



www.euro-care.info

EURO-CARE s.r.o.

Ul. Vojtecha Tvrdeho 12, 010 01 Žilina

Tel. +49 (0)180 5382273

Fax +49 (0)3212 5382273

info@euro-care.info

Hinweise und Informationen zum Ablauf der Versorgung durch die EURO-CARE, s.r.o.

Wir bedanken uns für das entgegengebrachte Vertrauen und die Beauftragung der Betreuung und Versorgung durch unsere Mitarbeiter. Für den Beginn der Versorgung möchten wir Ihnen noch einige wichtige Informationen geben:

- **Anreise und Beginn des Einsatzes**

Nach der Auftragserteilung planen wir den Beginn Ihrer beauftragten Versorgung gemäss Ihres Wunschtermin im Versorgungsauftrag ein. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass dieser Wunschtermin nicht immer eingehalten werden kann, speziell wenn die Zeit zwischen Auftragserteilung und Beginn weniger als 10 Arbeitstage beträgt.

Auch durch die zur Verfügung stehenden Verkehrsverbindungen für die Anreise unserer Mitarbeiter kann es immer zu mehrtägigen Abweichungen bei der Anreise kommen.

Wir werden Ihnen auf jeden Fall rechtzeitig vor dem Beginn die genauen Anreisedaten per Email oder per Telefon mitteilen.

Die Anreise erfolgt immer zum nächstgelegenen Bahnhof der Einsatzstelle und wir setzen voraus, dass Sie die Abholung von dort selbst organisieren.

Generell erfolgt die Anreise meistens mit dem Bus zur nächstgelegenen Großstadt und danach mit einem Regionalzug zum nächstgelegenen Bahnhof.

Vor der Anreise übermitteln wir Ihnen die wichtigsten Daten unserer Mitarbeiter sowie in den meisten Fällen die Mobiltelefonnummer der anreisenden Mitarbeiter.

Falls unsere Mitarbeiter nicht zur angekündigten Zeit am Treffpunkt eintreffen sollten, ist es wahrscheinlich bei der Anreise mit dem Bus oder beim Umsteigen in den Zug zu Verspätungen gekommen. Bitte versuchen Sie in diesem Fall per SMS-Kurzmitteilung mit unseren Mitarbeitern Kontakt aufzunehmen. Meistens erfolgt die Anreise dann mit der nächsten Zugverbindung.

- **Nach der Anreise**

Wenn unsere Mitarbeiter erfolgreich bei Ihnen eingetroffen sind bedenken Sie bitte, dass diese meistens eine sehr lange Reise hinter sich haben. Ebenso sollten Sie sich bewusst sein, dass in den ersten Tagen eine Gewöhnung an die lokalen Sprachgegebenheiten erfolgen muss und es daher noch häufig zu Verständigungsproblemen oder Missverständnissen kommen kann. Diese anfänglichen Verständigungsprobleme verschwinden aber in den meisten Fällen sehr schnell.

- **Unterbringung und Einweisung**

Unsere Mitarbeiter erwarten für die Unterbringung ein angemessenes separates Gästezimmer mit der notwendigen Einrichtung wie Bett, Schrank und Sitzgelegenheit. Eine getrennte Unterbringung ist unabdingbar um die Privatsphäre beider Seiten wahren zu können.

Bitte planen Sie für die Einweisung unserer Mitarbeiter mehrere Tage ein. Dabei ist es besonders hilfreich, wenn vor dem eigentlichen Beginn der Pflege 2-3 Tage für die Einweisung in die Hauswirtschaft zur Verfügung stehen. Bitte erstellen Sie bei der Einweisung gemeinsam mit unseren Mitarbeitern einen schriftlichen Wochenplan mit allen Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten.

Bitte bedenken Sie, dass es einige Zeit dauern kann, bis unsere Mitarbeiter mit allen lokalen Gegebenheiten und Vorlieben vertraut sind.

Speziell für das Einkaufen sind genaue Einkaufslisten sowie die Einweisung in die örtlichen Einkaufsmöglichkeiten unabdingbar.

