

Wenn Oma ruft, ist sie da

Die Pflege im Land wäre ohne Helferinnen aus dem Osten nicht zu leisten. Neue Standards sollen Ausbeutung und Chaos verhindern.

Von Carina Frey

Sandra Meihler wollte glauben, dass es funktioniert: Als ihre demenzkranke Mutter im Alltag nicht mehr alleine zurechtkam, engagierte sie eine Betreuerin aus Rumänien, vermittelt über eine Agentur. Die Frau sollte bei ihrer Mutter wohnen, für sie kochen, mit ihr reden, beim Waschen und Anziehen helfen. Immer für drei Monate im Wechsel mit einer anderen Frau. "Eine super Lösung", fand Meihlers Bruder. "Aber so einfach ist es nicht", sagt Meihler selbst und ergänzt: "Meine Mutter ist schwierig. Die Frauen wollten nie ein zweites Mal kommen, also hatten wir ständig neue hier." Eine Betreuerin suchte Familienanschluss und stand mehrmals täglich vor Meihlers Tür, die nächste sprach nur Brocken Deutsch, was die Verständigung fast unmöglich machte, wieder eine andere war so resolut, dass es immer wieder heftigen Streit mit der Mutter gab. "Ich musste mich sehr viel kümmern", sagt Meihler.

Peter Schmell kommt ins Schwärmen, wenn er über Ida spricht. Ida aus Mazedonien kümmert sich seit einem Jahr um seine Frau, die nach einem Schlaganfall halbseitig gelähmt ist. "Wir hatten schon mehrere ausländische Hilfskräfte. Das war zum Teil schwierig, weil meine Frau schlecht Hilfe von anderen annimmt. Aber wenn Ida ins Zimmer kommt, strahlt sie. Das macht mich glücklich", erzählt Schmell, der eigentlich - wie auch Sandra Meihler - anders heißt.

Zwei Angehörige, zwei Stimmen. Es gäbe viele andere. In Deutschland wohnen schätzungsweise 300 000 Frauen - und auch ein paar Männer - aus Mittel- und Osteuropa bei hilfebedürftigen Menschen zu Hause. Die genauen Zahlen kennt niemand, denn die Frauen sind nirgendwo registriert. Sie leben im Schatten, leisten aber ganz praktische Hilfe: Sie putzen Wohnungen, unterstützen beim Essen, helfen beim Toilettengang oder bei der Körperpflege. Es ist eine Art pflegerische Reservarmee, vorangetrieben durch das Wohlstandsgefälle.

Die Polinnen, Rumäninnen, Bulgarinnen oder Sloweninnen werden von Familien engagiert, die oft nicht wissen, wie sie die Versorgung ihrer pflegebedürftigen Angehörigen organisieren sollen. So wie Sandra Meihler. Sie ist berufstätig und hat zwei Kinder im Schulalter - wie soll sie nebenher die demenzkranke Mutter rund um die Uhr betreuen?

In Deutschland liegt die Verantwortung für pflegebedürftige Angehörige bei der Familie. Kann sie sich nicht kümmern, müssen Betroffene oft ins Pflegeheim. Für eine intensive Betreuung zu Hause fehlen Lösungen. Die Betreuerinnen aus dem Ausland füllen diese Lücke. Sie werden über Agenturen als 24-Stunden-Kräfte vermittelt, von ausländischen Firmen nach Deutschland entsandt, oder sie bieten als Selbständige ihre Arbeit an. "Das Angebot ist sehr unübersichtlich. Es gibt viele schwarze Schafe", sagt Tanja Segmüller, Professorin für Alterswissenschaften an der Hochschule für Gesundheit Bochum. "Die Politik hat jahrelang weggeschaut und zugelassen, dass ein grauer Markt entsteht."

Manche Agenturen vermitteln Betreuerinnen ohne jegliche Qualifikation und mit bestenfalls rudimentären Deutschkenntnissen. Viele Frauen arbeiten schwarz in den Familien, zum Teil unter prekären Bedingungen. Von ihnen wird bei schlechter Bezahlung eine Rund-um-die-Uhr-Versorgung zum Teil hoch pflegebedürftiger Menschen verlangt. Das alles ist seit Jahren bekannt und wird stillschweigend toleriert.

Natürlich gibt es auch seriöse Agenturen und Betreuerinnen, die sich kompetent und liebevoll um die alten Menschen kümmern. Für Verbraucher sind diese Angebote aber kaum zu erkennen. Ein neuer DIN-Standard - die DIN SPEC 33454 - soll nun mehr Transparenz in den Markt bringen. Anbieter, Verbraucherschützer, Juristen und Pflegewissenschaftler haben sich zusammengesetzt und Qualitätsanforderungen definiert. Firmen können sich nach den Vorgaben zertifizieren lassen und damit werben.

Die DIN beschreibt, was Anbieter, Vermittler, Betreuerinnen und die Familien gewährleisten müssen. Neben vielen rechtlichen Fragen geht es um ganz Praktisches: Zum Beispiel wird verlangt, dass der Vermittler bei Ankunft der Betreuerin erreichbar ist und im Notfall innerhalb von 96 Stunden Ersatz bereitstellen kann.

