



# PFLERGE|HERZEN

*... sind einfach immer da!*



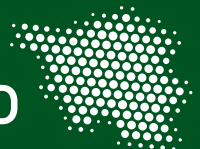
**24h** in guten Händen  
...durch unsere Kundenbetreuung!



**Beratungshotline 06821 - 86 90 573**



Wir  Dich  
**SAARLAND**



## INHALT

S03

Grußwort

S05

Kundenzufriedenheit

S07

Qualitätskriterien

S09

Leistungen

S11

Team

S13

Ablauf

S15

Kosten

S17

Rechtliches

## KONTAKT



Pflegeherzen GbR

Persönliche Ansprechpartner:

Herr Luigi Avarello

Herr Krystian Temi

Am Itzenplitzer Weiher 8


66578 Schiffweiler

Telefon: 06821 / 86 90 573

Telefax: 06821 / 90 47 662

E-Mail: [kontakt@pflegeherzen.de](mailto:kontakt@pflegeherzen.de)

Web: [www.pflegeherzen.de](http://www.pflegeherzen.de)



## Pflegeherzen, Ihr Premium-Partner bei der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft

Unser Team ist jeden Tag der Woche 24 Stunden erreichbar. Weil wir wissen, dass man nicht alles vorhersehen kann. Erreichbar heißt, für unsere Kunden auch persönlich vor Ort zu sein.

Wir setzen auf persönliche Begleitung und klare Abläufe. Wir prüfen im Vorfeld jeden Betreuungsfall genau und beraten Sie kostenlos und unverbindlich.

Natürlich kann nicht jeder Betreuungsfall nur durch eine Betreuungskraft begleitet werden. Deshalb arbeiten wir mit Pflegestützpunkten, ambulanten Pflegediensten und stationären Einrichtungen zusammen.

Alle Mitarbeiter der Pflegeherzen sind qualifizierte Fachberater für häusliche Betreuung.

So können Sie sicher sein, dass unser Team an Ihrer Seite steht - egal was passiert!

Hinweis: wir werben mit den Begriffen „24 Stunden in guten Händen“ oder „24 Stunden Betreuung“. Dabei handelt sich aber natürlich nicht um die tatsächliche Arbeitszeit der Betreuungskraft, sondern vielmehr um eine branchenübliche Bezeichnung, die sich im allgemeinen Sprachgebrauch für unsere Dienstleistung „Betreuung in häuslicher Gemeinschaft“ etabliert hat. Niemand darf und kann 24 Stunden arbeiten. Um möglichen Missverständnissen vorzubeugen, weisen wir ausdrücklich darauf hin, dass sich Pflegeherzen klar davon distanzieren. Für weitere Fragen steht Ihnen unser Team gerne zur Verfügung.



### **Gut weiterleben. Trotz allem.**

*„Wir haben uns damals umgehört, was so möglich ist. Das Konzept der Pflegeheizen hat uns gut gefallen – und tut es bis heute“, sagt Wolfgang N.*

*Normalerweise komme er nur ein Mal pro Woche vorbei: „Ich will meiner Schwiegermutter und ihrer Betreuungskraft nicht auf den Keks gehen. Schließlich soll sich ja auch niemand beobachtet fühlen. Dafür schauen die Nachbarn gerne mal vorbei und meine Frau. Als examinierte Krankenschwester kümmert sie sich um die Medikamente.“*

*Eine Kontrolle sei ohnehin nicht notwendig: „Ich sehe ja, dass alles sehr sauber ist und die Schwiegermutter gut gepflegt wird.“*

*Finanziell sei die 24-Stunden-Betreuung dank Rente, Sozialamt und Zuschüssen finanzierbar.*

*Auch wenn viele meckern, weiß Wolfgang N. das hiesige Sozialsystem zu schätzen: „Der deutsche Staat hat schon was übrig für ältere Leute.“*



## 4,8 Sterne von unseren Kunden für unsere Leistung

Die hohe Kundenzufriedenheit spricht für sich. Nicht nur Stiftung Warentest hat die Zufriedenheit neutral geprüft, auch die Kunden geben uns ihre Stimme und bedanken sich mit exzellenten Feedbacks. Die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft ist nichts für Einzelkämpfer und maßgeblich von allen Beteiligten abhängig. Wir von den Pflegeherzen versprechen daher nichts, was wir nicht halten können und tun alles dafür, dass Sie zufrieden sind. Wir beraten offen und transparent. Kritische Themen und Probleme werden im Vorfeld genauso thematisiert, wie die Sonnenseiten einer Betreuung.



