



PFLERGE|HERZEN
... sind einfach immer da!



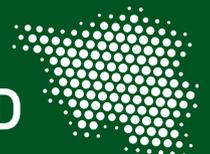
24h in guten Händen
...durch unsere Kundenbetreuung!



Beratungshotline 06821 - 86 90 573



Wir ♥ Dich
SAARLAND



INHALT

S03 Grußwort

S04 **Kompetenz-Team vor Ort**

S05 Warum Pflegeherzen

S09 Leistungen

S11 Das Team

S13 Ablauf

S15 Kosten

S17 Rechtliches

KONTAKT



Pflegeherzen GbR

Persönliche Ansprechpartner:
Luigi Avarello
Krystian Temi

Am Itzenplitzer Weiher 8
66578 Schiffweiler

Telefon: 06821 / 86 90 573
Telefax: 06821 / 90 47 662

E-Mail: kontakt@pflegeherzen.de
Web: www.pflegeherzen.de



Pflegeherzen gehört zu den 5 besten Serviceagenturen in Deutschland - Stiftung Warentest geprüft

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.

Alle Mitarbeiter:innen der Pflegeherzen sind qualifizierte Fachberater:innen für häusliche Betreuung.

Unser Team überzeugte 2017 bei Stiftung Warentest. Pflegeherzen erhielt sehr gute Bewertungen, insbesondere in der Unterstützung nach der Vermittlung.

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.

Für das Gelingen

unserer Dienstleistung ist es Voraussetzung, dass die Chemie zwischen Senior:innen, Betreuungskräften, Familienangehörigen und sonstigen Beteiligten stimmt. In der Regel funktioniert es auch, doch natürlich kann es vereinzelt zu Ausnahmen kommen.

Gerade in einem solchen Fall sind wir für Sie da. Wir versuchen bei Differenzen zeitnah zu vermitteln, um Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen und so eine harmonische Zusammenarbeit zu gewährleisten. Zusätzlich können unsere examinierten Mitarbeiter:innen im Bedarfsfall mit ihrer Expertise unterstützen. Im „Worst Case“ haben wir die Möglichkeit, eine neue passendere Betreuungskraft für Sie zu suchen, um die Harmonie im Haushalt wieder herzustellen. Nachfolgend stellen wir Ihnen unser Vor-Ort-Team vor.

Unser
Kompetenz-Team
stets für Sie vor Ort



Francesca Notarrigo

Examinierte Krankenschwester und
Pflegeberaterin nach § 7a SGB XI



Angelique Wagner

Zertifizierte Fachberaterin für BiHG



Carmen Müller

Examinierte Altenpflegerin und
zertifizierte Fachberaterin für BiHG



Manuela Alt

Zertifizierte Fachberaterin für BiHG



Irena Pokora

Integrationshelferin
für unsere polnischen Betreuungskräfte



Nesrin Mekawy

Zertifizierte Fachberaterin für BiHG



Agnieszka Zukowska

Integrationshelferin
Zertifizierte Fachberaterin für BiHG



Luigi Avarello

Zertifizierter Fachberater für BiHG



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.



Über 5000 erfolgreich begleitete Familien

In den letzten 15 Jahren konnten wir über 5000 Familien unterstützen. Diese Erfahrung zeichnet uns aus. Dennoch steht für uns Qualität vor Quantität - eine kundenorientierte Lösung steht für uns von Beginn an immer im Vordergrund.



Unsere Hausinterne Stundenbetreuung als ergänzende Leistung und 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.

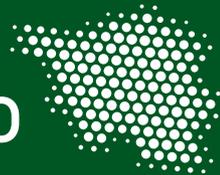


14-tägige Kündigungsfrist

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

Wir sind im Saarland zuhause und
persönlich für Sie da!

Wir ♥ Dich
SAARLAND



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: Die Serviceagentur will die Branche der Betreuung in häuslicher Gemeinschaft maßgeblich formen. Daher sind wir Gründungspartner und Mitgesellschafter des IQH-Instituts und nehmen aktiv an der Arbeit teil. Dadurch profitieren unsere Kundinnen und 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:



Haushaltsaufgaben

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



Begleitung im Alltag

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



Hilfestellung bei der Grundpflege

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



Ludwig **Kuhn**



Selina **Kohlenberg**



Nicole **Feierabend**



Andrea **Hör**



Manuela **Alt**



Irena **Pokora**



Luigi **Avarello**



Guido **Joest**



Agnieszka **Zukowska**



Die gute Seele **Tom**



Anna **Gehm**



Natascha **Schneider**



Nathalie **Wark**



Katharina **Knurbein**



PFLEGEHERZEN
... sind einfach immer da!



