

# Die seriösen Engel aus dem Osten

Viele Frauen, vorwiegend aus Polen, pflegen deutsche Senioren in deren Heim. Das funktioniert um so besser, je seriöser die Vermittler arbeiten – wie eine Agentur aus Bamberg.

Von Wolfgang Neidhardt

**Bamberg** – Daheim sein. Für Richard Schneider (Name von der Redaktion geändert) ist dies das höchste Gut. Der alte Herr geht auf die 90 Jahre zu. Seine Welt besteht aus einigen kleinen Freuden: Essen, im Garten oder Wohnzimmer sitzen, bekannte Gesichter anlächeln, alte Bilder immer wieder neu betrachten – und eben daheim sein. Mehr passt nicht mehr hinein in seine Welt. Denn Richard Schneider leidet an Demenz.

Daheim sein. Alesja Ehlers hat es erlebt, wie wichtig dieser Wert für einen alten Menschen ist. Als sie aus ihrer Heimatstadt Riga nach Deutschland kam, hat sie unter anderem als Fußpflegerin gearbeitet, in Wohnungen und in Pflegeheimen: „Ich habe die Not der Leute gesehen und gemerkt: Die fühlen sich zuhause einfach viel sicherer, viel wohler. In Heimen wird die Komfortzone viel kleiner.“

Wäre Richard Schneider nicht zuhause, er würde sich völlig zurückziehen, jeglichen Kontakt verweigern, kaum etwas annehmen, auch nicht das ansonsten in ordentlichen Mengen begehrte Essen und Trinken. Einige Male musste er für wenige Tage in eine Klinik einmal in ein Altenheim. Er rebellierte oder resignierte. Es gab nur einen Weg: zurück nach Hause. Dort wäre er aber alleine, seit vor knapp einem Jahr seine Frau verstorben ist – undenkbar für die Familie.



Lesen, Spielen, Kochen, Stützen, Reden: Die Pflegerinnen sind rund um die Uhr für ihre Gastgeber da.

Die suchte nach Lösungen und fand Alesja Ehlers – auf den Tipp eines Mitarbeiters der Diakonie hin. Die Dame aus Lettland, die seit 14 Jahren in Bamberg lebt, vermittelt Pflegerinnen aus Osteuropa für alte Menschen, die nicht mehr alleine für sich sorgen können. „Familienengel“ ist ihr als Name für das Dienstleistungs-Unternehmen eingefallen, das sie vor drei Jahren mit ihrer Partnerin Valentina Hauf gegründet hat. Der Bedarf für Pflegerinnen wächst mit steigendem Menschenalter. Und gerade in den Ländern des früheren Ostblocks finden viele, vorwiegend etwas ältere Frauen keinen Job. Also decken Agentu-

ren wie die Familienengel in jeder Hinsicht einen wachsenden Bedarf.

Mit dem aber wachsen auch unseriöse Anbieter. „Das Schwarzmarkt ist riesengroß“, weiß Alesja Ehlers – und grenzt ihre Agentur von ande-



„In Heimen wird die Komfortzone viel kleiner.“

Alesja Ehlers,  
Agentur „Familienengel“

ren strikt ab: Transparent, legal und kontinuierlich müsse gerade bei der Altenpflege eine Dienstleistung sein.

Das sieht bei ihr dann so aus: Wer von ihr vermittelt werden will, muss Erfahrungen in der Pflege alter oder kranker Menschen nachweisen und einigermaßen gut deutsch sprechen – und das A 1-Formular vorweisen.

Dieses bescheinigt, dass eine Person im Heimatland sozial- und krankenversichert ist. Die meisten der etwa 80 Pflegerinnen, die Ehlers vermittelt, kommen aus Polen, einige aus Lettland oder Litauen.