## 7 Tage Geld-zurück-Garantie, aus Überzeugung!

Wir möchten Ihnen zeigen, dass wir von unserer Dienstleistung überzeugt sind. Deshalb geben wir Ihnen die Möglichkeit, Pflegeherzen zu testen. Sollte der/die Hilfsbedürftige die Betreuungsleistungen verweigern oder Sie wider Erwarten nicht zufrieden sein, werden wir alles dafür tun, Ihren Ansprüchen gerecht zu werden. Als letzte Option gewähren wir Ihnen exklusiv unsere 7 Tage Geld-zurück-Garantie. Das bedeutet für Sie: Null Risiko in den ersten Tagen.



## Stundenweise Betreuung & Entlastung

Unsere Tochtergesellschaft Seniorenbetreuung Saar bietet auf Wunsch auch stundenweise Betreuung / Entlastung / Hauswirtschaft an. Da die SBG Saar bei allen Pflegekassen anerkannt ist, können Leistungen direkt mit der entsprechenden Pflegekasse abgerechnet werden. Das gilt auch für Ergänzungsleistungen bei intensiven Betreuungseinsätzen zur Optimierung der Versorgung. Diese zusätzlichen Leistungen können z.B. zur Pausenregelung der eingesetzten osteuropäischen Betreuungskraft genutzt werden. Unsere Kundenberater/-innen informieren Sie gerne über die verschiedenen Möglichkeiten.



in guten Händen

...durch unsere Kundenbetreuung!

## 24h in guten Händen durch unsere Kundenbetreuung

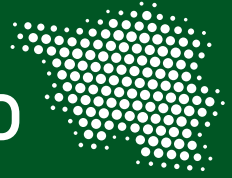
Unser Versprechen an unsere Kunden: Wenn Sie uns brauchen, sind unsere Kundenbetreuer/-innen für Sie da: Zu den regulären Bürozeiten von Mo. bis Fr., 9.00 bis 17.00 Uhr, erreichen Sie uns unter der Bürorufnummer. Außerhalb der Bürozeit über unseren Pflegeherzen-Notdienst - 24h/365 Tage.



## 14-tägige Kündigungsfrist

Sollten Sie die Dienstleistungen nicht mehr benötigen, können Sie den Dienstleistungsvertrag jederzeit binnen 14 Tagen kündigen.

Wir ♥ Dich  
**SAARLAND**



Wir sind im Saarland zuhause und persönlich für Sie da!



Unsere Zentrale befindet sich im schönen Saarland. Unser Büroteam kennt die kulturellen Gegebenheiten sehr gut. So könne ach mir Pladd schwäddse und wissen um unsere saarländischen Delikatessen wie Lyoner und Maggi.

Doch nicht nur das zeichnet uns Saarländer aus. Wir sind für Sie da und lassen Sie nicht alleine! Bei Fragen und Unklarheiten, auch und vor allem während der Betreuung, besuchen wir Sie vor Ort. Stiftung Warentest hat uns deshalb für die „Unterstützung nach der Vermittlung“ mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet - als einzige saarländische Agentur.

## Pflegeherzen im Test – Magazin 07/2017

Die Tester berücksichtigten 266 Vermittlungsagenturen in Deutschland, von denen nur 88 die ersten Hürden der strengen Eingangskriterien nahmen. Davon schafften lediglich 13 den Sprung in ein umfangreiches Testverfahren, bei dem viele Fragen gestellt und Akten gesichtet wurden. Der Test hat unsere Philosophie und unsere Arbeit voll bestätigt. Ganz vorne steht für uns die Bestnote „sehr gut“ für den Punkt „Unterstützung nach Vermittlung“. Hier zeigt sich, wie wichtig es ist, rund um die Uhr für das Unvorhersehbare gerüstet zu sein. Stiftung Warentest fragte hier nach Belegen und prüfte entsprechende Einzelverbindungs nachweise und Telefonprotokolle. Ebenfalls positiv hervorgehoben und mit „gut“ bewertet haben die Tester, wie wir die Bedarfs- und Wohnsituation erfassen, welche Personalvorschläge wir machen und wie wir die Betreuung im Vorfeld organisieren.



## Wir erfüllen die strengen VHBP-Vorhaben

Der Verband für häusliche Betreuung und Pflege e.V. (VHBP) ist der größte Verband der Branche. Zweck des Vereins ist die Erstellung von Qualitätsstandards und die Formulierung von Leitlinien. Die Standards dienen dem ordnungsgemäßen Ablauf einer Vermittlung von Betreuungspersonen und dem Schutz der Pflegebedürftigen, ihrer Angehörigen und der Betreuungskräfte. Sie helfen den Anbietern, eine hochwertige Dienstleistung zu erbringen. Gleichermäßen sind die Qualitätsstandards notwendige Voraussetzungen im Anerkennungsverfahren gegenüber den Behörden auf dem Weg zur angestrebten Zertifizierung von Agenturen in Deutschland durch den Verein.



