



NEUKUNDENRATGEBER

**24-STUNDEN-BETREUUNG
IM EIGENEN ZUHAUSE**



Vielen Dank für Ihr Vertrauen

In dieser Broschüre finden Sie wichtige Informationen und organisatorische Hinweise zum Ablauf der Betreuung.

Ihnen und Ihren Angehörigen ein selbstbestimmtes Leben in vertrauter Umgebung zu ermöglichen, stellt für uns eine Herzensangelegenheit dar. Wir freuen uns daher, Sie schon bald durch eine Pflegekraft entlasten zu können.

Unsere sorgfältig ausgewählten und kompetenten Pflegekräfte sind darauf spezialisiert, Ihnen nicht nur bei alltäglichen Haushaltstätigkeiten wie Putzen, Kochen und Waschen zu helfen, sondern unterstützen auch bei der Grundpflege, einschließlich der Körperhygiene sowie beim An- und Auskleiden.

Durch das Einziehen in Ihren Haushalt sind unsere Pflegekräfte stets in der Nähe, um im Falle eines Notfalls schnell handeln zu können.

Während der gesamten Dauer der Betreuung können Sie sich auf eine kompetente Beratung und schnelle Erreichbarkeit unserer Pflegehelden vor Ort verlassen. Wir kümmern uns immer dann, wenn Sie Fragen und Herausforderungen rund um Ihre Betreuung vor Ort haben. Unser Ziel ist es, Ihnen die bestmögliche Unterstützung und Sicherheit zu bieten.



Bekannt aus:

tagesthemen[®]

ARD[®]

WELT AM SONNTAG

sh:z

Hamburger Abendblatt

ZDF

Ihre Pflegekraft vor Ort

Ankunft, Wohnbedingungen und Freizeitregelungen

Ankunft Ihrer Pflegekraft

Nach einer langen Anreise freut sich Ihre Pflegekraft auf die neue Aufgabe. Je nach Ankunftszeit wird Sie sich zunächst etwas erholen und sich in ihrem Zimmer einrichten. Anschließend beginnt die Betreuung durch ein erstes Kennenlernen der Beteiligten.

Erfahrungsgemäß benötigt der beiderseitige Eingewöhnungsprozess ein paar Tage. Wir empfehlen sich diese Zeit auch zu nehmen.



Sollte es in dieser Phase zu Unstimmigkeiten kommen, nehmen Sie bitte unbedingt Kontakt zu uns auf, damit schnell eine Lösung gefunden werden kann.

Beginn der Betreuung

Ihre Pflegekraft übernimmt in dem zuvor vereinbarten Zeit- und Leistungsumfang Haushalts- und Betreuungsaufgaben. Änderungen des Umfangs bzw. der Patientensituation sollten wir gemeinsam mit der Pflegekraft besprechen.

Während der Betreuungszeit halten wir zu Ihnen und der eingesetzten Pflegekraft Kontakt, um eine bestmögliche Betreuung zu gewährleisten.

Bitte sprechen Sie uns als Ihren Ansprechpartner vor Ort stets an, wenn Sie Fragen zur Planung, zum weiteren Ablauf, der aktuellen Betreuungssituation oder anderen Inhalten haben. Wir unterstützen Sie sehr gerne.





Wünschenswerte Wohnbedingungen für Ihre Pflegekraft

- ✓ Ein möbliertes, abschließbares Zimmer zur alleinigen Nutzung (unabdingbare Voraussetzung)
- ✓ Nach Möglichkeit ein eigenes Badezimmer und/oder Toilette
- ✓ Internetanschluss/WLAN zur Kontaktaufnahme mit der Familie
- ✓ Für jede Person im Haushalt (inkl. Pflegekraft) ist ein wöchentliches Haushaltsgeld vorzusehen. Die Höhe ist abhängig von den regionalen Bedingungen.

Freizeitregelung für Ihre Pflegekraft

Die Pflegekräfte wissen, dass der Betreuung immer sehr individuelle Bedürfnisse zugrunde liegen und von Familie zu Familie unterschiedliche Anforderungen bestehen.

