menschen, die wirklich alles essen und wiederum andere, die nur wenige ausgewählte Produkte essen können oder möchten. Auch dieser Punkt steht nicht von ungefähr in unserem Ratgeber und

hat einen Extra-Kapitel verdient, weil das Thema – völlig unnötig, wie wir finden – eine Menge Unmut verursachen kann.

Das Essen und Trinken gehören zu unseren Grundbedürfnissen und werden diese nicht oder nicht richtig gestillt, macht uns das unzufrieden – die Einen mehr, die Anderen weniger. Hier braucht es etwas Verständnis dafür, dass die Betreuungskraft vielleicht nicht unbedingt das Gleiche essen möchte, wie Sie. Vielleicht sind auch Sie nicht bereit, Polnisches oder Litauisches Essen zu probieren, weil Sie es einfach anderes gewohnt sind. Und das ist auch in Ordnung so. Hier sollte am besten gelten: Jedem das Seine!

Wie könnte das nun in der Praxis aussehen? Wenn Sie und oder Ihre Angehörigen nicht zu den Allesessern gehören, dann sollten Sie mit der Betreuungskraft auf jeden Fall besprechen, was Sie gerne essen und was nicht. Wichtig ist, dass Sie dabei auch auf eventuelle Unverträglichkeiten und Allergien eingehen.

Wie bereits erwähnt, bitten wir um Verständnis dafür, dass die Betreuungskraft eventuell nicht das Gleiche essen möchte oder kann, wie Sie. Zu meinen Lieblingsbeispielen hier gehört das im Schwäbischen allseits beliebte Gsälzbrot (zu Deutsch: Marmeladenbrot) zum Frühstück, das ich persönlich seit meiner Kindheit nicht ausstehen kann. Mein Tag beginnt immer mit einem herzhaften Frühstück, das ich brauche um gut gelaunt in den Tag zu starten. Bei manchen anderen ist das ein Müsli und bei wiederum anderen ein Brei oder vielleicht sogar nur ein Kaffee. Bitte helfen Sie der Betreuungskraft, sich bei Ihnen wohlfühlen, in dem Sie ihre Essgewohnheiten akzeptieren.

In der Praxis ist hier alles möglich: Sie können gerne gemeinsam oder vielleicht abwechselnd kochen, wenn möglich. Es ist aber auch möglich, dass die Betreuungskraft für Sie etwas anderes kocht als für sich selbst. Ob Sie dann gemeinsam oder getrennt essen, hängt von Ihnen und Ihren Gewohnheiten und Wünschen ab.

Natürlich ist es immer auch eine Frage des Budgets, wie viele Extras für die Betreuungskraft ermöglicht werden können. Etwas Augenmaß und gute Absprachen helfen hier dabei, praktikable Lösungen zu finden. Natürlich können Sie uns jederzeit um Rat fragen, wenn dabei Unsicherheiten oder Fragen entstehen.

## Kapitel 15 Umgang mit dem Geld

Grundsätzlich gilt: die Betreuungskraft bekommt von Ihnen das Geld für den Haushalt und keine Zuwendungen darüber hinaus. Ihren Lohn beziehen die Betreuungskräfte von ihrer jeweiligen Agentur.

Es spricht sicherlich nichts dagegen, wenn Sie am Ende des Aufenthaltes als Dankeschön ein kleines Trinkgeld der Betreuungskraft mitgeben. Darüber freut sich jede Betreuungskraft und versteht das als Anerkennung und Wertschätzung ihrer Leistung. Den Betrag können Sie natürlich frei wählen, er sollte aber 50 Euro nicht übersteigen.

Bitte leihen Sie den Betreuungskräften kein Geld oder versenden Geldbeträge ins Ausland. Es kommt in Einzelfällen vor, dass Betreuungskräfte darum bitten. In einem

solchen Fall kontaktieren Sie bitte uns, um Rücksprache zu halten. Gemeinsam mit unserer Partneragentur suchen wir dann nach einer geeigneten Lösung.

## Kapitel 16 Haushaltsgeräte

Bitte nehmen Sie sich in den ersten Tagen die Zeit, um Ihrer neuen Betreuungskraft die Bedienung aller Geräte im Haushalt zu zeigen. Nicht, weil es in den anderen Ländern etwa keine Wasch- oder Spülmaschinen gibt, sondern weil die Geräte und die Bedienung dieser in jedem Haushalt unterschiedlich sind. Am besten machen Sie die erste Wäsche gemeinsam, um mögliche Verfärbungen, das Einlaufen der Wäsche oder ähnliches zu vermeiden. Sollten Sie einen Trockner besitzen, zeigen Sie bitte der Betreuungskraft, was in den Trockner darf und was nicht.