## TüV-zertifiziert

Wir sind transparent. Auch der TÜV durfte unsere Abläufe kennenlernen und zertifizieren. Die Zertifizierung umfasste die Vermittlung und Beratung von osteuropäischem Betreuungspersonal für deutsche Privathaushalte. Damit gewährleistet Pflegeherzen auch in der Administration einen sehr hohen einheitlichen Standard.



## Wir denken zukunftsweisend

Pflegeherzen hat eine ganz klare Vision: Sie will die Branche der Betreuung häuslicher Gemeinschaft maßgeblich formen. Daher sind wir Gründungspartner und Mitgesellschafter des IQH-Instituts und nehmen aktiv an der Arbeit teil. Dadurch profitieren unsere Kunden von den neuesten Entwicklungen und innovativsten Ideen der Branche.



**Auf Anhieb sympathisch:  
Familie H. aus Saarbrücken hat die ideale  
Betreuerin gefunden**

Als seine Frau schwer erkrankte, pflegte er sie liebevoll und übernahm den gesamten Haushalt. Nun, da der gelernte Autoverkäufer selbst mit Altersbeschwerden zu kämpfen hat und Unterstützung bei vielen alltäglichen Dingen benötigt, ist die Familie froh, eine Perle wie Krystyna zu haben. Die gelernte Verwaltungsangestellte versorgt Horst H. drei Monate durchgängig. Dann ist die 64-Jährige zwei Monate daheim in Walbrzych bei ihrer Tochter und der Enkelin, während Kolleginnen sie vertreten. Natürlich ist diese räumliche Distanz emotional ein Problem. Aber Krystyna hat es gut getroffen bei der Saarbrücker Familie. Eva und ihr Mann wohnen im Obergeschoss. Wenn sie Hilfe benötigt, ist immer jemand zur Stelle.



## Welche Aufgaben übernimmt die Betreuungskraft?

Um Ihre Familienangehörigen ideal zu versorgen, kann eine Betreuungskraft viele Leistungen übernehmen. Einen Auszug der möglichen Leistungen haben wir nachfolgend aufgelistet:

- ✓ Kochen
- ✓ Waschen
- ✓ Bügeln
- ✓ Pflege der Zimmerpflanzen
- ✓ Einkäufe
- ✓ Aufräumen und Putzen der Wohnung

- ✓ Gespräche
- ✓ Gesellschaftsspiele
- ✓ Spaziergänge
- ✓ Ausflüge mit dem Auto
- ✓ Arztbesuche
- ✓ Terminkoordination

- ✓ Hilfe bei der Körperhygiene
- ✓ Hilfe beim An- und Auskleiden
- ✓ Unterstützung beim Gehen
- ✓ Begleitung beim Toilettengang
- ✓ Inkontinenzversorgung
- ✓ Nahrungsaufnahme

### Haushaltsaufgaben



### Begleitung im Alltag



### Hilfestellung bei der Grundpflege





Ludwig **Kuhn**



Alexandra **Seibert-Siegwart**



Nicole **Feierabend**



Andrea **Hör**



Luigi **Avarello**



Melanie **Weber**



Irena **Pokora**



Anna **Waldmann**



Guido **Joest**



Vanessa **Arend**



Manuela **Alt**



Michelle **Gutsch**





Nicole **Petry**



Christiana **Kohlenberg**



Heribert **Borgmann**



Krystian **Temi**



Francesca **Notarrigo**



Patrick **Roth**



Dominik **Jager**



Claudia **Avenia**



Nathalie **Wack**



Angellique **Wagner**



Selina **Kohlenberg**



Die gute Seele **Bruno**





# Der gemeinsame Weg



## 1. Schritt

### Qualifizierte Erstberatung

Sie nehmen Kontakt zu unseren Fachberatern für Betreuung in häuslichen Gemeinschaft auf, telefonisch unter 06821 / 86 90 573 oder per E-Mail an [kontakt@pflegeherzen.de](mailto:kontakt@pflegeherzen.de). Wir beantworten Ihre Fragen ausführlich und teilen Ihnen alles Wissenswerte über die Betreuung in häuslicher Gemeinschaft mit.



## 2. Schritt

### Sie erläutern uns Ihren Betreuungsbedarf

Sie füllen – gerne auch mit uns gemeinsam – den Fragebogen aus. So können wir die passende Betreuungskraft für Sie ermitteln. Je mehr Informationen wir von Ihnen haben, desto passender werden die Vorschläge.