Bitte beachten Sie, dass regelmäßige Pausen und Freizeit notwendige Voraussetzungen sind, um die Qualität der Betreuung dauerhaft zu sichern. Ein guter Zeitpunkt für eine längere Pause ist oftmals die Zeit nach dem Mittagessen.

24-Stunden-Betreuung heißt nicht, dass die Pflegekraft sich nonstop kümmert – das überfordert jeden Menschen. Meist etabliert sich ein dreiteiliger Mix aus Arbeit, Bereitschaft und Freizeit. Sollte diese Regelung nicht zielführend sein, finden wir alternative und tragfähige Regelungen, um die optimale 24-Stunden-Betreuung zu gewährleisten.

Finanzielle Förderung

Erfahren Sie, wie Sie durch die Pflegekassen und den Staat unterstützt werden

Leistungen der Pflegekassen



Pflegegrade und Pflegegeld 2025 (monatlich)

Pflegegrad	Pflegegeld in €
5	990,-
4	800,-
3	599,-
2	347,-
1	—

Stand 01.01.2025



Erfahren Sie mehr über Finanzierungsmöglichkeiten!

Weitere Finanzierungs- und Zuschussmöglichkeiten

Steuervorteile: max. 4.000,- Euro

Bei der Einkommenssteuer können 20 % der Aufwendungen für alle haushaltsnahen Dienstleistungen einschließlich Pflegeleistungen von bis zu 20.000 Euro, höchstens also 4.000 Euro pro Jahr, geltend gemacht werden.

Entlastungsbudget:

Seit dem 1. Juli 2025 gilt das neue Entlastungsbudget: Ein gemeinsamer Jahresbetrag für Kurzzeitpflege und Verhinderungspflege ersetzt die bisher getrennten Budgets. Pflegebedürftigen ab Pflegegrad 2 stehen dafür jährlich bis zu **3.539 Euro** zur Verfügung. Dieses Budget ermöglicht es bspw. pflegenden Angehörigen eine Auszeit von der Pflege zu nehmen.



Weitere
Informationen
finden Sie auf unserer
Webseite unter
pflegehelden.de

Behandlungspflege:

Diese Leistungen werden, neben den Leistungen der Pflegekasse (Geldleistungen / Sachleistungen), zusätzlich von den Krankenkassen übernommen – auf ärztliche Anordnung.

Außerdem erhalten Wohngruppen von Pflegebedürftigen zur Organisation des Wohngruppenbetriebs (z. B. für eine Pflegekraft) einen Zuschuss von 224 Euro pro Bewohner pro Monat.

Barrierefreier Wohnungsumbau:

4.180,- bis 16.000,- Euro

Umbauten in der Wohnung, die die Pflege erleichtern oder eine selbständigere Lebensführung ermöglichen, werden auf Antrag unter bestimmten Voraussetzungen (z. B. Grad der Pflegebedürftigkeit) von der Pflegekasse mit einem Höchstbetrag von 16.000 Euro bezuschusst.

Förderung betreuter Wohngruppen:

2.613,- bis 10.000,- Euro

Pflegebedürftige Personen mit einem Pflegegrad, die in einer gemeinsamen Wohnung (mindestens drei, maximal jedoch 12 Pflegebedürftige) mit häuslicher Pflegebetreuung leben, haben den Anspruch auf Förderung von 2.613 Euro pro Person, maximal 10.000 Euro insgesamt.



Organisatorisches und Informatives

Allgemeine Hinweise, Fragen und Antworten

1. Deutschkenntnisse

Grundstufe

Ihre Pflegekraft verfügt über einen Grundwortschatz, der sich täglich verbessert.

Mittelstufe

Ihre Pflegekraft verständigt sich in Routinesituationen, in denen es um einen einfachen und direkten Austausch von Informationen über vertraute und geläufige Dinge geht.

Fortgeschritten

Ihre Pflegekraft erfüllt alle Kriterien der mittleren Sprachkenntnisse und ist darüber hinaus in der Lage, auch am Telefon verständlich zu kommunizieren.

Fließend

Ihre Pflegekraft hat sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache und einen Wortschatz, der eine Kommunikation auch über Alltagsthemen hinaus ermöglicht.

