

# RATGEBER

# 24h Betreuung

Wenn zum ersten Mal eine Betreuerin kommt...

# Ratgeber 24h Betreuung



## Wenn zum ersten Mal eine Betreuerin kommt ...

Dieser Ratgeber wurde für alle geschrieben, die daran denken oder sich bereits entschlossen haben, eine (polnische) Betreuerin für die Betreuung eines alten oder kranken Menschen einzusetzen. Hat sich jemand bereits dazu entschlossen, mögen die Motive unterschiedlich gewesen sein. Meistens ging es jedoch darum, den Angehörigen möglichst lange in seiner vertrauten Umgebung weiter leben zu lassen und ihm den Aufenthalt in einem Heim zu ersparen.

Bei diesem Ratgeber soll es keine Rolle spielen ob die Betreuerin bei Ihnen legal oder schwarz arbeitet, ob sie als polnische oder deutsche Gewerbetreibende angemeldet ist oder als Angestellte einer polnischen Firma entsendet wurde. Auch müssen Sie nicht Kunde unserer Agentur sein, um den Ratgeber lesen und daraus vielleicht einen Nutzen für sich ziehen zu können. Der Ratgeber ist für jedermann, denn die Situation ist immer die gleiche:

*Ein fremder, völlig unbekannter Mensch dringt in die Atmosphäre der Familie ein und lebt so eng mit Ihrem Angehörigen wie es normalerweise nur ein Ehepartner tun würde.*

Dies verursacht zunächst erst einmal Stress für alle Beteiligten: Stress für den zu betreuenden Angehörigen, für die Familie und nicht zuletzt für die Betreuerin, welche anreist, denn auch sie weiß nicht was sie erwartet, und das selbst dann, wenn sie bereits öfter in deutschen Familien gearbeitet hat.

## Wie kann man mögliche Fehler vermeiden?

Jetzt kommt also die fremde Frau zum ersten Mal und Sie fragen sich, wie Sie möglichst alles richtig machen und Fehler vermeiden können.

**Erster Tipp:** Setzen Sie Ihre Ansprüche an sich selbst und an die Betreuerin nicht zu hoch. Wahrscheinlich werden alle Beteiligten Fehler bei der ersten Begegnung machen. Und höchstwahrscheinlich werden Sie sie auch wieder gut machen können.

**Wir glauben:** Wenn Sie einige, auch unbewusste falsche Vorstellungen und Erwartungen in Bezug auf Betreuerinnen in Ihrem Kopf korrigieren können, würde Ihnen dies helfen, mit der Betreuerin entspannter umzugehen. Deshalb wurde dieser Ratgeber geschrieben.

**Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 1**  
**„Betreuerinnen sind aufopferungsvolle Wesen wie Mutter Teresa“.**

Wenn Ihnen jemand ein Profil einer Betreuerin gibt, in dem Sie z.B. lesen können: „Meine Aufgabe sehe ich darin, mich für alte Menschen einzusetzen“ oder „Ich liebe alte Menschen und ich sehe es als meine Aufgabe an, alten Menschen zu helfen ...“ „Betreuerin zu sein ist meine Berufung...“ - schenken Sie diesen, manchmal blumigen, Worten besser nicht zu viel Glauben.

Würden Sie zur Arbeit gehen - selbst wenn Sie sie gerne tun - wenn Sie nicht dafür bezahlt würden? Genau so geht es den Betreuerinnen. Sie machen die Betreuungsarbeit nicht aus Mild- und Wohltätigkeit, sondern weil sie Geld brauchen. Meistens brauchen sie Geld, um sich selbst und/oder ihre Familie zu finanzieren.

Hintergrundinformation: Die 80iger Jahre waren sehr schwere Jahre für die Menschen in Polen. Das was man in Deutschland nur während des zweiten Weltkrieges und kurz danach kannte, nämlich rationiertes Essen pro Kopf über Lebensmittelkarten, gab es unter dem kommunistischem Regime in Polen noch während der 80iger Jahre! Gab es für die Familien dort in dieser Zeit sehr wenig und qualitativ schlechtes Essen (in den Geschäften gab es vor allem Essig zu kaufen), so war erst recht kein Geld für Ausbildung übrig. Polnische Frauen, die heute im Alter zwischen 40 und 55 sind, hatten keine guten Karten, eine Ausbildung zu machen, die sie später für gut bezahlte Berufe qualifiziert hätte. Viele haben früh geheiratet und Kinder bekommen und sind deshalb

heute „nur“ Hausfrauen. Erste Pflegeerfahrungen haben viele mit ihren Eltern und Schwiegereltern gemacht.

Aufgrund dieser polnischen Vergangenheit haben wir heute in Deutschland das Glück, dass es Betreuerinnen für unsere Angehörigen gibt. Hätten die Frauen die Qualifikationen und damit die Chancen gut bezahlte Arbeitsstellen in Polen zu bekommen, würden die wenigsten ihre Familien, Freunde und Verwandten wochenlang zurück lassen, um 24 Stunden für einen fremden Menschen da zu sein.

