



Das Zukunftsthema Pflege

Einem Zukunftsthema hat sich Home Instead verschrieben: Die in den nächsten Jahrzehnten stark wachsende Anzahl an Senioren macht es für die Gesellschaft zwingend erforderlich, die Betreuung älterer Menschen sicher zu stellen. Zahlen aus dem Dezember 2011 belegen, dass hierzulande bereits 2,5 Millionen Menschen pflegebedürftig sind. 1,76 Millionen werden daheim versorgt.

Ausgehend von der Erfahrung, dass gerade in Deutschland die allermeisten Menschen auch mit dem Älterwerden zuhause leben möchten, statt in ein Seniorenheim ziehen zu müssen, wird eine individuelle Betreuung geplant und umgesetzt. Die Home Instead Seniorenbetreuung ist kein ambulanter Pflegedienst, sondern garantiert die stundenweise Unterstützung von Senioren in deren vier Wänden: Haushaltshilfe, Begleitung, Unterstützung bei der Grundpflege und in der Freizeit sowie eine Demenzbetreuung. Mit diesen Dienstleistungen werden zugleich die pflegenden Angehörigen entlastet. 1,18 Mio. der erwähnten Pflegebedürftigen wurden 2011 ausschließlich von Angehörigen versorgt.

Master-Franchise-Nehmer Jörg Veil, der in den USA ein MBA-Studium abschloss, transportierte Ende 2007 die Home-Instead-Idee aus den Staaten nach Deutschland und baute die Zentrale in Frechen bei Köln auf. 1994 wurde in Omaha/Nebraska der Home Instead Care Service gegründet, dessen Einstellung und Herangehensweise Veil überzeugte. In Köln-Weiden entstand der Pilotbetrieb. Nach drei Jahren Erfahrung wurden die ersten Franchisebetriebe eröffnet.

„Wir planen in den kommenden Jahren die Eröffnung von zehn bis 15 Betrieben pro Jahr“, beschreibt Veil die Wachstumsziele. Er sucht dabei „Unternehmertypen mit Herz, die Führungserfahrung haben, vertriebliches Geschick aufweisen sowie das nötige Einfühlungsvermögen und die Sozialkompetenz vereinen.“ Echte Pflegeerfahrung ist nicht erforderlich - der Aufbau eines Home Instead-Betriebs muss von einer angestellten Pflegedienstleitung und Stellvertretung begleitet werden als Voraussetzung für die Pflegekassenzulassung.

Expansionschancen bieten sich Franchisenehmern sehr wohl, erklärt Veil: „Jeder Franchisepartner bekommt ein Gebiet mit rund 25.000 Senioren, das er exklusiv bearbeiten kann.“ Besonders erfolgreiche Partner können „nach Absprache mit der Zentrale auch ein benachbartes Gebiet bearbeiten.“

In den Händen des jeweiligen Betriebs liegt „die Suche und Auswahl unserer Betreuungskräfte. Eine Pflegeausbildung ist auch hier nicht notwendig, da es eben nicht um die Pflege geht, sondern um die Betreuung.“ Die Franchisepartner bekommen von der Zentrale eine Unterstützung für die Bewerber-suche, -auswahl und -einstellung. „Jede Betreuungskraft durchläuft ein mehrstufiges Training, das von Home Instead exklusiv entwickelt und fortlaufend optimiert wird.“ Die Qualitätssicherung erfolgt durch regelmäßige Telefonate und Vor-Ort Besuche“, die üblicherweise durch die Pflegedienstleitung bzw. Stellvertretung geleistet werden.

Um sich in einem umkämpften Markt behaupten zu können, hat Veil ein „umfangreiches Qualitätsmanagement-System“ installiert, „das in einem einheitlichen Handbuch abgebildet ist.“ Die verbindlichen Qualitätsstandards werden nicht alleine von der Franchisezentrale überprüft, „sondern mindestens einmal pro Jahr auch vom Medizinischen Dienst der Krankenkassen (MDK).“ Das Urteil dieser Fachleute brachte Mitte August 2013 dem Kölner Betrieb eine über dem Landesdurchschnitt liegende Bewertung von 1,0 (sehr gut) ein.

