

Ärzte Zeitung online, 01.06.2019 08:00

Pflege

Wie funktioniert das mit der Betreuung aus Polen?

Irgendwann sind die Kräfte erschöpft und pflegende Familienangehörige brauchen Unterstützung. Rund 200.000 Familien nehmen dabei die Hilfe osteuropäischer Betreuungskräfte in Anspruch. Wie funktioniert dieser graue Markt?

Von Helmut Laschet



In der Warschauer Zentrale: Betreuungskräfte dokumentieren ihre deutschen Einsatzorte auf der Landkarte. Das Kriseninterventionsbüro (links) ist an sieben Tagen rund um die Uhr besetzt. Die Mitarbeiterinnen beherrschen perfekt Deutsch.

© Laschet

Aufrecht und hellwach sitzt Dr. Felix M. in seinem bequemen Sessel und gibt dem Besucher Einblicke in sein langes bewegtes Leben. Der Finanzkaufmann ist durch die Welt gekommen und hat für den Essener Stahlkonzern Krupp Großinvestitionen im Anlagenbau unter anderem in Südamerika gemanaget. Erst mit 68 ist er in Pension gegangen.

Im letzten Jahr hat er einen runden Geburtstag gefeiert: er hat das Jahrhundert vollgemacht. Das stolze Alter fordert inzwischen seinen Tribut. Felix M. ist schwach auf den Beinen geworden. So gern er täglich in den Garten geht, Reisen unternimmt, Theater und Konzerte besucht – er braucht ständig Hilfe, einen Begleiter.

„Wir können meinen Vater nicht mehr allein lassen. Er bekommt sonst panische Angst, bei der kleinsten Bewegung zu stürzen, und das wäre, wenn er allein wäre, eine Katastrophe“, berichtet seine Tochter, die rund acht Minuten vom Haus entfernt in einer Gemeinschaftspraxis als Hausärztin in Berlin-Zehlendorf arbeitet.

Als ihr Vater gebrechlich wurde, engagierte die Familie zunächst stundenweise Betreuungskräfte auf Zuruf. Darunter auch eine Frau, die über eine längere Zeit Felix M. zur Seite stand. Sie war so etwas wie eine Bezugsperson, eine Konstante in seinem Leben, auf die er sich verlassen konnte.

Der hochbetagte Herr ist nicht im strengen Sinne pflegebedürftig, aber er braucht die Anwesenheit eines anderen Menschen, der im Notfall sofort da ist. Kein ambulanter Pflegedienst erbringt solche Leistungen.

Als die Betreuungskraft kündigt, erhält die Tochter vom Verband Pflegehilfe die Adresse von Promedica24, einem Dienstleister, der professionell den Einsatz polnischer Betreuungskräfte in Deutschland und Großbritannien organisiert. So kommt Marianna Bernatowicz in die Familie, sie ist nun rund um die Uhr für Felix M. da, ein beruhigendes Gefühl für die Familie und ein Kontinuum für den alten Herrn.

„Marianna ist ein ganz lieber Mensch. Sie trinkt nicht und sie raucht nicht“, lobt er die Mittdreißigerin.

Wie kam sie zu Promedica24?

Von Beruf ist sie Lehrerin. Doch Akademiker sind in Polen karg bezahlt, das Monatsgehalt liegt bei 500 bis 600 Euro. Vor etlichen Jahren sei ihr Vater schwer krank und dann pflegebedürftig geworden, sie übernahm die Versorgung und gab ihren Beruf auf. Als ihr Vater starb, waren mehr als fünf Jahre vergangen, und sie hätte sich für ihren Lehrerberuf erneut mit einem Examen zertifizieren lassen müssen, eine Vorschrift, die in Polen für alle Akademiker gelte. Da sei Promedica24 eine gute Alternative gewesen. Freilich um den Preis der Trennung von Mann und Tochter.

