



**Qualität** 2/2

- Prüft die Vermittlungsagentur die Betreuungskraft bevor Sie Ihnen vorgeschlagen wird - und falls ja, auf welche Weise?
- Auditiert die Vermittlungsagentur die von Ihr vermittelten Betreuungsdienstleister im Ausland - und falls ja, auf welche Weise?
- Sendet Ihnen die Vermittlungsagentur unaufgefordert den Nachweis des Sozialversicherungsstatus (sog. A1-Bescheinigung) der Betreuungskraft zu?
- Erhalten Sie von der Vermittlungsagentur vor Vertragsunterschrift unaufgefordert ein Unternehmensprofil des vorgeschlagenen Betreuungsdienstleisters? Enthalten sollten sein: Unternehmensangaben, Angaben zur Qualifizierung der Betreuungskräfte, Art des Beschäftigungsverhältnis der Betreuungskräfte, Sozialversicherungsstatus und Höhe der Betriebshaftpflichtversicherung.

**Verträge**

- Schließt die Vermittlungsagentur mit Ihnen einen separaten Vermittlungsvertrag ab, in dem klar festgehalten ist, welche Leistungen die Vermittlungsagentur für Sie zu erbringen hat?
- Welche Kündigungsfristen beinhaltet der Vertrag mit dem Betreuungsdienstleister? Die Frist für eine reguläre Kündigung sollte 14 Tage nicht überschreiten. Das Betreuungsverhältnis sollte 7 Tage nach Versterben der betreuten Person automatisch enden.
- Stellt Ihnen die Vermittlungsagentur ein Muster des Dienstleistungsvertrages mit dem Betreuungsdienstleister zur Verfügung?
- Ist eine Pausierung des Betreuungsvertrages möglich? Bspw. wenn ein stationären Aufenthalt der betreuten Person nötig wird.

20210831JMv1



**DIN SPEC 33454**  
DIN-Standard für sog. 24h-Pflege  
Entwickelt von Mecasa

**Unser Rat**

**Agentur.** Vermittlungsagenturen stellen Ihnen den Kontakt zu ausländischen Betreuungskräften beziehungsweise ihren Arbeitgebern her. Sie kümmern sich zum Beispiel um Verträge, Abrechnungen und bei Problemen mit der Hilfskraft.

**Qualität.** Bei der Suche nach einer Agentur helfen bislang keine Gütesiegel. Seit Februar 2021 gibt es jedoch einen neuen Din-Standard für die Vermittlung von Hilfskräften (Din-Spec 33454). Achten Sie bei der Auswahl eines Anbieters darauf, dass dieser die entsprechende Zertifizierung durchlaufen hat.

**Stiftung Warentest empfiehlt:**  
Wählen Sie Vermittler, die nach DIN SPEC 33454 zertifiziert sind.

Alle Infos über den DIN-Standard für die sogenannte 24-Stunden Pflege finden Sie hier:  
[mecasa.de/din-standard-fuer-24-stunden-pflege](http://mecasa.de/din-standard-fuer-24-stunden-pflege)

# Checkliste Seriöser Vermittler finden für 24-Stunden Pflege



## DIN SPEC 33454

DIN-Standard für sog. 24h-Pflege  
Entwickelt von Mecasa

## CHECKLISTE

# So erkennen Sie seriöse Vermittlungsagenturen

Ja Nein

### Ist die Vermittlungsagentur nach DIN SPEC 33454 zertifiziert?

Der von Stiftung Warentest, Pflegewissenschaftlern, Betroffenen-Vetretern, Juristen und Mecasa entwickelte DIN-Standard stellt hohe Qualitätsanforderungen an Vermittlungsagenturen, Betreuungsdienstleister, und Betreuungskräfte. Die Zertifizierung erfolgt durch die DEKRA.

## Beratung

Findet eine ausführliches Beratungsgespräch mit folgenden Inhalten statt?

### Aufklärung über rechtliche Rahmenbedingungen

- Vorteile, Nachteile und Risiken des von der Vermittlungsagentur verwendeten Beschäftigungsmodells (Entsende-, Arbeitgeber- oder Selbstständigen-Modell).
- Krankenversicherungsstatus und Sozialversicherungsstatus der vermittelten Betreuungskräfte.
- Maximale Arbeitszeit, Bereitschaftszeit, Rufbereitschaft, freie Tage und Pausen nach Vorgaben des Arbeitszeitgesetzes.

### Kosten und Preise

- Kosten der Feiertagszuschläge
- Evt. nötige Bonuszahlungen für die Rekrutierung von Betreuungskräften während der Sommerferien
- Transportkosten
- Kosten für Unterbringung, Kost und Logis, WLAN
- Gebühren der Vermittlungsagentur
- Kostensteigerung bei bei erhöhtem Pflegeaufwand (Bspw. bei einer Verschlechterung des Gesundheitszustandes der betreuungsbedürftigen Person).

