

# Gut vorbereitet in die 24-Stunden Betreuung

Damit der Einstieg in die häusliche Betreuung möglichst reibungslos verläuft, möchten wir Ihnen bereits im Vorfeld einige hilfreiche Informationen und praktische Tipps geben. Für einen gelungenen Start sind zudem einige organisatorische und wohnliche Vorbereitungen notwendig, über die wir Sie gerne informieren.

## ♥ Unterbringung

Ein eigenes Zimmer ist wichtig, um der Betreuungskraft ihre Privatsphäre und Rückzugsmöglichkeit zu geben.

Das Zimmer sollte: möbliert (Bett, Kleiderschrank, Stuhl, Tisch), beheizbar und abschließbar sein.

Falls für die Betreuungskraft kein eigenes Bad zur Verfügung steht, muss sie selbstverständlich das vorhandene Bad mitbenutzen. Hier sollte ausreichend Platz für eigene Körperpflegemittel und Handtücher zur Verfügung stehen.

## ♥ Internet

Die Betreuungskraft benötigt in ihrem Zimmer kostenlosen Internetzugang (rund um die Uhr) um mit Ihrer Familie, Freunden und ihrer Agentur Kontakt halten und um erreichbar zu sein.

Sie benötigt den Zugang auch um etwa Online-Überweisungen machen zu können oder auch an Sprachkursen teilzunehmen.



**Bitte bedenken Sie**, dass eine Betreuungskraft ihre eigene Familie und Heimat verlässt, um die Betreuung Ihres Angehörigen zu übernehmen. Deshalb ist es wichtig, dass sie sich willkommen und angenommen fühlt.

**Tipp:** Sicher freut sich die Betreuungskraft über ein kleines Willkommens-Geschenk wie etwa Schokolade oder Blumen.

# Checkliste

Damit sich die Betreuungskraft vom ersten Tag an gut zurechtfindet und wohlfühlt, empfehlen wir, für die Anreise und die erste Orientierung folgende Dinge vorzubereiten.



## Hilfreiches für die Betreuungskraft

- Schlüsselbund für die Betreuungskraft**  
Haus- oder Wohnungsschlüssel, ggf. Keller/Garage/Heizungsräume etc.
- Internet-Zugangsdaten**  
am besten ausgedruckt im Zimmer der Betreuungskraft
- Auflistung von Einkaufsmöglichkeiten**  
wie Supermärkte, Drogeriebedarf, Apotheken etc.
- Auflistung sonstiger Dienstleister**  
wie Reinigungen, Schuster, Friseur etc.
- ggf. Umgebungskarte und/oder Stadtplan,  
Fahrplan von Bus und/oder Straßenbahn/Zug etc.**



## Wichtiges für die Betreuung

- Auflistung regelmäßiger oder auch einmaliger anstehender Termine**
- Auflistung besonderer Wünsche und Gewohnheiten der zu betreuenden Person**  
am besten ausgedruckt im Zimmer der Betreuungskraft
- Auflistung von Allergien und/oder Lebensmittelunverträglichkeiten**
- Auflistung evtl. Lieblingsspeisen und Lebensmittel die nicht gemocht werden**
- Pflegeutensilien**  
ggf. Handschuhe, Desinfektionsmittel
- Gebrauchsanweisungen evtl. vorhandener Pflegehilfsmittel**  
wie Treppenlift, Patientenhilflifter, Badewannenlifflifter etc.;  
sowie vorhandener Haushaltsgeräte (wie Elektroherd, Waschmaschine, Geschirrspüler etc.)
- Medikamentenplan und vorbereitete Medikamente**
- Besuchszeiten ambulanter Pflegedienste**
- Auflistung regelmäßiger Arztbesuche**

# Fragen rund um die 24 Stunden Betreuung

## ♥ **Muss ich für die Betreuungskraft einen Arbeitsplan erstellen?**

Hier muss selbstverständlich kein „Plan“ erstellt werden. Die zu betreuende Person soll ja individuell betreut werden, also unter Berücksichtigung eigener Bedürfnisse und Gewohnheiten (wie z. B. Aufsteh-/ Essenszeiten etc). Die Betreuungskraft muss den Ablauf und die Organisation des Alltags und evtl. feste Termine erst kennenlernen und wird den Tag dann entsprechend strukturieren und organisieren.