Dr. M. ist kein Sonderfall in Deutschland. Schätzungsweise rund 200.000 Familien in Deutschland nutzen die Dienste polnischer oder anderer osteuropäischer Betreuungskräfte für ihre betagten Eltern. Deutsche Arbeitskräfte sind nicht nur nicht bezahlbar – es gibt sie fast gar nicht. Das Ergebnis ist ein grauer unreglementierter internationaler Dienstleistungsmarkt, in dem nur wenig Transparenz herrscht.

Professionelle Rekrutierung

Eines der wenigen Unternehmen, die sich in die Karten sehen lassen, ist Promedica24 mit Hauptsitz in Warschau. Hier treffe ich Beata, Manja und Krystyna. Alle drei arbeiten seit mehreren Jahren für das Unternehmen.

Beata stammt aus Warschau, ist geschieden und war als Kosmetikerin und Masseurin tätig. Sie betreut eine 83-jährige demenzkranke Frau, die im Kreis ihrer Familie lebt und aufgrund ihrer Erkrankung der ständigen Betreuung bedarf. Deshalb seien nur zwei Stunden Freizeit am Tag möglich, aber die Familie sei sehr sympathisch, und sie fühle sich da gut integriert.

Manja kommt aus einer Kleinstadt in der Nähe von Warschau. Die gelernte Ökonomin ist verheiratet und hat zwei Kinder. Wie ihre Kollegin Marina, die in Berlin Dr. M. betreut, hat sie

ihre Eltern bis zum Tode gepflegt und ist dann vor drei Jahren im Internet auf Promedica24 aufmerksam geworden.

Zur Zeit betreut sie Herbert und seine Frau. Der Mann sei stark übergewichtig, es sei eine sehr schwere Arbeit, für die eigentlich eine männliche Betreuungskraft erfordere. Hilfreich sei aber die Unterstützung vom professionellen ambulanten Pflegedienst und die Koordination von Hilfen durch den deutschen Franchise-Partner von Promedica24.

Von allen dreien ist Krystyna die schillerndste Person: Sie ist gelernte Geologin, hat als Journalistin bei „Rzeczpospolita“ gearbeitet und war 14 Jahre in der Betreuung behinderter Kinder tätig. Seit sechs Jahren arbeitet sie für Promedica24 und schätzt daran, dass sie viel durch die Welt kommt.

Sie hat eine Deutschlandkarte mitgebracht und darauf alle Einsatzorte in Norddeutschland, Baden-Württemberg und Bayern dokumentiert. Mit der Trennung von ihrer Familie hat sie keine Probleme, die Distanz tue der Beziehung eher gut.

8000 Betreuungskräfte in 4000 Haushalte vermittelt

Die drei Frauen sind gewissermaßen typisch für die Polinnen, die in Deutschland Betreuungsdienste leisten: Nur ausnahmsweise haben sie eine medizinische oder pflegerische Qualifikation, häufig stammen sie aber aus akademischen Berufen. Viele von ihnen haben ihre Eltern gepflegt und bringen Erfahrung in der Versorgung alter gebrechlicher Menschen mit. Und natürlich ist die Entlohnung in Deutschland weitaus besser als die Bezahlung in Polen, selbst in akademischen Berufen.

Wer wird betreut?

- **Die betreuten Menschen** sind im Durchschnitt 85 Jahre alt, 24 Prozent sind älter als 90.
- **61 Prozent** leben allein im Haushalt, 28 Prozent mit einem Partner.
- **77 Prozent** der Haushalte haben Internet-Anschluss, wichtig für die Kommunikation nach Polen.
- **73 Prozent** der betreuten Menschen sind demenzkrank, 48 Prozent inkontinent, zwölf Prozent sind bettlägerig.

Insgesamt gut 8000 Betreuungskräfte hat Promedica24 im Jahr 2017 in 4000 deutsche Haushalte vermittelt. 86 Prozent sind Frauen, davon stammen 85 Prozent aus Polen, aber Rumänien und Bulgarien gewinnen als Rekrutierungsmärkte an Bedeutung. Im Durchschnitt sind die Frauen knapp 54 Jahre alt, nur gut ein Fünftel zwischen 41 und 50 Jahre.

