Qualitätskriterien

Die Mitglieder des Bundesverbandes verpflichten sich folgende Kriterien zu erfüllen und einzuhalten. Eine Überprüfung seitens des Bundesverbandes ist jederzeit zulässig.
Sollten die Kriterien nicht erfüllt werden, kann der Vorstand des BHSB den Ausschluss aus dem Bundesverband für die jeweilige Agentur entscheiden.

Weiterhin soll ein sozial adäquater Umgang zwischen Pflegebedürftigen, Betreuungskräften und Agenturen hierdurch gefördert werden.

A. Auswahl der europäischen Betreuungskräfte

- **a.** Eine persönliche Überprüfung ist zwingend erforderlich.
- **b.** Alle relevanten Unterlagen liegen in Kopie vor und sind bei Bedarf sofort abrufbar. Es wird eine Kartei geführt, in der alle biographischen und zur Vermittlung relevanten Daten geführt werden.
- **c.** Die europäischen Betreuungskräfte werden auf Deutschkenntnisse, charakterliche Eignung und bisherige fachspezifische Erfahrungen geprüft. Es werden entsprechende eignungsdiagnostische Verfahren angewendet.
- **d.** Es muss ein Datenblatt mit den Erkenntnissen der europäischen Betreuungskräfte angelegt werden. In begründeten Einzelfällen muss ein polizeiliches Führungszeugnis verlangt werden sowie eine Gesundheitsprüfung erfolgen.
- **e.** Es wird eine Kartei geführt, in der alle Betreuer/innen aufgeführt werden, die nach Mitteilungen betroffener Familien den Anforderungen einer oder mehrerer Betreuungsstellen nicht gewachsen waren bzw. fahrlässig oder gesetzeswidrig gehandelt haben.

B. Auswahl der Familie

- **a.** Menschenwürdiger Umgang.
- **b.** Überprüfung der Familie auf den tatsächlichen Leistungsumfang der Betreuung.
- **c.** Überprüfung der Unterkunft.
- **d.** Überprüfung der Familie.
- **e.** Alle Daten müssen dokumentiert und der europäischen Betreuungskraft vorgelegt werden, damit Sie entscheiden kann, ob sie diesen Auftrag entgegnen nehmen will.

C. Anforderungen an die Betreuungskräfte

a. Nachweisbare praktische Erfahrungen im Umgang mit älteren Menschen, sowie menschlicher Umgang mit Pflegebedürftigen.
b. Grundkenntnisse der deutschen Sprache.
c. ordnungsgemäße Anmeldung für die Erbringung Ihrer Dienstleistung/bzw. Anmeldung bei dem Arbeitgeber.
d. Physische und psychische Gesundheit.
e. Absicherung für den Krankheitsfall und Haftpflichtfall.

D. Anmeldung der europäischen Betreuungskräfte

a. Selbständigkeit in Deutschland
   i. Nachweis der Gewerbeanmeldung.
   ii. Nachweis der Steuernummer.
   iii. Nachweis des Versicherungsschutzes für Gewerbetreibende.
   iv. Nachweis der Einwohnermeldeanmeldung.
   v. Nachweis der Freizügigkeit.
   vi. Nachweis über ausreichenden Versicherungsschutz.

b. Selbstständigkeit im Heimatland
   i. Nachweis der Anmeldung jedes Mitarbeiters beim Sozialversicherungsträgers mit dem notwendigen, erhöhten Beitrag für einen Auslandseinsatz.
   ii. Anmeldung in Deutschland bei der Ausländerbehörde.

c. Entsendung
   i. Nachweis der Agentur, dass sie entsenden darf.
   ii. Anmeldung beim Sozialversicherungsträger, jedes Mitarbeiters und mit erhöhtem Beitrag.
   iii. Zustimmung des Sozialversicherungsträgers im Ausland tätig zu sein.
   iv. Anmeldung in Deutschland bei der Ausländerbehörde.

d. Die Agentur ist verpflichtet alle Unterlagen in Kopie vorliegen zu haben. Agenturen die sich anderer Agenturen im Ausland bedienen, können nur dann Mitglied bleiben, wenn auch die Agentur, welche tatsächlich vermittelt, Mitglied im BHSB ist.