### Aufklärung über erbrachte Leistungen

- Leistungsumfang der Vermittlungsagentur
- Leistungsumfang der Betreuungsdienstleistung
- Leistungsausschluss der Betreuungsdienstleistung. Insbesondere Ausschluss medizinischer Behandlungspflege (Injektionen, Medikamentengabe, Verbandswechsel etc.).
- Ist die Beratung ausführlich und abgestimmt auf Ihren individuellen Pflegebedarf? Wird, falls notwendig, eine examinierte Pflegefachkraft hinzugezogen?
- Informationen zum Aufbau eines Pflegenetzwerks aus ergänzenden Dienstleistern und Helfern. Bspw. zum Zweck der Entlastung der Betreuungskraft und Einhaltung der gesetzlichen Arbeitszeiten.
- Vorgehen der Vermittlungsagentur bei evtl. entstehenden Versorgungslücken. Bspw. bei krankheitsbedingtem Ausfall der Betreuungskraft.
- Klärt die Vermittlungsagentur über ihr Vorgehen bei evtl. personellen Engpässen während der Sommerferien und Weihnachtszeit auf?

## Kommunikation

- Ist die Vermittlungsagentur problemlos telefonisch erreichbar? Reagiert die Agentur zeitnah auf E-Mails und Rückrufbitten?
- Bietet die Vermittlungsagentur eine telefonische Notfall-Hotline an? Auch nachts und an den Wochenenden?
- Beschäftigt die Vermittlungsagentur mindestens 3 Angestellte in Vollzeit, sodass die Notfall-Hotline glaubhaft rund-um-die Uhr verfügbar ist?
- Informiert die Vermittlungsagentur auf ihrer Webseite umfassend über die Betreuungsleistungen und die Vermittlungsleistungen?
- Bietet Ihnen die Vermittlungsagentur Besuch und Beratung am Einsatzort an?
- Unterhält die Vermittlungsagentur eigene Büroräumlichkeiten?

## Qualität <sup>1/2</sup>

- Ist die Vermittlungsagentur ein etablierter Anbieter mit langjähriger Erfahrung?
- Ermittelt die Vermittlungsagentur Ihren Pflegebedarf anhand eines ausführlichen Fragebogens?
- Wird Ihnen ein dauerhafter Kundenbetreuer an die Seite gestellt?
- Beschäftigt die Agentur examinierte Pflegefachkräfte? Bspw. um zu pflegefachlichen Fragestellungen insbesondere auch zum Thema Demenz beraten können?
- Werden Ihre Fragen ausführlich beantwortet und gehen die Mitarbeiter souverän auf schwierige Nachfragen ein?
- Stellt Ihnen die Vermittlungsagentur eine umfangreiche Informationsmaterial zur Verfügung, in der die Inhalte der Beratung später erneut nachgeschlagen werden können? Bspw. in Form einer umfangreichen Kundenbroschüre.
- Unterstützt die Vermittlungsagentur Sie und Ihre Betreuungskraft bei Anreise und Einführung in die Pflegesituation? Bspw. durch einen zweisprachigen Betreuungsordner mit Checklisten, Betreuungsdokumentation, Haushaltsbuch und Notfallkontakten.
- Geben Ihnen die Mitarbeiter ausreichend Zeit, um das Angebot in Ruhe zu bedenken oder fühlen Sie sich unter Druck gesetzt? Unseriöse Anbieter drängen Sie zu einem schnellen Vertragsabschluss durch sofort angebotene Personalvorschläge (die nach Vertragsabschluss nicht mehr zur Verfügung stehen).
- Schlägt Ihnen die Vermittlungsagentur Betreuungskräfte vor, die passend zu Ihrem individuellen Bedarf ausgewählt wurden?
- Bietet Ihnen die Vermittlungsagentur im Vorfeld unaufgefordert die Möglichkeit an, mit der Betreuungskraft telefonisch Kontakt aufzunehmen?



### DIN SPEC 33454

Der DIN Standard für häusliche Betreuung. Entwickelt von Stiftung Warentest, Pflegewissenschaftlern und Mecasa

### Verbraucherfreundlich

Kundenfreundliche Verträge mit kurzen Kündigungsfristen und klaren Kosten

### Fachliche Beratung und Einsatzorganisation durch examinierte Altenpfleger und Krankenpfleger

Unsere Pflegeexperten beraten und begleiten Sie vor, während und nach dem Einsatz Ihrer Betreuungskraft



## Fachberatung zur häuslichen Pflege

Die examinierten Pflegefachkräfte und Kundenberater von Mecasa beraten Sie gerne zu allen Fragen rund um die Pflege zuhause.

☎ 0711 633 990 77