Wie wichtig das ist, hat Sandra Meihler erlebt: "Die letzte Frau, die bei meiner Mutter war, sagte eines morgens plötzlich: ‚Ich gehe!‘ Zwei Stunden später war sie weg. Ich musste kurzfristig Urlaub nehmen und irgendwie die weitere Versorgung organisieren."

Der neue Standard legt außerdem fest, welche Kompetenzen die Betreuerinnen mindestens mitbringen müssen: etwa einfache Deutschkenntnisse und Basiswissen zu typischen Erkrankungen im Alter, zur Betreuung und zur Körperpflege. "Wir haben zum Beispiel auch aufgenommen, dass die Betreuungskraft ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen muss. Das braucht jeder Minijobber. Aber bei Betreuerinnen, die rund um die Uhr bei hilfebedürftigen Menschen leben, gibt es keine entsprechende gesetzliche Vorgabe", sagt Segmüller.

Auch an die Familien und den Arbeitsplatz werden Anforderungen gestellt. Die DIN verlangt unter anderem, dass die Betreuerinnen ein eigenes, abschließbares Zimmer bekommen, ausreichend Arbeitsmittel zur Verfügung stehen und eine feste Ansprechperson benannt wird. Dinge, die eigentlich selbstverständlich sein sollten.

Eine zentrale Vorgabe ist, dass die Anbieter von Anfang an auf die Grenzen der Betreuung hinweisen. Eine Versorgung rund um die Uhr ist nämlich nicht drin, auch wenn viele Firmen genau damit werben. Für die ausländischen Betreuerinnen gilt das deutsche Arbeitsrecht. Sie dürfen maximal acht Stunden am Tag arbeiten, in Ausnahmen auch mal zehn. Der Europäische Gerichtshof hat außerdem klargestellt, dass Bereitschaftsdienst als Arbeitszeit zu werten und zu vergüten ist. Für eine 24-Stunden-Pflege brauchte es also nicht eine, sondern drei Betreuerinnen.

Seriöse Agenturen weisen ihre Kunden schon jetzt darauf hin. "Bei klassischen Anstellungsverhältnissen ist in den Verträgen geregelt, dass keine 24-Stunden-Pflege möglich ist und Bereitschaftszeit Arbeitszeit ist", sagt Frederic Seebohm, Geschäftsführer des Verbandes für häusliche Betreuung und Pflege (VHBP). "Die Betreuungsperson kann in ihrer Freizeit tun und lassen, was sie will." Die Praxis sieht aber anders aus. Eine Studie der Hans-Böckler-Stiftung kam zu dem Schluss: Eine klare Abgrenzung zwischen "Arbeitszeit" und "Freizeit" finde kaum statt. "Es wird eine mehr oder minder permanente Arbeitsbereitschaft erwartet".

Das zeigte auch ein Gerichtsverfahren aus dem vergangenen Jahr. Eine Bulgarin hatte geklagt, weil in ihrem Arbeitsvertrag 30 Stunden vereinbart waren, faktisch aber verlangt wurde, dass sie sich von morgens um 6 bis abends um 22 oder 23 Uhr um eine alte Dame kümmerte und auch nachts bereithielt. Sie verlangte mehr Lohn. Das Landesarbeitsgericht Berlin-Brandenburg gab ihr recht (Az: 21 SA 1900/19). "Das ganze Geschäftsmodell beruht darauf, dass die Vorgaben im Vertrag und die Umsetzung im Alltag nicht übereinstimmen", sagt Simone Leiber, die am Institut für Soziale Arbeit und Sozialpolitik der Universität Duisburg-Essen forscht. "Wenn nachts die Oma ruft, steht die Betreuungskraft auf, egal was im Vertrag steht. Das wird bewusst in Kauf genommen."

Um dieses Kernproblem zu lösen, legt der neue DIN-Standard fest, dass die Agenturen den tatsächlichen Betreuungsaufwand prüfen müssen. Sucht eine Familie etwa für den schwer pflegebedürftigen Vater eine Versorgung, muss die Fachkraft deutlich machen, dass eine Frau alleine dafür niemals reicht. Diese Problematik ist vielen Angehörigen offenbar nicht klar. "Mein Bruder dachte: Wenn wir uns eine Frau holen, ist die Mutter versorgt", erzählt Meihler. "Aber die Betreuerin hat abends frei, nachts frei, am Wochenende frei. Da musste ich mich kümmern. Mein Bruder hat das nicht verstanden."

Die Caritas geht in ihrem Projekt Carifair einen anderen Weg. Sie vermittelt nicht nur Betreuungskräfte, sondern bespricht mit den Familien, wer die Versorgung übernimmt, wenn die Betreuerin abends oder am Wochenende frei hat. Was kann die Familie leisten, können Ehrenamtliche helfen? Damit die Versorgung sichergestellt ist, muss zusätzlich ein Pflegedienst engagiert werden. Für einen solchen Betreuungsmix werben Experten schon lange. "Wir müssen weg von der Vorstellung, dass es eine Betreuungsform gibt, die alles regelt, hin zu einem klugen Mix aus verschiedenen Angeboten", sagt Simone Leiber.