Damit nicht der Eindruck entsteht, dass Geld die einzige Motivation ist (sondern nur eine notwendige Voraussetzung), weshalb polnische Frauen als Betreuerinnen arbeiten: Wir kennen sehr viele Betreuerinnen (genau diese suchen wir in unseren Personalauswahlverfahren und mit ihnen streben wir Arbeitsbeziehungen über Jahre an), welche die christlichen Werte, wie sie im katholischen Polen vermittelt wurden, wie Nächstenliebe, Hilfsbereitschaft, für andere da sein, etc. verinnerlicht haben und diese Werte im Umgang mit den Senioren und Kranken auch leben. Es gibt viele warmherzige, einfühlsame Betreuerinnen, für die ihre Betreuungsarbeit auch eine Quelle der Zufriedenheit ist.

## **Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 2**

**„Je schöner die äußere Umgebung für die Betreuerinnen gestaltet und eingerichtet ist (das eigene Zimmer mit Fernseher), umso besser läuft die Betreuung.“**

Viele Familien möchten, dass sich die Betreuerin in ihrer neuen Umgebung wohl fühlt. Das ist auch in Ordnung. Wir haben erlebt, dass ein Senior ein modern eingerichtetes, separates Apartment in Hamburg, das er für relativ viel Geld vermietet hatte, einer Betreuerin zur Verfügung stellen wollte. Wir haben auch erlebt, dass eine Betreuerin in einem Zimmer „hausen“ musste, wo die Tapeten von den Wänden fielen. Das sind die Extreme. Im letzten Fall wollte die Betreuerin nicht lange bleiben.

Glauben Sie nicht auch, dass die Betreuung besser läuft, wenn die äußere Umgebung attraktiv für die Betreuerin gestaltet ist? Allerdings: wenn äußere Bedingungen unzumutbar sind, wird keine Betreuerin lange bleiben wollen.

Tipp zur Unterbringung:

Fangen Sie nicht an Ihr Haus umzubauen und/oder zu renovieren, bevor die Betreuerin kommt. Betreuerinnen sind zum Arbeiten da und nicht, um Urlaub zu machen. Sie sollten zwar möglichst ein Zimmer für die Betreuerin zur Verfügung stellen, dies muss jedoch keine besonderen Ansprüche erfüllen.

## **Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 3**

**„Auch wenn es am Anfang nicht gut läuft, man gewöhnt sich schon aneinander und dann wird es besser.“**



Ob sich Ihr Angehöriger mit der Betreuerin versteht und ob die Betreuung gut läuft, können Sie meistens innerhalb von zwei Tagen feststellen (bei schwierigen und/oder dementen Angehörigen können Sie einen Tag hinzu rechnen). Sollte es nicht gut laufen und der Betreute fühlt sich mit der Betreuerin nicht wohl, können Sie davon ausgehen, dass es in der Zukunft nicht besser, sondern eher schlechter wird.

Tipp: Halten Sie es nicht zu lange aus mit einer Betreuerin, mit der Sie, bzw. der Angehörige nicht zufrieden sind. Informieren Sie Ihre Agentur sofort, damit diese möglichst bald eine andere Betreuerin schickt.

Damit wären wir auch beim nächsten Punkt, denn eigentlich sollte es ja gar nicht vorkommen, dass Sie nicht die passende Betreuerin geschickt bekommen, wenn Sie mit einer Agentur zusammen arbeiten.

#### **Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 4**

**„Eine Agentur schickt immer die richtige Betreuerin.“**

Die Wahrscheinlichkeit, dass eine Agentur unter vielen Betreuerinnen, die bereits zuverlässig für die Agentur gearbeitet haben oder die in einem Auswahlverfahren gut abgeschnitten haben, die richtige auswählt und zu Ihrem Angehörigen schickt, ist definitiv größer als auf eigene Faust eine gute Betreuerin zu finden. Eine hundertprozentige Sicherheit kann es allerdings auch bei den von Agenturen vermittelten Betreuerinnen nicht geben.

Wenn unsere Stamm-Betreuerinnen ausgelastet sind und die Nachfrage nach Betreuerinnen groß ist, führt unsere Agentur in Polen Auswahlverfahren (Assessment-Center) mit neuen Betreuerinnen durch. Wir haben damit gute Erfahrungen gemacht. Dennoch gibt es die eine oder andere „Blenderin“, bei der man erst beim Einsatz vor Ort merkt, dass sie nicht die gute Betreuerin ist, die sie zu sein vorgegeben hat. Sie wird dann zwar nicht nochmals von uns vermittelt – aber dann ist bei der ersten Familie das Kind schon in den Brunnen gefallen.

