

Pflege auf Polnisch

Wie die 24-Stunden-Betreuung zu Hause funktioniert

VON MICHÈLE ZAHLEN

Längst sind sie auch in Luxemburg angekommen – die polnischen Pflegerinnen. Sie helfen Pflegebedürftigen und älteren Menschen morgens beim Aufstehen und Waschen, sie kochen, kaufen ein und halten die Wohnung sauber. Sie kann man immer rufen, wenn etwas ist, denn sie sind immer da – 24 Stunden am Tag. Oft bieten osteuropäische Pflegedienste eine Alternative zum Pflegeheim und ermöglichen es Senioren, weiterhin in den eigenen vier Wänden zu wohnen. Viele Luxemburger greifen mittlerweile auf die Alternative aus Polen zurück.


Dossier auf wort.lu

Olaf Otto, Geschäftsführer von Acceptus Pflege & Betreuungsservice spricht von etwa 30 Kunden, die er in Luxemburg betreut. Renata Föry von Seniocare24 sagt, ihre Agentur zähle in Luxemburg über 100 Kunden.

Entscheidet sich ein Kunde für einen polnischen Pflegedienst, wird

kurz nach Vertragsabschluss die erste Dame (meist arbeiten Frauen für die Agenturen) zum Kunden geschickt. In der Regel bleibt sie zwei bis drei Monate. Dann wird sie von einer Kollegin abgelöst. Dieses Wechselsystem habe aber keine rechtlichen Gründe, so Olaf Otto. Es werde den Frauen dadurch ledig-

lich ermöglicht, nach mehreren Monaten Arbeit im Ausland wieder zu ihren Familien zurückzukehren. „Kommt ein Kunde mit einer Pflegerin gut zurecht, kann sie auch länger bleiben, wenn sie das denn möchte.“

Arbeit und Verweildauer

Seriöse Agenturen geben an, ihren Pflegerinnen den Mindestlohn zu zahlen – auch, weil sie laut Gesetz keine andere Möglichkeit haben: „Der polnische Dienstleister muss sich den Mindestlohnvorgaben in Deutschland oder Luxemburg anpassen“, so Renata Föry. „Seit 2015 auch in Deutschland der Mindestlohn eingeführt wurde, hat es uns das Leben natürlich ein bisschen er-

schwert. Wir können Pflegerinnen nicht mehr für eine 24-Stunden-Betreuung bezahlen, sie werden jetzt je nach Tätigkeit bezahlt“, sagt die Agenturchefin.

Mit dem Kunden fernsehen, Brettspiele spielen oder gemeinsam essen falle in den Bereich „Bereitschaft“. Tätigkeiten wie kochen, dem Kunden morgens beim Aufstehen oder Anziehen helfen sei als Arbeit einzustufen. Arbeitszeit ist demnach nicht mit Verweildauer beim Kunden gleichzusetzen. Es sei schwierig gewesen, klar zu definieren, was bei den Pflegerinnen unter Freizeit und was unter Arbeit falle. „Die Pflegekraft muss am Ende des Monats ihre Stundenabrechnung bei uns einreichen. Danach wird sie dann bezahlt“, so Renata Föry.

Der soziale Mindestlohn liegt in Luxemburg bei 1998 Euro brutto. Olaf Otto sagt, seine Pflegekräfte würden pro Monat zwischen 1300 und 2500 Euro Nettogehalt bekommen, je nach Auftragsvolumen und Tätigkeit. Der Preis für einen Monat Betreuung liegt bei seiner Agentur bei 2300 Euro. Bei Seniocare24 starten die Preise bei 1570 Euro und können bis auf 2170 Euro steigen – je nach den Anforderungen des Kunden. Soll die Frau gut Deutsch sprechen können oder einen Führerschein haben, kostet das bei Seniocare24 extra.

„Wir dachten, der Mindestlohn würde uns vernichten“, so Renata Föry. „Die Sorge war groß, dass die Menschen ihre Pflegerinnen nur noch über den Schwarzmarkt buchen. Mit der Stundenabrechnung haben wir für uns aber eine gute Lösung gefunden – auch wenn sie etwas komplizierter ist.“

Was ist legal?

Tatsächlich ist der Schwarzmarkt ein Problem. Für die Agenturen ist es eine große und oft günstigere Konkurrenz – und für Kunden ist es oft schwierig einzuschätzen, ob sie der Firma, die sie ausgewählt haben, auch vertrauen können. Die osteuropäischen Agenturen kämp-



fen mit dem Image, das der Branche anhaftet. „Ich bin schon zu lange dabei, als dass ich nicht wüsste, dass in diesem Bereich oft und gerne schwarz gearbeitet wird“, so Olaf Otto. Er und Renata Föry sehen ihre Aufgabe darin, aufzuklären und mit guter Arbeit zu überzeugen. „Viele Agenturen schmücken sich mit schillernden Namen, und dann sind die Mitarbeiter aber nicht einmal krank- und sozialversichert. Das ist schon alles sehr am Rande der Legalität“, sagt er.

Bei seinen Angestellten sei das anders, sie hätten alle eine AI-Bescheinigung. Ein Formular, das jeder innerhalb der EU braucht, ob selbstständig oder als Mitarbeiter einer Firma, der für einige Zeit im Ausland eingesetzt wird. Diese Bescheinigung belegt, dass die Pflegerin in ihrem Heimatland krank- und sozialversichert ist.