Die ausländischen Betreuungskräfte könnten ein Teil dieses Puzzles sein. Im vergangenen Herbst legte das Bundesgesundheitsministerium ein Eckpunktepapier zur Pflegereform vor. Darin heißt es, die Pflegeversicherung könnte sich künftig unter bestimmten Voraussetzungen direkt an den Kosten für ausländische Betreuungskräfte beteiligen.

Dafür braucht es klare gesetzliche Vorgaben - die es bislang nicht gibt. Die neue DIN wäre eine mögliche Vorlage. "Sie bietet den Rahmen, wie ein qualitativ hochwertiges Angebot aussehen kann", sagt Christian Heerdt vom Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA), der an der Entwicklung beteiligt war. Damit ist es aber nicht getan. "Die Politik muss verbindliche Regeln schaffen, an denen sich die Anbieter und Verbraucher orientieren können", fordert Heerdt. Die Betreuerinnen aus dem Ausland seien längst zu einer tragenden Säule der pflegerischen Versorgung in Deutschland geworden.

Sandra Meihler hätte ihre Mutter gern zu Hause betreuen lassen. Aber nach all dem Hin und Her gab sie die alte Frau schweren Herzens in ein Pflegeheim. Peter Schmell hofft hingegen, dass Ida irgendwann ganz in Deutschland bleibt. "Für uns ist sie wie eine Tochter", sagt er.

Die DIN SPEC 33454 "Betreuung unterstützungsbedürftiger Menschen durch im Haushalt wohnende Betreuungskräfte aus dem Ausland - Anforderungen an Vermittler, Dienstleistungserbringer und Betreuungskräfte" kann kostenlos im Internet heruntergeladen werden: www.beuth.de

Kastentext:

BESCHÄFTIGUNGSMODELLE UND KOSTEN

Beim Arbeitgebermodelltritt die Familie selbst als Arbeitgeberin auf und stellt die Betreuungskraft an. Das hat den Vorteil, dass sie die Beschäftigungs- und Pausenzeiten bestimmen und festlegen kann, welche Tätigkeiten zu welchem Zeitpunkt erledigt werden müssen. Allerdings ist der Aufwand vergleichsweise groß. Als Arbeitgeberin muss die Familie die Betreuerin offiziell anmelden und Steuern und Sozialabgaben abführen. Die Zentrale Auslands- und Fachvermittlung der Bundesagentur für Arbeit hilft Familien bei der Vermittlung von Betreuungskräften: www.arbeitsagentur.de/vor-ort/zav/startseite.

Beim Entsendemodell schließt die Familie mit einem ausländischen Anbieter einen Vertrag ab, meist vermittelt über eine Agentur. Die Firma im Ausland entsendet dann Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter nach Deutschland. Das bedeutet weit weniger bürokratischen Aufwand. Der Nachteil: Nur der Arbeitgeber im Ausland ist weisungsbefugt. Er legt Arbeitszeiten, Urlaub und die Art der Tätigkeiten fest. Rechtlich gesehen dürfte die Familie der Betreuerin also keine Aufgaben übertragen, was in der Praxis aber meist anders gehandhabt wird.

Zusammenarbeit mit Selbständigen: In der EU gilt die uneingeschränkte Dienstleistungsfreiheit. Selbständige dürfen ihre Arbeitskraft überall anbieten. Dafür melden sie im Heimatland oder in Deutschland ein Gewerbe an und führen Steuern und Sozialabgaben ab. Bei diesem Modell schließt die Familie - meist über eine Agentur - einen Vertrag mit einer selbständig tätigen Betreuungskraft ab, die Zeit, Ort und Ausführung der Dienstleistung frei wählen können muss. Fehlt dieser Handlungsspielraum, handelt es sich um eine Scheinselbständigkeit, die mit Bußgeldern geahndet werden kann.

Die Kosten: Für Betreuerinnen aus dem Ausland gilt ein Mindestlohn. Laut den Verbraucherzentralen und der Stiftung Warentest müssen Familien mit monatlichen Kosten zwischen 1500 Euro und 3400 Euro rechnen, hinzu kommen Aufwendungen für Verpflegung, Reisen ins Heimatland und gegebenenfalls die Vermittlung.

Die Broschüre "Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten" der Verbraucherzentralen erklärt ausführlich, worauf zu achten ist: www.ratgeber-verbraucherzentrale.de

Bildunterschrift: Eine helfende Hand ist nicht genug:

Für eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung brauchte es drei Pflegekräfte. Foto Focus

Alle Rechte vorbehalten © Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt am Main
Vervielfältigungs- und Nutzungsrechte für F.A.Z.-Inhalte erwerben Sie auf www.faz-rechte.de