



NEUKUNDENRATGEBER



SENIOR HELP 24

„ Wo Pflege Zuhause ist “

Vorwort	3
Der Weg zu Ihrer Pflegekraft	
Schritt 1 - Kontakt und Beratung	4
Schritt 2 - Personalsuche und Entscheidung	5
Schritt 3 - Ihre Pflegekraft	6
Aufgabenbereich der Betreuungskraft	7
Voraussetzung - Kost und Logis	8
Finanzielle Förderung	9
Häufig gestellte Fragen	10

In jeder Familie ist es einmal soweit. Ein geliebtes Familienmitglied wird pflegebedürftig. In dieser schwierigen Zeit möchten wir für Sie da sein und Sie dabei unterstützen. Für viele ältere oder kranke Menschen ist ein Umzug in ein Pflegeheim eine enorme Umstellung und Herausforderung, denn niemand möchte von einem auf den anderen Tag aus seinem gewohnten und vertrauten Umfeld herausgerissen werden. Besonders für ältere und kranke Menschen ist es schwierig, sich an neue Gegebenheiten zu gewöhnen und sich auf ein neues Umfeld einzustellen, deshalb stellt die häusliche Pflege und Altenbetreuung die bestmögliche Lösung dar, diesem Problem zu begegnen. Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung und helfen Ihnen gerne dabei, professionelle und liebevolle Betreuung zu finden, die gleichzeitig optimal auf die zu betreuende Person zugeschnitten ist und dennoch für die Angehörigen bezahlbar bleibt. Wir geben uns eben Mühe, die ganze Familie glücklich zu machen.

Denn nur was vom Herzen kommt, kann auch auf das Herz wirken.

1. Beratung - auch persönlich Vor-Ort

In nur drei Schritten können Sie Ihrer liebsten Person oder sich selbst helfen, eine geeignete Pflegekraft zu finden und somit ermöglichen, weiterhin in der gewohnten Umgebung leben zu können. Damit umgehen sie psychische Belastungen und die damit häufig verbundene, begleitende Konflikte. Es wird oft unterschätzt, wie sehr Senioren an ihrem häuslichen Umfeld hängen und wie vorteilhaft das für deren Wohlbefinden ist, weiterhin in ihm leben zu dürfen.



Nachdem wir Ihren Bedarf ermittelt haben, erhalten Sie von uns ein individuelles, unverbindliches Angebot.

Sie allein treffen die Entscheidung, bei der wir Sie gerne professionell unterstützen. Zögern Sie nicht, um uns im Zweifelsfall zu fragen, denn wir klären gern alle Ihre Fragen rund um Betreuung zu Hause sowie die bezüglich anderer Angelegenheiten.

Falls Sie sich für die Zusammenarbeit mit SeniorHelp24 entscheiden sollten, steht die Regelung durch einen Vertrag an, der den legalen Beschäftigungsrahmen abhandelt und in dem auch der Beginn der Betreuung festgelegt wird.

2. Personalsuche und Entscheidung

Anhand Ihres individuellen Bedarfs wählen wir zunächst drei passende Kräfte für Sie aus.

Während des Beratungsgesprächs werden Informationen über die pflegebedürftige Person ermittelt. Wir fragen Sie nach Ihren Wünschen bezüglich der Pflegekraft, wie zum Beispiel: Alter, Niveau der Deutschkenntnisse oder Fahrerlaubnis. Oft handelt es sich um Kleinigkeiten, die sich nur in einem ausführlichen und persönlichen Gespräch klären lassen, die jedoch ausschlaggebend für die Erstellung eines passenden Angebots sein können. Außerdem schicken wir Ihnen einen Fragebogen per E-Mail zu, den Sie bequem von Zuhause ausfüllen können, um uns Ihre Wünsche mitzuteilen.

- ✓ Die Beratung ist kostenlos
- ✓ Wir kennen unser Personal persönlich
- ✓ Derselbe Ansprechpartner über gesamte Betreuungszeit
- ✓ Schnelle Ermittlung Ihres Bedarfs
- ✓ Hilfe bei Fragen zur Planung, dem Ablauf der Betreuung oder anderen Inhalten



3. Ihre Pflegekraft

Wir freuen uns, in Ihrem Auftrag eine Pflegekraft finden zu dürfen, die Ihren Wunschvorstellungen entspricht. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir dafür maximal 7 Tage benötigen. Aber spätestens ab diesem Zeitpunkt ist die zu betreuende Person in besten Händen.