Und auch wenn die Frauen legal arbeiten, bleiben Beschwerden nicht aus. Dessen sind sich die Chefs der Agenturen bewusst. „Es ist wie in jedem anderen Beruf. Man lernt Menschen kennen, mit denen man besser oder eben gar nicht klar kommt“, erklärt es Olaf Otto. Manchmal seien die Kunden mit den Pflegerinnen unzufrieden, manchmal sei es auch umgekehrt. Komme es zu Schwierigkeiten, werde die Pflegerin innerhalb von ein paar Tagen ausgetauscht und es werde für Ersatz gesorgt, sagt er.

Das Problem mit der Sprache

Dass eine polnische Pflegerin Deutsch sprechen kann, setzen viele Kunden als selbstverständlich voraus. In der Realität fallen die Sprachkenntnisse mal besser, mal schlechter aus. „In Deutschland sprechen viele unserer Kunden auch ein bisschen Polnisch. Deshalb ist es ihnen nicht so wichtig, ob die Pflegerin gut Deutsch spricht. Ist die Anforderung des Kunden aber, dass die Dame perfekt Deutsch spricht, suchen wir gerne nach einer passenden Pflegerin“, so Renata Föry. Aber: Je besser die Deutschkenntnisse, desto teurer wird die Pflegerin. Bei Acceptus stelle man grundsätzlich nur Helferinnen ein, die fließend Deutsch sprechen. „Poten-

zielle Kandidatinnen müssen bei uns erst einen Deutschtst absolvierten, bevor wir sie einstellen“, so Otto. Für ihn ist die Sprache ein wichtiges Mittel, um Vertrauen zu dem Kunden aufbauen zu können.

Pflege ist nicht gleich Pflege

Die Leistungen, die die osteuropäischen Pflegerinnen anbieten, dürfen allerdings keine paramedizinischen sein. Will heißen: Die Frauen sind nicht dazu berechtigt, Spritzen zu setzen oder Verbände auszutauschen, weil sie dafür nicht ausgebildet sind. Dafür sind Luxemburger Pflegedienste zuständig. Bei Bedarf schicken beispielsweise Hölle Doheem, Help oder Verbandskäscht ausgebildete Krankenschwestern zu Kunden, die sich dann um paramedizinische Dienstleistungen kümmern. Daneben bie-

klärt, dass allerdings viele Leistungen im Rahmen des neuen Pflegeversicherungsgesetz zu stark beschnitten worden seien. „Durch diese Kürzungen mussten wir einige Dienstleistungen bei unseren Kunden streichen“, so Bemtgen.

Pflegedienste wie Hölle Doheem müssen sich an die Vorgaben der Pflegeversicherung halten. Für Kunden, die sich für eine polnische Frau entscheiden, gelten andere, flexiblere Regeln.

Gegenüber den osteuropäischen Helferinnen bezieht Hölle Doheem eine klare Stellung: „Wir als Stiftung unterstützen diese Dienste nicht. Wir wollen unseren Kunden qualitativ hochwertige Arbeit bieten. Eine Arbeit, die sie von den polnischen Damen nicht bekommen“, so Nico Bemtgen.

Für ein paar Stunden Gesellschaft

Eine Alternative zu polnischen Pflegediensten bietet die Luxemburger Agentur Privilege Services. Das Unternehmen vermittelt Concierge-Dienste aller Art und stellt Privatpersonen Sekretäre, Gärtner, Kindermädchen – oder eben Haushälterinnen zur Seite. Allerdings nicht 24 Stunden am Tag, sondern je nach Bedarf. „Ich stelle fest, dass bei uns nicht nur die Kundennachfragen steigen, sondern auch immer mehr Bewerbungen von Frauen bei uns ankommen“, so Ludvine Fuchs-Didelot, Leiterin von Privilege Services.

Viele ihrer Hausdamen seien ausgebildete Pflegerinnen. Das würde die Kunden oft beruhigen. Wobei Fuchs-Didelot immer klarstellt, dass die Frauen von Privilege Services nicht die Arbeit einer Pflegerin übernehmen – sprich keine paramedizinischen Dienste leisten. Sie seien als Haushälterinnen und Gesellschafterinnen engagiert. Diese Dienste kosten 20 Euro pro Stunde. Die Angestellten würden nicht bei den Kunden übernachten, sondern nur tagsüber arbeiten. Ludvine Fuchs-Didelot hat auch eine Kundin, die fünf Stunden am Tag von einer Hausdame betreut wird und bei der parallel dazu ein Luxemburger Pflegedienst vorbeischaut. Beides ist also möglich.

„Ich weiß, dass in diesem Bereich oft und gerne schwarz gearbeitet wird.“

Olaf Otto von Acceptus

ten die Luxemburger Firmen ähnliche Dienstleistungen an, wie die polnischen Agenturen – aber eben nur auf Zeit. So soll das Programm „Betreit Wunnen Doheem“ von Hölle Doheem es älteren Menschen mit eingeschränkter Mobilität ermöglichen, weiterhin zu Hause zu wohnen. Um das zu garantieren, bietet die Stiftung ihren Kunden unter anderem Haushalts- und Einkaufshilfen oder auch noch Wäschedienste an.

Ob und wie viel Unterstützung Senioren bekommen, hängt dabei nicht von den Luxemburger Pflegediensten ab, sondern von der „Cellule d'évaluation et d'orientation“ der Pflegeversicherung. Sie legt die Hilfe- und Pflegeleistungen für jeden Kunden individuell fest.

Nico Bemtgen, Verwaltungsdirektor der Stiftung Hölle Doheem,