2. Personalwechsel

Ihre Pflegekraft wird im Regelfall sechs bis acht Wochen bei Ihnen bleiben und sich danach zu Hause erholen, um so die Qualität der Betreuung sicherzustellen. Sobald ein Personalwechsel ansteht, wird eine weitere passende Pflegekraft anhand des bekannten Auswahlverfahrens ausgewählt.

Der Einsatz der immer gleichen Personen kann aus organisatorischen Gründen nicht garantiert werden. Das liegt daran, dass die durchschnittliche Einsatzzeit sechs bis acht Wochen und die Pausenzeit ca. vier Wochen beträgt.

3. Das Hausbuch

Sie erhalten von uns ein zweisprachiges Hausbuch, in dem die wichtigsten Informationen und Abläufe im Betreuungstag festgehalten werden können. Dies erleichtert die Arbeit vor Ort und ist auch für die Einarbeitung der nächsten Pflegekraft sehr hilfreich.



4. Muss die Pflegekraft angemeldet werden?

Nein, es sind keine Behördengänge notwendig, da die Pflegekraft bei unserem osteuropäischen Partnerunternehmen beschäftigt oder mit deutscher Gewerbeanmeldung selbstständig tätig ist.

5. Rechnungsabwicklung

Die Vergütung ist in zwei getrennten Rechnungen zahlbar:

- Der osteuropäische Dienstleister erstellt und versendet seine Rechnung monatlich direkt an den Rechnungsempfänger in Deutschland.
- Die Rechnung für unsere Leistungen, als Ihr Partner vor Ort, wird separat, ebenfalls monatlich gestellt.

Die An- und Abreisetage werden jeweils mit einem halben Arbeitstag berechnet, unabhängig von den Reisezeiten. Barauszahlungen sowie Vorschüsse, direkt

an die Pflegekraft, sind nur nach schriftlicher Bestätigung des Dienstleisters möglich. Mängelansprüche sind umgehend nach Entstehung zu melden und werden nach Prüfung gegebenenfalls bestätigt und per Gutschrift abgerechnet.

6. Wie sehen die rechtlichen Rahmenbedingungen aus?

Selbstverständlich arbeiten unsere osteuropäischen Pflegekräfte völlig legal. Sie verfügen entweder über die rechtlich notwendige Entsendebescheinigung A1 und die europäische Krankenversicherungskarte EKUZ oder die deutsche Gewerbeanmeldung.

7. Was passiert bei Unzufriedenheit?

Sind Sie mit der Pflegekraft oder der Situation vor Ort unzufrieden, organisieren wir umgehend – nach Möglichkeit nahtlos – einen Personalwechsel.

„Dank Pflegehelden kann ich weiter in meinem geliebten Zuhause wohnen und fühle mich dort wieder wohl, sicher und umsorgt.“

8. Wie ist die Pflegekraft versichert?

Ihre Pflegekraft ist im Rahmen Ihrer Tätigkeit selbstverständlich kranken-, unfall- und rentenversichert. Zusätzlich ist die Pflegekraft über das Dienstleistungsunternehmen haftpflichtversichert. Schäden müssen dem Dienstleistungsunternehmen umgehend über Ihren Pflegehelden-Ansprechpartner gemeldet werden.

Ist ein Fahrzeug vorhanden, sollten Sie bei Ihrer KFZ-Versicherung in Erfahrung bringen, ob das Fahren des Wagens durch die Pflegekraft mit abgesichert ist.

9. Was passiert im Krankheitsfall?

Die Krankenversorgung in osteuropäischen Ländern ist mit der sehr guten Versorgung in Deutschland nicht vergleichbar. Dennoch ist die Versorgung Ihrer Pflegekraft in akuten Krankheits- bzw. Notfällen sichergestellt. Gemeinsam mit der Pflegekraft und unseren Partnern koordinieren wir alles Weitere für Sie.



In dringenden Fällen ist der Notruf 112 zu wählen. Bei Erkrankung Ihrer Pflegekraft bitten wir Sie, umgehend Kontakt zu uns aufzunehmen.







07/25



*Besuchen
Sie uns gerne
online!*

