

# Häufig gestellte Fragen (FAQ)

Alles Wichtige zu Betreuung, Pflege und unseren Leistungen

Seniorenservice Münster · Hafengeweg 19 · 48155 Münster · Tel. 0251 38 33 567 · [www.ms-seniorenservice.de](http://www.ms-seniorenservice.de)

## 1. Leistungen und Angebote

### Welche Leistungen bietet der Seniorenservice Münster an?

Wir beraten Sie und Ihre Angehörigen umfassend und ganzheitlich zu allen Aspekten der häuslichen Pflege und Betreuung. Unser Leistungsspektrum umfasst:

- Vermittlung von qualifizierten Betreuungskräften für die 24-Stunden-Betreuung im häuslichen Umfeld
- Persönliche Beratung zu Pflegegraden, Pflegegeld und gesetzlichen Zuschüssen
- Beratung zu Hausnotruf, Alltagsbegleitung und weiteren Unterstützungsangeboten
- Informationen zu Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung und Vorsorgethemen
- Vermittlung an spezialisierte Partnerorganisationen (Pflegedienste, Hausnotrufsysteme u.a.)

### Was genau ist eine 24-Stunden-Pflege?

Es handelt sich um eine Betreuung in häuslicher Gemeinschaft: Die Pflegekraft lebt im Haushalt des Patienten, ist rund um die Uhr erreichbar, unterstützt im Alltag sowie bei der Grundpflege und hält dabei ihre gesetzlichen Ruhezeiten ein.

**Wichtiger Hinweis:** Der Begriff 24-Stunden-Pflege ist nicht wörtlich zu verstehen. Gemäß deutschem Arbeitsrecht darf niemand rund um die Uhr arbeiten. Die Betreuungskraft ist tagsüber aktiv tätig und nachts in Bereitschaft. Ab Pflegegrad 3 empfehlen wir ergänzend einen ambulanten Pflegedienst.

### Welche Aufgaben übernimmt die Betreuungskraft?

Die Betreuungskräfte unterstützen umfassend im Haushalt und bei der Grundpflege. Typische Tätigkeiten sind:

- Einkäufe und Zubereitung von Mahlzeiten
- Hilfe bei der Haushaltsführung (Putzen, Aufräumen, Wäsche waschen)
- Grundpflege: Ankleiden, Körperpflege, Mobilisation
- Förderung der körperlichen und geistigen Fähigkeiten, ggf. Demenzbetreuung
- Begleitung zu Arztterminen sowie gemeinsame Spaziergänge und Ausflüge
- Gesellschaft leisten und soziale Teilhabe ermöglichen

**Behandlungspflege (SGB V):** Medizinische Behandlungspflege (z.B. Injektionen, Verbandswechsel, Medikamentengabe, Blutzuckermessung, Insulingabe, Wundversorgung, Katheterwechsel) darf ausschließlich von examinierten Pflegefachkräften übernommen werden. Diese Leistungen werden von der Krankenkasse übernommen und durch ambulante Pflegedienste oder zugelassene Wundversorger erbracht.

### Können Betreuungskräfte auch Menschen mit Demenz betreuen?

Ja. Die 24-Stunden-Betreuung eignet sich besonders auch für Menschen mit Demenz, da eine feste Bezugsperson im vertrauten häuslichen Umfeld für Sicherheit und Orientierung sorgt. Wir

achten bei der Auswahl der Betreuungskraft darauf, dass sie Erfahrung im Umgang mit demenziell erkrankten Menschen mitbringt.

---

## 2. Die Betreuungskräfte

### Woher kommen die Betreuungskräfte, und wie werden sie ausgewählt?

Unsere Betreuungskräfte kommen aus Osteuropa, überwiegend aus Polen. Wir arbeiten seit über 15 Jahren mit erfahrenen Partnern in diesen Ländern zusammen und kennen den Markt sehr genau.

Die Auswahl erfolgt individuell und sorgfältig: Auf Basis Ihres persönlichen Betreuungsfragebogens wählen wir passende Kandidatinnen und Kandidaten aus – unter Berücksichtigung von Sprachkenntnissen, Vorerfahrungen und den spezifischen Anforderungen Ihrer Situation.