## 3. Schritt

### Mögliche Betreuungskräfte werden Ihnen vorgestellt

Unser Team qualifiziert die möglichen Bewerbungsunterlagen und bespricht gemeinsam mit Ihnen alle Details. In einem Telefongespräch mit der potenziellen Betreuungskraft haben Sie die Möglichkeit, die Deutschkenntnisse und Berufserfahrung selbst zu prüfen. So erleben Sie keine Überraschungen, sondern lernen die Betreuungskraft bereits vor Vertragsabschluss kennen.



## 4. Schritt

### Anreise Ihrer Betreuungskraft

Sie haben eine Betreuerin oder einen Betreuer ausgewählt. Damit keine Fragen mehr offen bleiben, stehen wir Ihnen als Ansprechpartner zu Verfügung. Bis zu Ihrer Zusage entstehen Ihnen keine Kosten. Die Anreise erfolgt nach Absprache mit Ihnen, in Notfällen auch innerhalb kürzester Zeit.



## 5. Schritt

### Komplette Organisation auch beim Wechsel Ihrer Betreuungskraft

In einem Rhythmus von ca. 2 – 3 Monaten stellen wir Ihnen neue Betreuungskräfte vor. Deren Auswahl erfolgt rechtzeitig, damit Sie sich darauf einstellen können (auch hier entstehen keine gesonderten Kosten). Wir übernehmen für Sie die Organisation und bleiben regelmäßig in Kontakt.



Herr  
Lukas Löhner  
Gartenstr. 20  
86340 Neunkirchen

**Angebot für die Betreuung Ihrer Eltern**  
**Sehr geehrter Herr Löhner,**

mit diesem Schreiben erhalten Sie einen  
**Sozialamt.**

Die Betreuungskraft würde die Betreuung  
Die Behandlungspflege sowie die  
Pflegedienst durchzuführen. Das  
mitbringen. Das Sozialamt  
kommt zustanden.

Die Kosten für die  
Betreuung werden  
von dem Sozialamt  
übernommen.

# Die Kosten

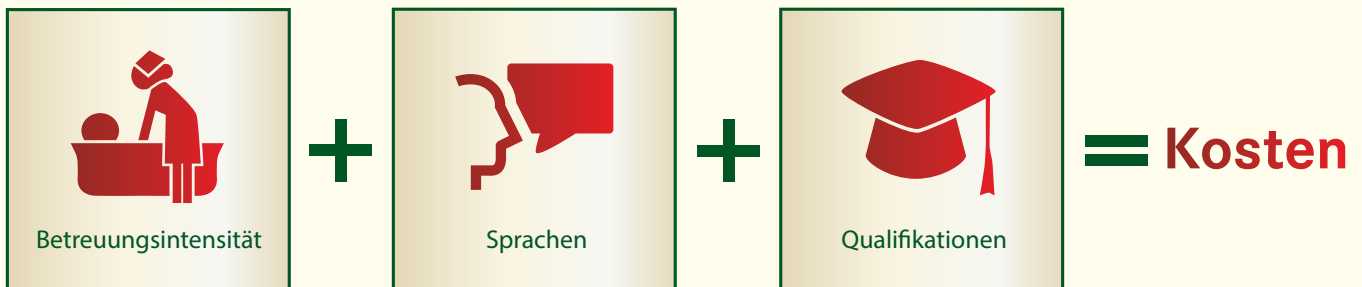
für den Einsatz Ihrer Betreuungskraft

## Die monatlichen Kosten für Ihre Betreuungssituation als Musterrechnung

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>≡ Preis ohne Zuschüsse</b>  | → | ab 2.300,- |
| <b>- Pflegegeld</b><br>II (316 Euro), III (545 Euro), <b>IV (728 Euro)</b> , V (901 Euro).   | → | - 728,-    |
| <b>- Verhinderungspflege</b><br>Anrechenbar ist der Grundbetrag 1.612 Euro, evtl. zzgl. des Kurzzeitpflegegeldes in Höhe von 806 Euro, damit ein Gesamtjahresbetrag von 2.418 Euro.€ | → | - 201,- *  |
| <b>- Steuervorteile</b><br>Leistungen im Rahmen des Haushalts können steuerlich geltend gemacht werden mit einem Satz von bis zu 4.000 Euro.   | → | - 333,- *  |
| <b>≡ Preis mit Zuschüsse</b>   | → | 1.038,-    |

\* Bitte beachten Sie, dass es sich hier lediglich um ein Rechenbeispiel handelt. Der Grundpreis beinhaltet einfachste Betreuungssituation und sprachliche Grundkenntnisse der Betreuungskraft. Zwecks Rechenbeispiel wurde Pflegegrad IV ohne Inanspruchnahme eines Pflegedienstes hinterlegt. Zur Vereinfachung, wurde die Verhinderungspflege incl. Kurzzeitpflege auf zwölf Monate umgelegt. Der evtl. mögliche Steuervorteil wurde ebenfalls zwecks Vereinfachung auf zwölf Monate umgelegt.

