

Qualitätskriterien

des Bundesverbandes der Vermittlungsagenturen für Haushaltshilfen und Seniorenbetreuung in der 24 Stunden Betreuung (BHSB)

Präambel: Menschlicher Rahmen

Die Haushaltshilfen und Betreuungskräfte kommen in aller Regel aus Osteuropa und wir erfahren bei den meisten ein feines Gespür für familiäre und menschliche Bedürfnisse. Neben dem Bedarf, zum Unterhalt der eigenen Familie beizutragen, haben sie den Wunsch, mit ihrer Tätigkeit den zu betreuenden Menschen zur Seite zu stehen und diese zu versorgen. Insofern ist es wichtig, dass die Zusammenarbeit von beiden Seiten als gleichberechtigte Partnerschaft angesehen wird und Freizeit, Wohnsituation und Rahmenbedingungen so gestaltet werden, dass für beide Seiten ein längerfristig angenehmes Zusammenleben und -arbeiten möglich ist.

Da überall dort, wo Menschen mit ihren unterschiedlichsten Erfahrungen und Hintergründen aufeinandertreffen und auf engem Raum zusammenleben, auch Schwierigkeiten auftreten können, stehen die Mitgliedsagenturen zur bestmöglichen Lösung von Problemen zur Verfügung.



Die Mitglieder des Bundesverbandes verpflichten sich, folgende Kriterien zu erfüllen und einzuhalten. Eine Überprüfung seitens des Bundesverbandes ist jederzeit zulässig.

Sollten die Kriterien nicht erfüllt werden, kann der Vorstand des BHSB den Ausschluss aus dem Bundesverband für die jeweilige Agentur entscheiden.

Weiterhin soll ein sozial adäquater Umgang zwischen Pflegebedürftigen, Betreuungskräften und Agenturen hierdurch gefördert werden.

1. Allgemeine Selbstverpflichtungen der Agentur

- a. Sie muss während der gesamten Laufzeit der Betreuungszusammenarbeit für die Kunden und die Betreuungskräfte erreichbar sein.
- b. Sie muss eine ordnungsgemäße Gewerbeanmeldung und einen Gewerbesitz nachweisen.
- c. Sie achtet auf eine adäquate Unterbringung und Versorgung der Betreuungskräfte beim Kunden.
- d. Sie verpflichtet sich, bei Konflikten zwischen den Parteien sowie bei sprachlichen und anderweitigen Problemen vermittelnd tätig zu werden.
- e. Sie führt die rechtmäßige Anmeldung der Betreuungskräfte durch oder kontrolliert sie.
- f. Sie distanziert sich von jeglicher Schwarzarbeit.

Qualitätskriterien

des Bundesverbandes der Vermittlungsagenturen für Haushaltshilfen und Seniorenbetreuung in der 24 Stunden Betreuung (BHSB)

2. Beratungskompetenz der Agentur

- a. Die Agentur muss die Kunden umfassend über die aktuellen rechtlichen Rahmenbedingungen der von ihr angebotenen Betreuungsmodelle aufklären.
- b. Inhalt und Umfang der möglichen Betreuungstätigkeiten müssen klar dargestellt werden. Dies gilt insbesondere für die Abgrenzung zwischen erlaubter Pflegeunterstützung und nicht zulässiger medizinischer bzw. erweiterter Behandlungspflege.
- c. Die europäischen Betreuungskräfte müssen nach bestem Wissen über die in Deutschland zu leistenden Tätigkeiten informiert werden und darüber entscheiden können, ob sie die angebotene Beschäftigung oder den angebotenen Auftrag annehmen wollen.
- d. Die Agentur muss für die von ihr angebotenen Betreuungsmodelle die Betreuungskräfte hinsichtlich der Vor- und Nachteile der Verfahren sowie möglicher Risiken aufklären. Dies gilt auch für eventuell erforderliche (Zusatz-) Versicherungen.

3. Auswahl der europäischen Betreuungskräfte, einzuhaltende Anforderungen

- a. Die europäischen Betreuungskräfte werden auf Deutschkenntnisse, physische, psychische, charakterliche Eignung und fachspezifische Erfahrungen geprüft.
- b. Es wird ein Profil zu praktischen Erfahrungen im Umgang mit älteren Menschen und einem menschlichen Umgang mit Pflegebedürftigen erstellt.
- c. Eine ausreichende Absicherung gegen Krankheit und Unfall wird sichergestellt oder dokumentiert.

4. Auswahl des Kunden

- a. Auf gegenseitige Wertschätzung – insbesondere gegenüber der Betreuungskraft – wird geachtet.
- b. Adäquate Unterkunft und Verpflegung sind Voraussetzung für eine Zusammenarbeit.
- c. Tatsächlicher Leistungsumfang der Betreuung wird festgehalten.
- d. Auf Einhaltung der Freizeitregelungen wird hingewiesen.
- e. Es erfolgt eine Nachfrage nach ansteckenden Krankheiten, die die Gesundheit der Betreuungskraft gefährden könnten.

Qualitätskriterien

des Bundesverbandes der Vermittlungsagenturen für Haushaltshilfen und Seniorenbetreuung in der 24 Stunden Betreuung (BHSB)

5. Umgangsformen und Verpflichtungen Mitgliedsagenturen

- a. Es findet keine Abwerbung statt.
- b. Es werden keine abwertenden Aussagen über andere Mitgliedsagenturen getroffen.
- c. Die Mitgliedsagenturen verpflichten sich in Notsituationen zu gegenseitiger Hilfe.
- d. Bereitschaft zur unentgeltlichen Mitarbeit jedes Mitgliedes – im Besonderen jedes Vorstandsmitgliedes – bei der Verwirklichung der gemeinsamen Interessen.
- e. Vertraulichkeit der Information. Alle innerhalb des Verbandes gewonnenen Informationen sind von den Mitgliedern vertraulich zu behandeln, sofern sie nicht ausdrücklich zur Veröffentlichung bestimmt sind.
- f. Die Mitgliedsagenturen verpflichten sich zur Einhaltung der Qualitätskriterien.



Verpflichtungen der Agenturen bei den unterschiedlichen Beschäftigungsmodellen folgende Tätigkeiten auszuführen bzw. Nachweise einzuholen.

1. Anstellungsverhältnis bei Kunden in Deutschland

- a. Durchführung der mit dem Kunden vereinbarten Tätigkeiten im Namen und Auftrag des Kunden (Vollmacht muss vorliegen)

2. Entsendung durch ausländischen Dienstleister

- a. Bescheinigung und Nachweis der entsendenden Agentur, dass die Mitarbeiter ordnungsgemäß beim zuständigen Sozialversicherungsträger angemeldet wurden.
- b. Nach Eingang vom Sozialversicherungsträger Bereitstellung der Entsendebescheinigung A1

3. Zusammenarbeit mit Einzelunternehmer/-in mit ausländischem Gewerbe

- a. Nachweis der Gewerbeanmeldung im Heimatland, ggf. Eintragung Firmenregister
- b. Nachweis der Anmeldung beim Sozialversicherungsträger, Entsendebescheinigung A1

4. Zusammenarbeit mit Einzelunternehmer/-in mit deutschem Gewerbe

- a. Nachweis der Gewerbeanmeldung und des Gewerbesitzes
- b. Nachweis der Steuernummer
- c. Nachweis des Versicherungsschutzes