### Arbeiten die Betreuungskräfte legal in Deutschland?

Ja – 100 %. Wir vermitteln ausschließlich legal beschäftigte Betreuungskräfte. Alle Betreuerinnen und Betreuer sind entweder für einen Einsatz von sechs Wochen bis zu drei Monaten legal nach Deutschland entsandt oder verfügen über eine Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis. Alle sind sozial- und krankenversichert.

**A1-Bescheinigung:** Für jede Betreuungskraft kann eine A1-Bescheinigung vorgelegt werden. Wir arbeiten zu 100 % gesetzeskonform nach den Vorschriften des EU-Entsendegesetzes.

**Warum ist Legalität so wichtig?** Die Beschäftigung osteuropäischer Pflegekräfte ohne Arbeitserlaubnis ist eine Straftat: Es drohen hohe Geldstrafen sowie die Nachzahlung von Sozialbeiträgen und Steuern. Wir schützen Sie und die Betreuungskraft durch vollständige Rechtskonformität.

### Was passiert, wenn eine Betreuungskraft ausfällt oder ein Wechsel notwendig ist?

Wir bleiben auch nach dem Start der Betreuung Ihr persönlicher Ansprechpartner und besuchen unsere Kundinnen und Kunden regelmäßig vor Ort. Sollte ein Wechsel nötig sein, organisieren wir diesen schnellstmöglich und kümmern uns um alle Formalitäten: Anreise, Vertrag und Einarbeitung.

Auch Betreuungskräfte können erkranken. Dank unseres langjährig gewachsenen Partnernetzwerks in Osteuropa können wir unerwartete Ausfälle kurzfristig überbrücken.

---

## 3. Kosten und Förderung

### Wie hoch sind die Kosten für eine Betreuung?

Die monatlichen Kosten für eine Betreuungskraft liegen in der Regel etwa zwischen 3.000 und 3.500 Euro. Der tatsächliche Eigenanteil ist niedriger und abhängig von individuellen Faktoren, Erschwerniszulagen (z.B. erhöhte Anforderungen für Transferunterstützung und/oder Betreuungsanforderungen bei Demenz u.ä.), den benötigten Qualifikationen und dem Pflegegrad.

Durch folgende Leistungen lassen sich die Kosten oftmals deutlich reduzieren:

- Pflegegeld (SGB XI, je nach Pflegegrad)

- Entlastungsbudget
- Steuervorteile (z.B. Absetzbarkeit als haushaltsnahe Dienstleistung, außergewöhnliche Belastungen gem. § 33 EStG, Pflegepauschbetrag gem. § 33b Abs. 6 EStG)

Es gibt keine versteckten Kosten. Unsere Preise und Verträge sind transparent und jederzeit nachvollziehbar. Wir beraten Sie gerne zu Ihren persönlichen Fördermöglichkeiten.

**Steuerhinweis:** Steuerliche Entlastungen sind in den genannten Kosten nicht berücksichtigt. Informieren Sie sich zu allen steuerlichen Fragen bei Ihrem/Ihrer Steuerberater/in.

### Übernimmt die Pflegekasse die Kosten?

Die Pflegeversicherung übernimmt die Kosten einer ausländischen Betreuungskraft nicht direkt. Der Anspruch auf Pflegekassenleistungen wird durch den Medizinischen Dienst (MDK, gesetzlich Versicherte) bzw. Medicproof (privat Versicherte) begutachtet und genehmigt. Allerdings können Pflegebedürftige verschiedene gesetzliche Leistungen zur Finanzierung nutzen:

- Pflegegeld (SGB XI, je nach Pflegegrad gestaffelt)
- Verhinderungspflege (bis zu 3.539 € jährlich bei vorliegendem Pflegegrad)
- Ggf. steuerliche Absetzbarkeit der Betreuungskosten als haushaltsnahe Dienstleistung

Nach Abzug dieser Zuschüsse liegt der monatliche Eigenanteil deutlich unter dem Niveau eines Pflegeheimplatzes – bei wesentlich mehr Individualität und Lebensqualität im vertrauten Zuhause.