#### **Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 5**

**„Wenn ich der Betreuerin ein Mal alles erklärt habe, was wichtig ist und was sie alles tun soll, kann ich erwarten, dass sie das auch umsetzt.“**

Diese Vorstellung widerspricht unseren Erfahrungen. Gute Erfahrungen haben wir damit gemacht, wenn die Familie möglichst alle wichtigen Dinge aufschreibt, insbesondere alles, was in Be-

zug auf den zu Betreuenden wichtig ist (z.B. einen Tagesplan).

Aber auch die bei uns übliche Mülltrennung kann ein Thema sein. Finden Sie Plastik im Papierabfall, obwohl Sie der Betreuerin die Mülltrennung bereits erklärt haben, schreiben Sie noch mal auf, was sie trennen soll.

Schreiben Sie auch gegebenenfalls die Schritte auf, die bei der Spülmaschine oder sonstigen elektrischen Geräten zu beachten sind.

In der Regel verstehen die Betreuerinnen nicht so gut Deutsch, dass sie alles verstehen können, was Sie aufschreiben. Wir bieten Familien deshalb an, ihre Tagespläne und alle anderen wichtigen dokumentierten Dinge ohne Berechnung auf Polnisch zu übersetzen. Hat man das ein Mal gemacht, kann man das auch bei der nächsten Betreuerin wieder nutzen. Familien, die nicht zu unseren Kunden zählen, können wir diesen Service für einen kleinen Kostenbeitrag in Anspruch nehmen (siehe Ratgeber Teil 2).

#### **Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 6**

**„Polnisches Essen ist gesund“**

Polnische Frauen über 35 Jahre sind mit einer Rohkost- und Ballaststoffarmen Küche aufgewachsen. Varianten von Salaten, wie wir sie kennen, sind ihnen auch heute noch kaum bekannt.

98 Prozent dieser Frauen kochen heute grundsätzlich immer zu fett und bringen viel zu oft Fleisch auf den Tisch. Als überzeugter Vegetarier ist der Verfasser dieser Zeilen vielleicht etwas voreingenommen. Jedoch raten auch nicht-vegetarische Ärzte vom täglichen Fleisch-



konsum, vor allem bei älteren Leuten, ab. Unsere Agentur arbeitet daran, das Bewusstsein der Frauen für gesunde Ernährung weiter zu entwickeln. Auf der polnischen Internetseite der Agentur wird demnächst ein vegetarisches Kochbuch mit Rezepten für die Betreuerinnen stehen.

Tipp: Damit Ihr Angehöriger nicht zu viel an Gewicht zulegt, schenken Sie dem Thema Essen besser anfangs viel Beachtung. Achten Sie darauf, dass die Betreuerin Speisen frisch zubereitet und keine vorgefertigten Gerichte kauft (was ungesund ist und zudem die Haushaltskosten hochtreibt).

Stellen Sie einen Speiseplan mit vollwertigen Speisen auf.

**Der Ratgeber Teil II ist Deutsch-Polnisch und im Word-Format geschrieben, so dass Sie ihn für ihre persönlichen Bedürfnisse ändern und ergänzen können (z.B. Telefonnummern eintragen, welche die Betreuerin im Notfall anrufen soll).**

**Er beinhaltet folgende Themen:**

- 1. Grundsätzliches und Tagesplan**
- 2. Melden am Telefon**
- 3. Notfallplan**

## **Illusion (falsche Vorstellung) Nr. 7** **„Ob die Betreuerin gutes Deutsch spricht oder nicht ist nicht so wichtig“**

Unsere Erfahrung hat eindeutig gezeigt: Wenn die Betreuerin einigermaßen Deutsch versteht und spricht ist dies die Voraussetzung für eine funktionierende Betreuung. Mangelhafte Deutschkenntnisse machen eine Betreuung extrem problematisch für den zu Betreuenden und auch oft für die Angehörigen.

Wir hatten allerdings auch bereits schon perfekt Deutsch sprechende Betreuerinnen, z.B. ehemalige polnische Deutschlehrerinnen, die schlecht betreut haben, weil ihnen Geduld und menschliche Wärme fehlte.

Eine einfache (ungebildete), warmherzige und geduldige polnische Frau, die „Küchendeutsch“ spricht ist einer akademisch gebildeten, aber emotional kühlen Frau in der Betreuung weit überlegen. Ein Mindestmaß an deutschen Sprachkenntnissen sollte vorhanden sein.

**Tipp:** Wenn Ihnen eine Agentur eine Betreuerin vorschlägt, lassen Sie sich ihre Telefonnummer geben, rufen sie an und sprechen Sie etwas Deutsch mit ihr. Wenn Sie den Eindruck haben, dass das Deutsch nicht ausreicht, lassen Sie sie nicht kommen. Auch wenn die besser Deutsch sprechenden Betreuerinnen mehr Geld für ihre Dienstleistungen verlangen, ist das Geld gut investiert.

Bildnachweis: alles Fotos © fotolia.de  
Lizenzen erworben.



Finkenweg 20 · 64753 Brombachtal  
[bernd.eiflaender@polnischepflegekraefte.de](mailto:bernd.eiflaender@polnischepflegekraefte.de)