## Wie setzen sich die Kosten zusammen?



Kosten für Verpflegung und Unterkunft sind in den Leistungen nicht einbegriffen.

## Optionale Kosten



### Aufschläge für Feiertage

Bitte beachten Sie, dass es pro Jahr 9 Feiertagsaufschläge gibt.

### Optional: Hol- & Bringservice

Regulär sind Sie/Ihre Familie verpflichtet, die Betreuungskraft am entsprechenden Bahnhof abzuholen und bei Abreise auch wieder hinzubringen. Sollte Ihnen die Beförderung nicht möglich sein, übernehmen wir das gerne für Sie. Für diese zusätzliche Leistung berechnen wir einmalig pro Fahrt eine Kostenpauschale von 70 Euro.

### Bearbeitungsgebühr in den ersten 8 Wochen

Endet ein Vertrag innerhalb der ersten 8 Wochen (Kündigung/Tod), berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 200 Euro.





Folgende KOSTEN von Seite 15 sind im Preis inklusive:

- ✓ Sämtliche Beschäftigungskosten für die eingesetzte Betreuungskraft - Vollzeitstelle vorausgesetzt
- ✓ Faire Entlohnung der Betreuungskräfte
- ✓ Sämtliche Leistungen Ihres Vertragspartners inklusive Gewährleistung der Einhaltung des Mindestlohns
- ✓ Reisekosten zum nächsten größeren Hauptbahnhof



Folgender PREMIUM-SERVICE ist im Preis inklusive:

- ✓ Beratung durch Fachberater für Betreuung in häuslicher Gemeinschaft (BihG)
- ✓ Qualifizierte Prüfung der Bewerbungsunterlagen
- ✓ Telefonischer Kundensupport durch Fachberater BihG
- ✓ TÜV-zertifiziertes Kundenzufriedenheitsmanagement
- ✓ Regelmäßige Hausbesuche durch unsere Berater
- ✓ Einarbeitungsservice in Muttersprache – auf Wunsch
- ✓ Support durch eigene Krankenschwester
- ✓ Im Notfall – Vor-Ort-Team – 365 Tage – 24 Stunden



# Arbeitsgesetz

BetriebsrentenG

BetriebsverfassungsgG

Arbeitnehmer-EntsendeG

**MindestlohnG**

KündigungsschutzG

und andere Gesetze

Wir distanzieren uns von bedenklichen  
Beschäftigungsmethoden wie z.B.:

- ✓ die typische und bewusste Schwarzarbeit
- ✓ die Anstellung auf 450-Euro-Basis
- ✓ die Unterschreitung des gesetzlichen Mindestlohnes

## Die rechtssichere Betreuung

Wir vermitteln die legale Entsendung von osteuropäischen Betreuungskräften. Die Betreuungskräfte sind in einem polnischen Unternehmen sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Gemäß der EU-Entsenderichtlinie dürfen Unternehmen aus EU-Mitgliedsstaaten ihr Personal zur Erbringung von Dienstleistungen in andere EU-Mitgliedsländer entsenden. Wichtig ist dabei das sog. A-1-Formular. Die vermittelten Betreuer/innen dürfen nur mit einem gültigen A-1-Formular offiziell in deutschen Haushalten arbeiten. Diese Sicherheit dient nicht nur den Betreuungskräften, sondern auch allen Beteiligten.

In den ausgewiesenen Preisen wird der allgemeine Mindestlohn für das jeweils laufende Jahr berücksichtigt.

Folglich sind die Preise für die legal vermittelten Kräfte gestiegen. Unsere Partner halten den Mindestlohn ein.



Stand: Sommer 2022

Wir sind innovativ und werden gefördert:



Europäische Union

EUROPÄISCHER FONDS FÜR  
REGIONALE ENTWICKLUNG

Anschrift:

**Pflegerherzen GbR**

Am Itzenplitzer Weiher 8

66578 Schiffweiler (Heiligenwald)

Kontakt

Tel: **06821 / 86 90 57 3**

Fax: 06821 / 90 47 66 2

E-Mail: [kontakt@pflegerherzen.de](mailto:kontakt@pflegerherzen.de)

**Pflegerherzen.de**