Seit den Anfängen im Jahr 2004 hat sich Promedica24 von einem reinen Rekrutierer und Vermittler von Betreuungskräften zu einem qualitäts- und markenbewussten Dienstleister entwickelt, der mit verbindlichen Standards arbeitet, sagt Marta Parafinska, die Direktorin für operative Geschäfte in der Warschauer Zentrale.

Maßgeblich dafür war die Entwicklung eines Franchise-Konzepts für die Kundenbetreuung in Deutschland ab 2012. Inzwischen sind regional 125 Franchise-Partner unter Vertrag, die nach den Standards der polnischen Zentrale arbeiten.

Diese Franchise-Nehmer sind die Vertragspartner der deutschen Haushalte und vor Ort auch die ersten Ansprechpartner für die Betreuungskräfte. Vor dem Vertragsabschluss steht eine präzise Bedarfsermittlung anhand eines 13-seitigen Fragebogens.

Darauf basierend hat Promedica24 einen exakten Überblick über die Kunden, ihr Alter, ihren Betreuungsbedarf, die Morbiditätslast das häusliche/familiäre Umfeld, Notwendigkeit eines Führerscheins, aber auch Konfliktpotenziale.

Unmittelbar in der Hand des polnischen Unternehmens liegen die Rekrutierung und Qualifizierung der Betreuungskräfte. Dabei hat man Polen in elf Rekrutierungsregionen unterteilt, die jeweils mit Franchiseregionen in Deutschland ein Paar bilden.

Qualifizierungskurse sind Pflicht

Auf diese Weise werden die Reiserouten der Betreuungskräfte optimiert. Weil das Arbeitskräftepotenzial in Polen allerdings weitgehend erschöpft ist – und auch die Einkommenssituation besser wird – wurden bereits 2012/13 Rekrutierungsbüros in Rumänien und Bulgarien eröffnet, die ihrerseits von den erfahrenen polnischen Rekrutierern unterstützt und betreut werden.

Noch vor dem Abschluss eines Arbeitsvertrags mit Promedica24 durchlaufen angehende Betreuungskräfte mehrere Qualifizierungskurse – eine fachliche Vorbereitung zum Erwerb von pflegerischen Mindestkenntnissen, etwa bei Demenz oder Inkontinenz, und Sprachkurse. Der Grundkurs umfasst 60 bis 80 Stunden, 942 angehende Betreuungskräfte haben ihn allein bis Ende August 2018 durchlaufen.

Darauf aufbauend gibt es einen Fortgeschrittenenkurs, der seit 2014 von 3148 Mitarbeitern absolviert wurde. Um betreuungs- und pflegerelevante Kommunikation zu erlernen, wurden die Kursinhalte auf ein ganz bestimmtes Vokabular und spezifische Lebenssituation fokussiert, berichtet Schulungsmanagerin Agnieszka Kosowska.

Insgesamt hat Promedica24 bis Ende 2017 33.100 Betreuungskräfte bei 25.300 Kunden vermittelt. Zur Zeit sind 8000 dieser Kräfte unter Vertrag.

Ein Problem für das Unternehmen ist die Fluktuation der Mitarbeiter, die nicht zuletzt auch durch besondere Belastungen verursacht wird: die Einsamkeit im Ausland, Sprachbarrieren, das Gefühl von Fremdbestimmung, die belastende Situation in der Sterbebegleitung.

Hilfe bei Krisen und Konflikten

Um bei Konflikten und in schwierigen Situationen einen ständigen Ansprechpartner zu haben, existiert in der Warschauer Zentrale ein an sieben Tagen rund um die Uhr besetztes Kriseninterventionsbüro. Hier können sich Mitarbeiter fachlichen und persönlichen Rat holen.

Aber es kommt auch vor, dass die polnischen Frauen in deutschen Familien mit verstörenden Situationen konfrontiert werden, berichtet Marta Parafinska: „Da kann es sein, dass im Wohnzimmer noch ein Bild von Hitler hängt.“

Lesen Sie dazu auch:

[Pflegehilfe: Ein Markt in einer Grauzone](#)

Copyright © 1997-2019 by Springer Medizin Verlag GmbH