## ♥ **Wie viel Freizeit muss meiner Betreuungskraft zur Verfügung stehen?**

Unsere Betreuungskräfte sollten täglich zwei Stunden Freizeit, zusätzlich einen bzw. zwei halbe Tage pro Woche zur freien Verfügung haben. Hier müssen das keine fix festgelegten Tage sein, sondern nach Absprache (evtl. von Woche zu Woche). Die Freizeit ist wichtig für eine gute Betreuung – diese muss daher zur freien Verfügung gewährt werden. Es besteht also während der Pausen auch keine Verpflichtung zur Rufbereitschaft.

## ♥ **Was mache ich, wenn meine Betreuungskraft erkrankt?**

Jede Betreuungskraft ist während ihres Einsatzes in Deutschland krankenversichert. Sie kann sich bei eintretenden Beschwerden von einem kassenärztlich zugelassenen Arzt behandeln lassen. Im Normalfall sollte das ohne Schwierigkeiten funktionieren. Ansonsten gilt auch im Krankheitsfall wie immer – zögern Sie bei Fragen oder Schwierigkeiten nicht, uns zu kontaktieren. Falls die Betreuungskraft ihre Arbeit nicht fortsetzen kann, kümmern wir uns selbstverständlich um schnellstmöglichen Ersatz.

## ♥ **Haushaltsgeld**

Wenn die Betreuungskraft die Einkäufe übernehmen soll, bietet es sich an, dass Sie einen bestimmten Betrag wöchentlich oder monatlich zur Verfügung stellen (idealerweise in einem separaten Geldbeutel). Die Betreuungskraft ist dazu verpflichtet, sämtliche Quittungen zu sammeln. Es ist empfehlenswert, hier ein Haushaltsbuch anzulegen, in das die Betreuungskraft die Ausgaben einträgt.

## ♥ **Was passiert, wenn es zu einem Schaden im Haushalt kommt?**

Jede Betreuungskraft ist während ihres Einsatzes in Deutschland betriebshaftpflichtversichert. Im Schadensfall dokumentieren Sie den Schaden (am besten schriftlich und per Foto) und kontaktieren uns. Wir kümmern uns zusammen mit unserem jeweiligen Kooperationspartner schnellstmöglich um die Regulierung.

## ♥ **Was mache ich, wenn es zwischen betreuter Person und Betreuungskraft zu Schwierigkeiten kommt?**

Sprechen Sie evtl. Probleme am besten direkt an. Gerade am Anfang einer rund um die Uhr Betreuung sind kleine Missverständnisse und Anlaufprobleme kaum zu vermeiden. Falls diese in einem Gespräch nicht zu lösen sind, kontaktieren Sie wie immer gerne unsere Kundenbetreuung.

## ♥ **Wie unterstützt mich Vivendo während der laufenden Betreuung?**

Unsere Kundenbetreuerin wird bald nach Beginn der Betreuung einen Termin für einen Hausbesuch vereinbaren, um sich vor Ort ein Bild der Betreuungssituation zu machen. Generell stehen wir Ihnen bei allen Fragen rund um die Betreuung zur Seite.

### Unsere Büro-Öffnungszeiten:

Montag bis Donnerstag 08:00–12:00 und 12:45–16:00 Uhr

Freitag 08:00–14:00 Uhr



**Das Vivendo-Team ist 7 Tage, 24 Stunden erreichbar.**

Notfall-Nummer außerhalb unserer Bürozeiten: 0171 3 891 891