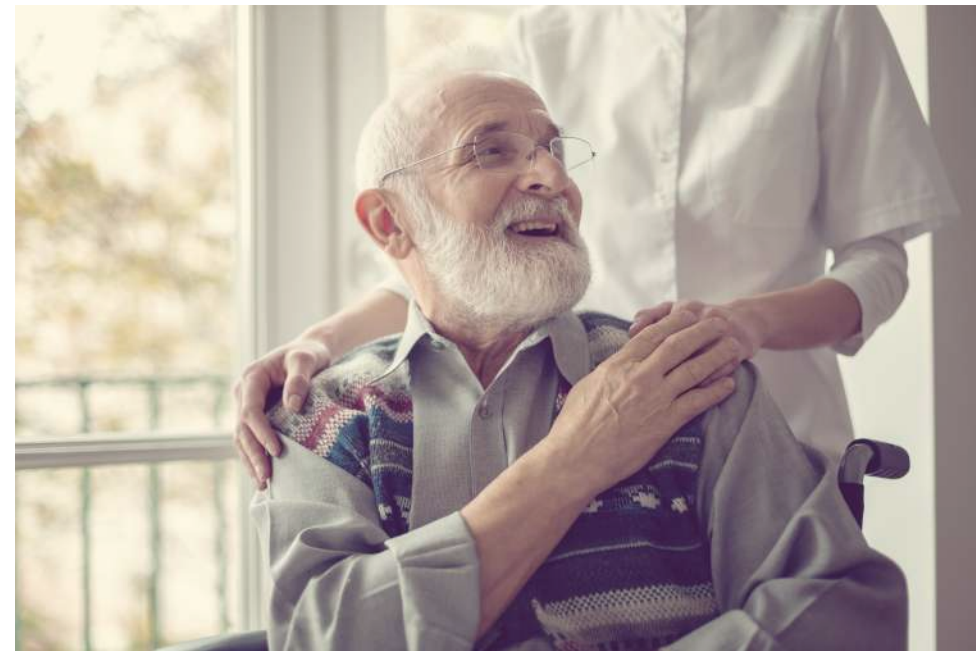
Nach der Ankunft findet die Einführung der Pflegekraft durch Ihren Ansprechpartner statt, bei der wir Sie auch herzlich willkommen heißen. Sie lernen sich kennen und besprechen Einzelheiten bezüglich des Aufgaben - und Betreuungsspektrums. Dabei sehen Sie wie kompetent, hochmotiviert und freundlich unser Personal ist.

Warum eine Pflegekraft aus Polen?

Polnische Pflegekräfte sind günstiger als ihre deutschen Kolleginnen. Darüber hinaus verfügen Sie über herausragende Fachkenntnisse. Unsere Betreuerinnen zeichnen sich besonders durch ihr Pflichtbewusstsein, Fleiß sowie ein großes Herz aus. Denn schon von klein auf ist es in den polnischen Haushalten üblich, sich um ältere Familienangehörige zu kümmern und diese zu betreuen.

Ihre Vorteile

- ✓ liebevolle Betreuung rund um die Uhr (auch nachts)
- ✓ enorme Entlastung im Haushalt
- ✓ Unterhaltung im Alltag
- ✓ eins zu eins Betreuung
- ✓ Ihr Angehöriger kann länger zuhause wohnen bleiben
- ✓ Entlastung für Sie und Ihre Familienangehörigen
- ✓ Sicherheit in der gewohnten Umgebung
- ✓ kein Stress mit Urlaub
- ✓ keine unerwarteten, zusätzlichen Belastungen



Aufgabenbereich der Pflegekraft

Grundpflege

- ✓ Hilfe bei der Körperpflege
- ✓ Mundpflege
- ✓ Rasieren
- ✓ An- und Auskleiden
- ✓ Hilfe bei den Toilettengängen auch im Fall eines bettlägerigen Patienten
- ✓ Hilfe beim Verlassen des Bettes
- ✓ Transfer vom Bett in den Rollstuhl und umgekehrt
- ✓ Mobilisation des Pflegebedürftigen
- ✓ Hilfe bei der Verabreichung der Mahl

Andere Aufgaben

- ✓ verschiedene Beschäftigungsstrategien durchführen wie z.B. Gespräche führen, Gesellschaftsspiele spielen usw.
- ✓ Begleitung bei Arzt- oder Therapieterminen
- ✓ regelmäßige Spaziergänge

Hauswirtschaftliche Tätigkeiten

- ✓ Kochen
- ✓ Einkäufe erledigen
- ✓ Waschen
- ✓ Bügeln
- ✓ Wohnräume sauber halten

Voraussetzungen - Kost und Logis

Ihre Pflegekraft hilft gerne und mit Empathie der pflegebedürftigen Person. Vergessen Sie jedoch nicht, dass der/die Betreuer/-in auch Anspruch auf regelmäßige Pausen und Freizeit hat und dass die 24-Stunden-Betreuung nicht mit „sich non stop kümmern“ gleichzusetzen ist. Nur unter dieser Bedingung kann auf Dauer eine qualitative Betreuung gewährleistet werden. Der/die Betreuer/-in passt sich dem gewohnten Tagesablauf der Person an und mit der Zeit etabliert sich ein geregelter Tagesablauf. Nach einer in Absprache mit Ihnen vereinbarten Zeit wird Ihre Pflegekraft für eine bestimmte Zeit nach Hause fahren. Sobald dies der Fall ist, wird eine passende Ersatzperson anhand des bekannten Auswahlverfahrens ausgewählt. Dabei sind wir bemüht, dass immer gleiche Personen eingesetzt werden, damit sich die Pflegeperson immer sicher und komfortabel fühlt.