## Kapitel 17 Mülltrennung

Das Thema Mülltrennung mag etwas hier eigenartig und vielleicht auch unangebracht zu erscheinen, doch es gibt Unterschiede im Umgang mit dem Müll von Land zu Land und sogar von Gemeinde zu Gemeinde. Ihre Betreuungskraft kann nicht wissen, wie in Ihrer Gemeinde der Müll getrennt wird und wie Sie es in Ihrem Haushalt umsetzen. Bitte nehmen Sie sich daher die Zeit, Ihrer Betreuungskraft dies zu zeigen. Falls einmal etwas in die falsche Tonne gelangt, liegt es sicherlich an Unwissenheit. Zeigen und erklären Sie es Ihrer Betreuungskraft einfach am besten noch einmal, wie die Mülltrennung richtig funktioniert. Bei Unsicherheiten können Bilder oder Schilder behilflich sein, um den Inhalt der Mülleimer zu beschreiben.

## Kapitel 18 Fahrzeugnutzung und eventuelle Alternativen

Die Angabe, dass die Betreuungskraft einen Führerschein besitzen muss, schränkt die Auswahl an potenziellen Betreuungskräften erheblich ein. Überlegen Sie es sich daher gut, ob und wenn ja, für welche Aufgaben die Betreuungskraft wirklich Auto fahren muss.

Sind es die Einkäufe? Lassen sich diese eventuell doch zu Fuß, mit einem Fahrrad oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln erledigen? Oder kann den wöchentlichen Großeinkauf doch jemand aus der Familie oder der Nachbarschaft übernehmen? Alternativ gibt es in einigen Gegenden auch Supermarktlieferdienste, die Ihnen die Lebensmittel nach Hause liefern können.

Ausflüge oder Arztbesuche? Da verhält es sich natürlich anders. Wenn die Senioren dazu in der Lage sind, an den Ausflügen teilzunehmen, dann ist das sicherlich ein wichtiger Aspekt, den Führerschein bei den Anforderungen an die Betreuungskraft anzugeben.

Wenn die Nutzung des Fahrzeugs notwendig ist, bedenken Sie bitte, dass für eventuelle Schäden, die dabei entstehen können, keine Haftung übernommen werden kann. Daher schreiben die meisten unserer Kooperationspartner auch eine Vollkaskoversicherung für das genutzte Fahrzeug vor. Sollte Ihre bisherige

Haftpflichtversicherung dies nicht vorsehen, muss Ihre Haftpflichtversicherung so erweitert werden, dass die Betreuungskraft in die Haftung eingeschlossen wird.

In seltenen Fällen kommen die Betreuungskräfte auch mal mit ihren eigenen Autos nach Deutschland. Sollten Sie das also wünschen, dass die Betreuungskraft die Einkäufe, Ausflüge oder ähnliches mit ihrem eigenen Fahrzeug erledigt, sollten Sie sich mit der Betreuungskraft auf eine Vergütung der Fahrtkosten einigen: zum Beispiel die Erstattung der Tankkosten bei Vorlage eines entsprechenden Beleges oder die Erstattung einer Kilometerpauschale.

## Kapitel 19 Wenn Sie einmal Grund zur Beanstandung haben

Unser oberstes Ziel ist es, dass Sie zufrieden sind und sich bei uns gut aufgehoben fühlen, ebenso wie Ihre Angehörigen. Jede Betreuungskraft, jeder unserer Kooperationspartner und natürlich auch wir selbst, sind stets darum bemüht, unsere Aufgaben bestmöglich zu erfüllen. Dennoch kann es gelegentlich vorkommen, dass etwas nicht wie gewünscht läuft: Aufgaben werden nicht wie erwartet erledigt, die Zusammenarbeit mit der Betreuungskraft funktioniert nicht zu Ihrer Zufriedenheit, oder ähnliches. Bitte sprechen Sie mit uns, wenn Sie mit der erbrachten Dienstleistung unzufrieden sind. Dadurch geben Sie uns und unseren Partnern die Möglichkeit, für Sie eine geeignete Lösung zu finden. Entweder kann die Situation mit der Betreuungskraft geklärt und verbessert werden, oder wir suchen nach einer anderen Betreuungskraft, die besser zu Ihnen passt.