- **Das respektvolle Miteinander und die gegenseitige Toleranz**
Bitte bedenken Sie, dass die Betreuung und Versorgung ein enges Zusammenleben erfordern. In diesem Zusammenhang ist der respektvolle und tolerante Umgang miteinander ein wichtige Voraussetzung. Bitte bedenken Sie auch, dass unsere Mitarbeiter aus einem anderen Kulturkreis stammen und häufig andere Vorstellungen von der Haushaltsführung und speziell der Zubereitung der Mahlzeiten haben.
- **Fahrten mit dem PKW**
Gerne haben wir Ihren Wunsch bei der Auswahl unserer Mitarbeiter berücksichtigt, dass diese gegebenenfalls über einen PKW-Führerschein verfügen. Bitte beachten Sie aber, dass unsere Mitarbeiter nur über eine eingeschränkte Fahrpraxis verfügen und dass die Nutzung eines Kraftfahrzeuges unter Ausschluss jeglicher Haftung erfolgt.
- **Arbeitszeit und Ruhezeiten**
Vertraglich vereinbart ist eine Arbeitszeit von 8 Stunden pro Tag. Darüber hinaus leisten unsere Altenbetreuer, Pflegehilfskräfte und Krankenschwester eine 24h-Rufbereitschaft. Ebenso kann sich die Arbeitszeit von 8 Stunden gemäß dem Bedarf der Versorgung und Pflege auf einen grösseren Zeitraum verteilen. Bitte achten Sie darauf, dass ausreichende Pausenzeiten sowie ein regelmässiger ununterbrochener Schlafzyklus von mindestens 6 Stunden gewährleistet ist. Das betrifft insbesondere Unterbrechungen der Nachtruhe die nur in Ausnahmefällen vorkommen dürfen, da sonst die Gefahr einer Überlastung unserer Mitarbeiter besteht.
- **Einsatzdauer und Wechsel**
Die hauswirtschaftliche Versorgung und Pflege ist für unsere Mitarbeiter ein normaler Beruf. Die durchgehende Einsatzdauer eines einzelnen Mitarbeiters beträgt in der Regel 4 bis 12 Wochen und danach haben die Mitarbeiter eine längere Pause um noch ausreichend Zeit mit ihren Familien verbringen zu können.
An der Einsatzstelle bei Ihnen findet dann ein Wechsel statt. Diese Wechsel werden von uns rechtzeitig angekündigt und wir übermitteln Ihnen in diesem Zusammenhang alle wichtigen Daten wie Abreisezeit und - Ort der bisherigen Kraft und Anreisezeit und -Ort der neuen Kraft. Im Allgemeinen findet der Wechsel an einem Kalendertag statt. Die neue Kraft reist am Morgen an und die bisherige Kraft reist dann am Nachmittag oder Abend ab. Während des Tages kann die bisherige Kraft die neue Kraft einweisen und über lokale Gegebenheiten vorab informieren. Die weitere Einweisung muss in den nächsten Tagen durch Sie als Auftraggeber erfolgen.
- **Wiedereinsatz der gleichen Kraft**
Generell unterstützen wir den Wiedereinsatz der gleichen Kraft an der Einsatzstelle um eine bestmögliche Kontinuität zu gewährleisten. Bitte beachten Sie aber, dass diesem Wiedereinsatz sowohl der Auftraggeber als auch unsere Kraft zustimmen muss. Nur wenn beide Seiten sich bei Ihrem Einsatz wohl gefühlt haben und fair miteinander umgehen lässt sich diese wichtige Kontinuität erreichen. Generell gilt aber, dass die hauswirtschaftliche Unterstützung und Pflege nicht nur durch eine einzelne Person erbracht werden kann sondern nur durch ein Team von mindestens 3 Mitarbeitern die sich regelmässig abwechseln.
- **Anrufe unserer Mitarbeiter in die Slowakei**
Unsere Mitarbeiter sind angewiesen nur nach vorheriger Absprache mit Ihnen und auf eigene Kosten in die Slowakei zu telefonieren. Bitte erklären Sie unseren Mitarbeitern die Benutzung Ihres Telefons und sprechen Sie ab, wie die anfallenden Kosten zu bezahlen sind. Bitte benutzen sie Vor-Vorwahlen wie die 010012 gefolgt von der Landesvorwahl 00421 und der entsprechenden Rufnummer. Diese Anbieter berechnen nur 4-6ct/Minute für einen Anruf in die Slowakei. Bei der T-Com liegen die Preise um bei mehreren Euro pro Minute (!!). Bitte erläutern Sie dieses Verfahren an Ihrem Telefon auch unseren Mitarbeitern.
- **Das liebe Geld**
Unsere Mitarbeiter sind bei uns regulär angestellt und sozialversichert und bekommen ihr Gehalt bargeldlos von uns überwiesen. Wir senden Ihnen als Auftraggeber 2mal im Monat eine reguläre Rechnung über die geleisteten Einsatztage. Bitte zahlen Sie kein Geld direkt an das Personal. Für die Haushaltsführung und das Einkaufen stellen Sie bitte unseren Mitarbeitern einen angemessenen Betrag zur Verfügung und rechnen Sie diesen regelmässig mit den gesammelten Belegen ab.