Wohnbedingungen für Ihre Pflegekraft

- ✓ ein möbliertes Zimmer zur alleinigen Nutzung (Bett, Kleiderschrank, Tisch, Stuhl)
- ✓ Internetzugang/WLAN
- ✓ Badezimmer-/Toilettenzugang zu einem gemeinsamen Bad oder ein eigenes Badezimmer
- ✓ sowohl für die pflegebedürftige Person als auch für die Pflegekraft sollte ein wöchentliches Haushaltsgeld vorgesehen werden

Finanzielle Förderung

Je nach Pflegegrad werden Sie von den Pflegekassen finanziell unterstützt. Die Höhe der Pflegebeträge entnehmen Sie bitte der unteren Tabelle.

✓ Steuervorteile bis max.4000,- 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.

Pflegegrad	Pflegegeld
1	-
2	316 €
3	545 €
4	728 €
5	901 €

✓ Zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen 125,- Euro

Ab 2017 beträgt der Leistungsanspruch auf zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistungen einheitlich monatlich 125 Euro, wobei auch die Möglichkeit des Anspornes geblieben ist.

✓ Verhinderungspflege max. 1.612,- Euro pro Jahr
Ein pflegender Angehöriger (im Pflegeeintrag eingetragen) kann eine maximal 28-tägige Auszeit von der Pflege in Anspruch nehmen. Im Gegensatz zur Kurzzeitpflege können für die Ersatzpflege auch Privatpersonen oder Einrichtungen genutzt werden, die nicht als offizieller Pflegedienst anerkannt sind.

✓ Behandlungspflege

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

✓ Barrierefreier Wohnungsumbau von 4.000,- bis 16.000 Euro
Der Antrag kann bei der zuständigen Pflegekasse gestellt werden. Die Höhe des Zuschusses hängt mit dem Grad der Pflegebedürftigkeit zusammen

Häufig gestellte Fragen

1. Wie ist die Pflegekraft versichert?

Unsere Pflegekräfte sind in Deutschland gesetzlich versichert. Sie verfügen über Kranken-, Renten-, Pflege-, Arbeitslosen- und Unfallversicherung. Dies ist ein großer Vorteil gegenüber den meisten Agenturen, die ihr Personal billig im Ausland versichern. Ihre Pflegekraft kann z.B. im Fall einer Krankheit wie jeder Deutsche Einwohner auch zum Arzt gehen und muss die Arztrechnung nicht aus eigener Tasche bezahlen und dann Rückerstattung beantragen. Außerdem haben unsere Betreuer und Betreuerinnen schon nach fünf Beitragsjahren Anspruch auf eine deutsche Rente. Dank diesen Maßnahmen ist nicht nur unser Personal sondern auch unser Kunde glücklich.

2. Was passiert bei Unzufriedenheit?

Falls Sie mit Ihrer Pflegekraft oder mit derer Leistung nicht zufrieden sind, nehmen Sie mit uns Kontakt auf. In einem Gespräch kann vieles geklärt werden und auf Wunsch können wir auch einen Personalwechsel organisieren. Auch wenn Sie aus anderen Gründen Ihre Unzufriedenheit äußern, können Sie von Ihrem 14-tägigen Kündigungsrecht Gebrauch machen. Wir sind für Sie da und versuchen die bestmögliche Lösung für jedes Problem zu finden.

3. Wie lang ist die Einsatzdauer?

Grundsätzlich bleibt eine Kraft bis zum Wechsel 8-12 Wochen am Einsatzort.

4. Was passiert, wenn die Pflegekraft krank wird?

Sollte Ihre Pflegekraft erkranken oder nicht mehr in der Lage sein Ihre Tätigkeit fortzuführen, so wird als erstes die für Ihren Bezirk zuständige Koordinatorin bzw. Schwester die Stellung übernehmen. Sie wird solange bei Ihnen bleiben, bis wir einen passenden Ersatz für Sie gefunden haben.

5. Was passiert, wenn der/die Pflegebedürftige ins Krankenhaus muss?

Im Falle eines ungeplanten Krankenhausaufenthaltes läuft der Vertrag vorerst ganz normal weiter. Sollte der/die Pflegebedürftige nach 5 Tagen nicht wieder zuhause sein, so wird der Tagessatz neu verhandelt. Für die Zeit, in der die pflegebedürftige Person nicht anwesend ist, werden für üblich lediglich die Kosten der Kraft berechnet.

6. Wie sieht die Rechnungsabwicklung aus?

Die Rechnung wird Ihnen zur Mitte und zum Ende des Monats auf die von Ihnen gewählte Art zwei mal monatlich zugeschickt. (Mail, Post)

7. Was passiert im Todesfall?

Im Todesfall wird der Vertrag nach 7 Tagen unwirksam.