Bestätigen diese Länder schwarz auf weiß, so nimmt Alesja Ehlers Kontakt zu jeder einzelnen Bewerberin auf. Sie vervollständigt eine Art Steckbrief. Den erhalten dann Töchter, Söhne oder andere Verwandte von Pflege-

## Der Weg zur Pflegerin

1. In einem Fragebogen schildert der Angehörige möglichst genau, welche Aufgaben auf die Pflegerin warten.
2. Die Agentur wählt passende Personen aus, spricht mit diesen und kalkuliert den monatlichen Aufwand.
3. Der Angehörige spricht mit den ausgewählten Frauen und wählt diejenige aus, die ihm am besten passend erscheint.
4. Agentur und Angehörige schließen einen Dienstleistungsvertrag.
5. Der Vermittler erhält eine Provision. Der Arbeitgeber der Pflegerin, die Agentur in deren Heimatland, erhält monatlich das vereinbarte Honorar. Die Pflegerinnen sind, von wenigen Freistunden abgesehen, 24 Stunden im Haus, für sechs bis zehn Wochen. Dann kehren sie für etwa die gleiche Zeit in ihre Heimat zurück. Den Kontakt zu Agenturen stellen Organisationen wie die Diakonie oder Caritas her.

bedürftigen. Nun rufen diese bei den Frauen an und treffen schließlich ihre Auswahl. Wenige Tage später steht die neue Pflegerin schon vor der Tür.

Richard Schneider fragt schon mal: Wer ist diese Frau? Doch wenn er nach einigen Tagen merkt, dass „diese Frau“ ihm dabei hilft, seine kleinen Freuden zu erleben, dann zeigt er sich – in guter Stimmung – auch schon mal mit einem Handkuss erkenntlich. Szenen wie diese sind es, die Alesja Ehlers anrühren und sie darin bestätigen, dass sie den richtigen Weg geht. Sie versucht schon bei der Vorauswahl der Pflegerinnen gezielt vorzugehen: „Manche passen besser aufs Land, manche in die Stadt. Manche kommen in einfa-

chen Familien zurecht, andere können es besser in gutem Hause.“

Wenige Tage nach Beginn der Pflege erkundigt sich die Dame aus Bamberg, ob alles gut läuft. „Andere Agenturen leisten solche Nacharbeit nicht.“ Und diese verteilen die Pflegerkräfte auch ziemlich willkürlich. Ehlers hingegen versucht, gewohnte Gesichter wieder zusammenzuführen, bewährte Kräfte zu bekannten Partnern zu bringen. Das Echo gibt ihr recht: „Ich habe nur liebe Kunden.“

Dieser intensive und durchaus herzliche Kontakt basiert auch darauf, dass die Agentur von Alesja Ehlers „mit total offenen Karten spielt“: Die Kosten, durchaus etwas höher als bei anderen Agenturen, sind klar aufgeteilt in Transfer, Vermittlungsgebühr, Honorar. Es gibt keine Voraus- oder Pauschalzahlungen. Wenn Alesja Ehlers mit neuen Anwärterinnen für Pflegedienste Kontakt aufnimmt, dann setzt sie allerdings auf ihr Bauchgefühl und ihre Erfahrung: Stellt jemand schon am Telefon Ansprüche an die künftige Arbeitsstelle, „dann sag ich Tschüss“. Weil sie das tut, musste sie sich kaum einmal

frühzeitig von einer Pflegerin verabschieden. Von gesundheitlichen Gründen abgesehen, ist kaum eine ausgestiegen aus dem Job. Auch das hat natürlich seine Gründe: Die Damen aus dem Osten Europas sind in der Regel stark belastbar. Und sie wissen, wofür sie ihre Arbeit tun: Die Vorsorge für das eigene Alter ist dort bei weitem nicht so gut als in den Ländern des alten Westens. Oder von Alesja Ehlers auf einen Nenner gebracht: „Ich gebe Frauen die Möglichkeit, ihre Familie zu ernähren.“

Und diese Frauen geben immer mehr Menschen in Deutschland das sichere Gefühl, dass sich ihre Mütter und Väter, die Pflege brauchen, sich so wohl wie möglich fühlen können – daheim.

# Gut ausgebildet und liebevoll

Pflegehilfen aus Osteuropa ermöglichen den Verbleib in den eigenen vier Wänden



**F**amilienengel – der Name klingt poetisch und das geflügelte Wesen,

das als lila

Logo auf Visitenkarten und Broschüren prangt, erinnert ein wenig an Peter Pan. Familienengel nennt sich eine Bamberger Agentur, die sich auf die Vermittlung von Pflege- und Haushaltshilfen aus Osteuropa spezialisiert hat. **mittsommer** sprach mit den Inhaberinnen Valentina Hauf und Alesja Ehlers über ihre Geschäftsidee und das dahinter stehende Konzept.