E. Beratungskompetenz der Agenturen

a. Die europäischen Betreuungskräfte müssen nachweislich über die in Deutschland zu leistenden Tätigkeiten wahrheitsgemäß aufgeklärt werden, und darüber entscheiden können ob sie diesen Auftrag entgegennehmen.
b. Die Familien müssen nachweislich umfassend über den Einsatz der Betreuungskräfte beraten werden, sowie über die rechtlichen Voraussetzungen.
c. Es müssen Kenntnisse über die Vermittlungsmöglichkeiten von europäischen Betreuungskräften vorliegen. Erkrankungen, die in

Zusammenhang mit der Pflege stehen, sollten den Agenturen bekannt sein.

d. Kenntnisse der einschlägigen Rechtsbestimmungen müssen vorhanden sein und den Familien sowie Betreuungskräften vermittelt werden können.

e. Die Agentur muss die europäischen Betreuungskräfte über mögliche Sozialversicherungspflichten oder Privatversicherungen informieren. Die Agentur wird zusätzlich zur möglichen vorhandenen Sozialversicherung eine geeignete Kranken- und Haftpflichtversicherung empfehlen.

F. Allgemein

a. Die Agentur muss auch nach der Vermittlung der europäischen Betreuungskräfte für sie und die Familie während der Werktage täglich mindestens acht Stunden erreichbar sein.

b. Sie muss ordnungsgemäße Büroräume haben und eine ordentliche Anmeldung.

c. Die Agentur muss über eine 24 Stunden Notrufnummer verfügen, an die sich die Parteien in dringenden Notfällen wenden können.

d. Die Agentur achtet auf eine humane Unterbringung und Versorgung der Betreuungskräfte innerhalb der Familie.

e. Die Agentur bzw. deren Vertretung erkundigt sich innerhalb von sieben Tagen nach Zustandekommen der Vermittlung bei allen Parteien telefonisch oder persönlich nach deren Wohlergehen und klärt aufkommende Fragen.

f. Die Agentur verpflichtet sich bei Konflikten zwischen den Parteien vermittelnd tätig zu werden.

g. Die rechtmäßige Anmeldung der Betreuungskräfte wird kontrolliert.

h. Die Agentur distanziert sich von jeglicher Schwarzarbeit.

i. Die Agentur verpflichtet sich transparent zu arbeiten.

G. Umgangsformen unter Mitgliedsagenturen

a. Es findet keine aktive Abwerbung statt.

b. Es werden keine abwertenden Angaben über andere Mitgliedsagenturen gemacht.

c. Die Mitgliedsagenturen verpflichten sich, in Notsituationen gegenseitig zu helfen.

H. Wertekonsens

a. Ehrlichkeit im gesprochenen, unausgesprochenen Wort und Verhalten unter den Mitgliedern sowie gegenüber Kunden und Geschäftspartnern.

b. Ausdruck der gegenseitigen Wertschätzung durch höflichen, anerkennenden und respektvollen Umgang miteinander wie auch zu Kunden und Geschäftspartnern.

c. Förderung des Vertrauens untereinander durch Gerechtigkeit und Gleichbehandlung.

d. Bereitschaft zu unentgeltlicher Mitarbeit jedes Mitgliedes - im Besonderen jedes Vorstandsmitgliedes bei der Verwirklichung der gemeinsamen Interessen.

e. Vertraulichkeit der Information. Alle innerhalb des Verbandes gewonnen Informationen sind von den Mitgliedern nach außen absolut vertraulich zu behandeln, sofern sie nicht ausdrücklich zur Veröffentlichung bestimmt sind.

f. Die Mitgliedsagenturen verpflichten sich zur Einhaltung dieser Qualitätsstandards. Dies wird durch unser Qualitätssiegel bestätigt, welches nach mindestens 12-monatiger Mitgliedschaft erteilt wird.