### Welchen Einfluss hat ein Pflegedienst auf die Kosten?

Um den gesetzlichen Bestimmungen für Arbeitsschutz und Arbeitszeiten der Betreuungskräfte zu entsprechen, kann der zusätzliche Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes erforderlich werden. Die Kosten hierfür werden über Pflegesachleistungen aus der Pflegekasse finanziert. In diesem Fall erfolgt eine anteilige Auszahlung des Pflegegeldes (Kombinationsleistung).

## 4. Ablauf und Organisation

### Wie läuft der Prozess ab – von der ersten Anfrage bis zum Start der Betreuung?

Unser Prozess ist persönlich, sorgfältig und transparent:

- **Erstkontakt:** Sie nehmen telefonisch oder per Fragebogen Kontakt mit uns auf.
- **Betreuungsfragebogen:** Gemeinsam erfassen wir Gesundheitszustand, Alltag und individuelle Wünsche der zu betreuenden Person.
- **Persönliches Gespräch vor Ort:** Wir besuchen Sie zu Hause – eine Vermittlung ohne diesen Schritt kommt für uns nicht in Frage.
- **Auswahl der Betreuungskraft:** Auf Basis Ihrer Angaben schlagen wir passende Kandidatinnen oder Kandidaten vor.
- **Organisation:** Wir kümmern uns um Anreise, Dienstleistungsvertrag und alle weiteren Formalitäten.
- **Begleitung:** Auch während der laufenden Betreuung stehen wir Ihnen als persönliche Ansprechpartner zur Seite.

**Wichtig:** Ein Preisangebot basiert auf vollständigen und wahren Angaben zur Betreuungs- und Pflegesituation im **Seniorenservice**-Betreuungsfragebogen. Der Betreuungsfragebogen ist nicht Bestandteil eines Dienstleistungsvertrages.

## Welche Voraussetzungen müssen für die Betreuung erfüllt sein?

Für einen reibungslosen Start und das Wohlbefinden der Betreuungskraft benötigen wir folgende Voraussetzungen:

- Ein eigenes, abschließbares Zimmer für die Betreuungskraft mit Zugang zu Bad, Küche und WC
- Freie Kost und Logis während des gesamten Aufenthalts
- Einen stabilen Internetzugang, damit der Kontakt zur Familie im Heimatland gehalten werden kann

## Wie schnell ist eine Betreuungskraft verfügbar?

In der Regel dauert es von der ersten Kontaktaufnahme bis zur fortlaufenden Betreuung im eigenen Zuhause nur wenige Tage.

---

## 5. Einsatzgebiet

### In welchen Regionen ist der Seniorenservice Münster tätig?

Wir betreuen Seniorinnen und Senioren seit 2010 in folgenden Regionen:

- Stadt Münster und gesamtes Münsterland
- Kreise Coesfeld, Warendorf, Steinfurt und Recklinghausen
- Großräume Osnabrück und Bielefeld und bei Bedarf auch
- bundesweit.

---

## 6. Beratung und Kontakt

### Wie kann ich eine unverbindliche Beratung anfragen?

Sie erreichen uns auf mehreren Wegen:

- Telefonisch: 0251 3833567
- Per E-Mail: [info@ms-seniorenservice.de](mailto:info@ms-seniorenservice.de)
- Online-Fragebogen: Laden Sie unseren Kurzfragebogen unter [www.ms-seniorenservice.de](http://www.ms-seniorenservice.de) herunter, füllen Sie ihn aus und senden Sie ihn per E-Mail zu.
- Auf Wunsch kommen wir auch direkt zu Ihnen nach Hause – ganz unverbindlich.