Carmen **Müller**



Christiana **Kohlenberg**



Heribert **Borgmann**



Krystian **Temi**



Francesca **Notarrigo**



Alexandra **Marschall**



Claudia **Avvenia**



Dominik **Jäger**



Angelique **Wagner**



Jasmin **Hoffmann**



Janine **Willems**



Nirubana **Pratheep**



Nesrin **Mekawy**



Tanja **Reichardt**



Der **gemeinsame** Weg



1. Schritt

Qualifizierte Erstberatung

Sie nehmen Kontakt auf zu unseren Fachberatern.innen für Betreuung in häuslicher Gemeinschaft, telefonisch unter 06821 / 86 90 573 oder per E-Mail an 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

Wir stellen Ihnen mögliche Betreuungskräfte vor

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 Linnert
Gerberstr. 10
66340 Neunkirchen

Angebot für die Betreuung Ihrer Eltern

Sehr geehrter Herr Linnert,

mit diesem Schreiben erhalten Sie einen
Sozialamt.

Die Betreuungskraft würde die Grundpflege
Die Behandlungspflege sowie
Pflegedienst durchführen. Das
mitbringen. Das bestmögliche
kommt zustande.

Die Kosten betragen...

W-dien...

Die Kosten

für den Einsatz Ihrer Betreuungskraft

Die monatlichen Kosten für Ihre Betreuungssituation als Musterrechnung

Preis ohne Zuschüsse	→	2.650,-
- Pflegegeld II (347,- Euro), III (599,- Euro), IV (800,- Euro), V (990,- Euro).	→	- 800,-
- Verhinderungspflege Anrechenbar ist der Grundbetrag 1.685,- Euro, evtl. zzgl. des Kurzzeitpflegegeldes in Höhe von 843,- Euro, damit ein Gesamtjahresbetrag von 2.528,- Euro (ab dem 01.07.2025 wird die Verhinderungspflege und Kurzzeitpflege in ein gemeinsames Jahresbudget in Höhe von 3.539,- Euro zusammengefasst (295,- Euro monatlich)).	→	- 218,- *
- Steuervorteile Leistungen im Rahmen des Haushalts können steuerlich geltend gemacht werden mit einem Satz von bis zu 4.000 Euro.	→	- 333,- *
Preis mit Zuschüssen	→	1.299,-

* 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 inbegriffen.

Optionale Kosten

Aufschläge für Feiertage

Bitte beachten Sie, dass es pro Jahr 11 Feiertagsaufschläge gibt.

Optional: Hol- & Bringservice

In der Regel werden unsere Betreuungskräfte bis zu Ihnen nach Hause gefahren, in Einzelfällen zum nahegelegenen Busbahnhof. In diesem Fall können Sie unseren Abholservice buchen (pro Fahrt 70 Euro) oder Sie übernehmen die Abholung selbst.

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 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 bis zu Ihrer Haustür oder zum nächstgelegenen Hauptbahnhof



Folgende Premium - Leistungen sind 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:innen
- ✓ Einarbeitungsservice in Muttersprache - auf Wunsch
- ✓ Support durch eigene Krankenschwester
- ✓ Im Notfall: Vor-Ort-Team - 365 Tage - 24 Stunden



Zusatzservice - Können von der Krankenkasse übernommen werden

- ✓ Beratungseinsätze nach § 37 Absatz 3 SGB XI
- ✓ Stundenweise Unterstützung über unseren anerkannten Dienstleister Seniorenbetreuung Saar (siehe Seite 2)



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 Mini-Job-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.



HERZEN
... sind einfach immer da!
Betreuung im eigenen

24h in guten Händen
... sind einfach immer da!
Pflegeherzen
... sind einfach immer da!

Beratung & Hotline 06821 - 86 90 57 3
... durch unsere Kundenbetreuung!

5000+
TOP 5
BSR

Stand: Frühjahr 2025

Wir sind innovativ und werden gefördert



Europäische Union
EUROPÄISCHER FONDS FÜR
REGIONALE ENTWICKLUNG

Pflegeherzen GbR
Am Itzenplitzer Weiher 8
66578 Schiffweiler (Heiligenwald)

Tel: 06821 / 86 90 57 3
Fax: 06821 / 90 47 66 2
E-Mail: kontakt@pflegeherzen.de

Pflegeherzen.de