»Ich habe es im engsten Freundeskreis erlebt«, berichtet Valentina Hauf, »bei einer an sich harmlosen Routineoperation kam es zu Komplikationen, die Frau war von heute auf morgen ein Pflegefall.« Jahre habe man um die Anerkennung der höchsten Pflegestufe gekämpft, erzählt die zierliche Russin.

Und selbst als diese genehmigt wurde, gab es kein Aufatmen, denn »die Unterstützung vom Staat – rund 1.000 Euro im Monat – hätten niemals gereicht, um eine Betreuung rund um die Uhr zu gewährleisten. Und der noch viel teurere Umzug ins Heim kam nicht in Frage. So sind wir auf die Idee zu unserer Agentur gekommen.«

## **Staatliche Unterstützung reicht nicht aus**

»Wir haben sie Familienengel genannt, weil die gut ausgebildeten, liebevollen Frauen, die wir den Pflegebedürftigen vermitteln, diesen tatsächlich oft wie Engel vorkommen«, ergänzt Alesja Ehlers lächelnd. »Sie sind fleißig, zuverlässig, bringen sich ein. Und weil sie im Gegensatz zu den deutschen

Kräften auch bezahlbar sind, muss die Rundum-Betreuung kein Traum bleiben.«

Wie genau funktioniert das nun? Wieso können Frauen aus Osteuropa die gleiche Dienstleistung zu wesentlich geringeren Kosten erbringen? Ganz wichtig ist den beiden jungen Chefinnen die Seriösität. »Viele Familien in Deutschland beschäftigen aus der finanziellen Not heraus illegale Pflegekräfte und leben in ständiger Angst – das wollten wir ändern und haben eine legale Möglichkeit gesucht«, betont Alesja Ehlers.

## **Große Verantwortung gegenüber alten Menschen**

»Wir arbeiten mit Partneragenturen in Osteuropa – und haben uns da nicht nur aufs Internet verlassen, sondern sind im vergangenen Herbst hingeflogen und haben die auf Herz und Nieren geprüft«, erläutert die energische junge Frau. In diesen Partneragenturen sind die Frauen – in der Regel Pflegehilfen zwischen 35 und 60 Jahren – fest angestellt und dort wird auch die Sozialversicherung gezahlt.

Familienengel bekommt als Vermittlungsagentur ausschließlich eine Provision von den hiesigen Kunden, also vom Pflegebedürftigen bzw. dessen Angehörigen.

Bei der Vermittlung ist man sich der großen Verantwortung gegenüber alten und kranken Menschen bewusst und geht äußerst sorgfältig vor: Am Anfang steht die Bedarfsanalyse, acht engbedruckte Seiten, auf denen der

Pflegebedürfnisse seine Wünsche und Erwartungen angibt.

### **Alesja Ehlers**

Anfangen von der Ausbildung über Themen wie Raucher/ Nichtraucher, Befähigung zur Gartenarbeit, Führerschein oder auch Bereitschaft zum Windelwechsel, körperliche Anforderungen bei sehr schweren Patienten – es wird an alles gedacht, um passgenau zu vermitteln. »Wir überbringen dann zwei bis drei Vorschläge im persönlichen Gespräch, erläutert Geschäftsführerin Valentina Hauf, »der Kunde kann je nach Wunsch auch mit seiner künftigen Hilfe telefonieren.« Die Kosten liegen je nach Qualifikation zwischen 1.500 und 1.700 Euro, falls zwei Personen in einem Haushalt zu pflegen sind, bei 2.000 Euro, hinzu kommen Kost und Logis. Die Pflegehilfen wohnen im Haus, ein eigenes Zimmer muss gestellt werden. Die sorgfältige Vorbereitung zahlt sich aus, die Familien, so Pflegeexpertin Ehlers, sind mit ihrem »Engel« sehr zufrieden – und dankbar, dass sie so in ihren eigenen vier Wänden in Würde alt werden können.