---

## 7. Die Betreuungskraft im Alltag

### Über welche Qualifikationen verfügen die Betreuungskräfte?

Die meisten Betreuungskräfte aus Osteuropa kommen aus unterschiedlichsten Berufsgruppen – darunter Lehrerinnen, Physiotherapeutinnen oder Erzieherinnen. Ihre Kenntnisse in der

Seniorenbetreuung haben sie durch langjährige Erfahrung und ggf. durch Kurse in der Altenpflege erworben. Die meisten gängigen Pflegesituationen lassen sich mit einer erfahrenen Betreuungskraft sehr gut abbilden.

### Sprechen die Betreuungskräfte Deutsch?

Im Vorfeld wird über unseren Betreuungsfragebogen genau definiert, wie gut die Betreuungskraft Deutsch sprechen soll. Die vermittelten Kräfte werden vorab umfassend über die Pflegesituation informiert, damit der Einstieg so reibungslos wie möglich verläuft.

**Hinweis:** Bei allen Sprachkategorien handelt es sich um erlernte Sprechfähigkeiten. Die sprachliche Kompetenz ist daher wesentlich von der Persönlichkeit und Erfahrung der Betreuungskraft abhängig.

Unsere Sprachkategorien im Überblick:

Niveau	Beschreibung	Schulnote
A1 - einfach	Sehr geringe Kenntnisse, z.B. 2-Wort-Sätze. Hilfsmittel (Wörterbuch, App) werden ständig benötigt.	5
A2 - ausreichend	Alltag mit kurzen Sätzen. Hilfsmittel werden hin und wieder genutzt. Kein freies Plaudern möglich.	4
A2+ - befriedigend	Fortgeschrittene A2-Kenntnisse, die für B1 noch nicht ausreichen.	3-4
B1 - gut	Gute Alltagskommunikation in vollständigen Sätzen. Hilfsmittel werden nur selten nötig. Telefonieren möglich.	2-3
B2/C1 - (sehr) gut	Sehr gute Kommunikation ohne Hilfsmittel. Umfangreicher Wortschatz, Telefonieren und Lesen/Schreiben möglich.	1-2

### Wie lerne ich die Betreuungskraft vorab kennen?

Nach Eingang Ihres Betreuungsfragebogens schlagen wir Ihnen passende Kandidatinnen und Kandidaten persönlich oder per E-Mail vor. Sie erhalten dabei ein ausführliches Betreuungsprofil mit Foto, Angaben zu Deutschkenntnissen, bisherigen Pflegeerfahrungen, Referenzen und weiteren persönlichen Informationen.

Eine persönliche Vorstellung im Vorfeld ist aus logistischen Gründen nicht möglich, da die Betreuungskräfte in ihren Heimatländern leben. Auf Wunsch ist jedoch ein Telefonat zur ersten Kontaktaufnahme möglich.

### Was passiert, wenn die Chemie nicht stimmt?

Sollte die persönliche Passung wider Erwarten nicht stimmen, organisieren wir zeitnah einen Wechsel. Die häusliche Betreuung ist eine sehr vertrauensbasierte und intime Betreuungsform – das Wohlbefinden aller Beteiligten hat für uns oberste Priorität.

Aus Erfahrung empfehlen wir jedoch, nicht voreilig zu handeln: Es braucht erfahrungsgemäß etwas Zeit, bis sich beide Seiten aneinander gewöhnt haben.

### Welche Arbeitszeiten und Ruhezeiten gelten für die Betreuungskraft?

Die Betreuungskraft arbeitet auf Basis einer verbindlichen Arbeitszeit von 40 Wochenstunden. Gesetzliche Pausen- und Ruhezeiten sind einzuhalten. Eine Nachtruhe von 22 Uhr bis 6 Uhr ist zu gewährleisten. Täglich stehen der Betreuungskraft 2 bis 3 Stunden Freizeit zu, in denen sie sich frei bewegen kann – zudem möglichst auch ein freier Tag pro Woche.

Wir empfehlen, für die Freizeit der Betreuungskraft rechtzeitig eine Vertretungslösung zu organisieren. Die Pflegeversicherung bietet hierfür verschiedene Möglichkeiten (z.B. über die Verhinderungspflege). Wir beraten Sie dazu gerne.