Bitte beachten Sie, dass nachträgliche Reklamationen immer nur innerhalb einer bestimmten Zeitspanne – in der Regel fünf Werktage nach der Abreise der Betreuungskraft – möglich sind. Eine selbstständige Kürzung der Rechnungsbeträge aufgrund von unerfüllten Erwartungen wird in der Regel nicht anerkannt und führt zu aufwendigen und unangenehmen Klärungsprozessen. Dies lässt sich vermeiden, wenn Sie uns beim Auftreten der Schwierigkeiten umgehend informieren und Ihre Beschwerde zusätzlich zu einem Telefonat schriftlich verfassen. Bitte versuchen Sie die Punkte, die nicht erfüllt oder nur ungenügend erfüllt wurden, möglichst knapp und genau zu beschreiben. Dadurch erhalten wir und unsere Partner eine klare Übersicht über die Punkte, die geklärt werden sollen, und Sie können gezielt prüfen, ob das Besprochene nun zu Ihrer Zufriedenheit umgesetzt wird.

## Kapitel 20 Beendigung des Dienstleistungsverhältnisses

Wenn Sie das Dienstleistungsverhältnis – gleich aus welchem Grund – beenden möchten, genügt es, wenn Sie uns eine formlose E-Mail schreiben. In den meisten Fällen muss dabei eine 14-tägige Kündigungsfrist berücksichtigt werden. Sie können dann frei entscheiden, ob die Betreuungskraft für die gesamte Zeit noch vor Ort bleiben oder schon vor dem Ablauf dieser Frist abreisen soll. Das hat keine Auswirkung auf die Bezahlung der noch verbleibenden Tage.

## Todesfall

Im Todesfall verkürzt sich die Kündigungsfrist auf sieben Tage nach dem Ableben der Senioren. Auch in diesem Fall können Sie frei entscheiden, ob die Betreuungskraft für die gesamte Zeit vor Ort bleiben soll, um im Haushalt noch Dinge zu erledigen und Sie in der schweren Zeit zu unterstützen oder ob die Betreuungskraft schon früher abreisen soll, damit die Familie unter sich bleiben kann.

## Kapitel 21 Schlusswort

Sie haben nun viele Informationen zur Zusammenarbeit mit Ihrer Betreuungskraft und mit uns erhalten. Es kann sein, dass Sie sich nun noch unsicherer fühlen oder denken: "Oh Gott, das klingt alles kompliziert!" Das war sicherlich nicht unsere Absicht. Wir wollten Ihnen lediglich einige Aspekte aus einer etwas anderen Perspektive näherbringen, um Dinge aufzuzeigen, die oft als selbstverständlich angesehen werden, und doch in der Praxis nicht immer umgesetzt werden. Sei es aus Zeitmangel oder Vergesslichkeit. Unsere Broschüre soll Ihnen dabei helfen, eine unkomplizierte und angenehme Zusammenarbeit mit Ihrer Betreuungskraft zu gestalten, geprägt von gegenseitiger Unterstützung, Wertschätzung und gegenseitigem Verständnis.

Es gibt über 300.000 Betreuungskräfte im Einsatz, laut Angaben des Deutschen Verbunds für die häusliche Pflege e.V. Dieses Modell funktioniert in der Praxis und ist aus der Pflege nicht mehr wegzudenken. Mit etwas Vorarbeit, der Bereitschaft, sich darauf einzulassen und offenen Gesprächen mit uns werden wir mit Sicherheit eine Betreuungskraft finden, die gut zu Ihnen passt. Denn wir sind davon überzeugt, dass es für jeden Pflegebedürftigen eine passende Betreuungskraft gibt und Unser Anspruch ist es diese für Sie oder Ihre Angehörigen zu finden!

Sie haben Fragen, Anregungen oder Kritik zu unserer Broschüre? Wir freuen uns über Ihr Feedback unter [info@vitaresa.de](mailto:info@vitaresa.de)





Wir vermitteln osteuropäische Pflege- und Betreuungskräfte in Tübingen, Reutlingen, Pfullingen, Eningen, Metzingen, Hechingen, Balingen, Mössingen, Rottenburg und Umgebung

**Telefon: 07473 9589501**

Wir vermitteln osteuropäische Pflege- und Betreuungskräfte in Stuttgart, Esslingen, Plochingen, Waiblingen, Ludwigsburg, Leonberg, Sindelfingen, Böblingen, Calw und Umgebung

**Telefon: 0711 9903020**

**E-Mail: [info@vitaresa.de](mailto:info@vitaresa.de)**

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter: [www.vitaresa.de](http://www.vitaresa.de)