### Damit sich Ihre Betreuungskraft bei Ihnen wohlfühlt

Ein positives Miteinander ist die Grundlage einer guten Betreuung.

Wir bitten unsere Kundinnen und Kunden um folgende Rahmenbedingungen:

- **Wertschätzendes Miteinander:** Ein respektvoller Umgang und die Anerkennung der täglichen Arbeit
- **Angenehmes Arbeitsumfeld:** Ein freundliches soziales Umfeld, in dem sich die Betreuungskraft willkommen fühlt
- **Wohnsituation:** Ein abschließbares separates Zimmer mit Zugang zu Bad, Küche und WC
- **Verpflegung:** Freie Kost und Logis während des gesamten Aufenthalts
- **Verbundenheit:** Stabiler Internetzugang für den Kontakt zur Familie im Heimatland
- **Regenerationszeiten:** Ausreichend vereinbarte freie Zeiten, um neue Kraft für die Betreuung zu schöpfen

### Was bedeutet freie Kost und Logis?

Die Unterkunft der Betreuungskraft ist kostenfrei bereitzustellen. Ebenso sind handelsübliche Speisen und Getränke unentgeltlich zur Verfügung zu stellen. Hygieneartikel hingegen trägt die Betreuungskraft selbst. Alkohol ist nicht gestattet.

---

## 8. Verträge, Recht und Organisation

### Welche Verträge sind abzuschließen?

Bei Vertragsabschluss werden in der Regel zwei Verträge geschlossen:

- **Dienstleistungsvertrag:** zwischen Ihnen und der Entsendefirma in Osteuropa. Dienstleister und Vertragspartner ist immer die ausländische Agentur. Er regelt das Arbeitsverhältnis der Betreuungskraft sowie die Konditionen der Entsendung.
- **Beratungs- und Vermittlungsvertrag:** zwischen Ihnen und dem **Seniorenservice** Münster. Er legt Art, Umfang und Zuständigkeit unserer Vermittlungstätigkeit fest.

Wir bleiben während der gesamten Vertragslaufzeit Ihr alleiniger Ansprechpartner und übernehmen alle notwendigen Formalitäten für Sie.

### Wie lange sind die Kündigungsfristen?

Die Kündigung des Vertrages ist von beiden Seiten jederzeit unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sieben bis 14 Tagen (je nach Agentur) möglich. Dieses flexible Modell trägt dem Umstand Rechnung, dass sich alle Beteiligten wohlfühlen sollen.

**Todesfall:** Im Todesfall endet der Dienstleistungsvertrag ohne Kündigungsfrist sieben Tage nach dem Todesfall.

### **Sind Vertragspausen möglich?**

Ja. Unbezahlte Unterbrechungen bei der Betreuung sind nach vorheriger Absprache jederzeit möglich.

### **Benötige ich weiterhin einen ambulanten Pflegedienst?**

Das hängt vom individuellen Pflegebedarf ab. Grundpflegerische Tätigkeiten wie Waschen, Ankleiden, Mobilisation und Nahrungsaufnahme sowie die gesamte Haushaltsführung können Betreuungskräfte übernehmen.

Medizinische Behandlungspflege (Injektionen, Verbandswechsel, Tabletten stellen etc.) darf gesetzlich nur von examinierten Pflegefachkräften durchgeführt werden. Sobald solche Leistungen benötigt werden, ist ein ambulanter Pflegedienst hinzuzuziehen. Dieser rechnet direkt mit der Krankenversicherung ab und verursacht für Sie keine Zusatzkosten. Spätestens ab Pflegegrad 3 empfehlen wir grundsätzlich die Einbindung eines Pflegedienstes.

---

### **Ihr persönlicher Ansprechpartner**

Johannes Gorschlüter · Diplom-Sozialpädagoge · Inhaber

Seniorenservice Münster · Hafengeweg 19 · 48155 Münster

Tel. 0251 3833567 · [info@ms-seniorenservice.de](mailto:info@ms-seniorenservice.de) · [www.ms-seniorenservice.de](http://www.ms-seniorenservice.de)