

„Differenzierte Angebote haben Zukunft“

Andreas Heiber, Unternehmensberater und Kenner der Pflegeszene, meint: Dienste, die Betreutes Wohnen anbieten, sollten dies orientiert am Individualbedarf des Kunden tun.



Andreas Heiber

Inhaber der Unternehmensberatung System & Praxis in Bielefeld, www.syspra.de

► Würden Sie Pflegediensten empfehlen, Betreutes Wohnen anzubieten?

Heiber: Schwer zu beantworten. Grundsätzlich sind alle ambulanten Wohnformen momentan im Aufwind und werden künftig noch stärker nachgefragt. Ambulante Wohnform heißt: Eine barrierefreie Wohnung als Voraussetzung für lebenslanges Wohnen zu Hause. Insofern haben alle Konzepte Konjunktur, die barrierefreien Wohnraum zur Verfügung stellen. Sie werden künftig noch stärker genutzt werden.

► Auch die, die unter dem Label „Betreutes Wohnen“ laufen?

Heiber: Ja, weil Betreutes Wohnen meist aus zwei Teilen besteht: Zum einen aus barrierefreiem Wohnraum – die wesentliche Voraussetzung für das Leben im Alter zu Hause – und zum anderen aus einem wie auch immer gearteten Betreuungsangebot. Wie sich die Betreuungsangebote darstellen und zukünftig differenzieren, ist eine zweite Frage. Ich glaube, es wird immer problematischer, Betreuungsangebote mit pauschalen Preisen zu versehen und diese dem Kunden undifferenziert anzubieten.

► Die Anbieter müssen also viel individueller gucken, was der einzelne Kunde will?

Heiber: Der Begriff Betreutes Wohnen ist ja nicht klar definiert. Die Definitionsversuche, die es gibt, scheitern daran, dass die Realität vielfältiger ist. Altersgerechte Wohnformen mit Betreuung werden dann zukunftsträchtig sein, je differenzierter und wohnungsbezogener die Angebote angeboten und je weniger pauschaliert die Angebote formuliert sind. Je klarer der Kunde erkennt, wofür er sein Geld ausgibt, desto mehr Geld wird er ausgeben. Aber alles das, was sich hinter einer Pauschale verbirgt, ist konfliktanfällig und kann für Sprengstoff sorgen zwischen Kunde und Anbieter.

► Geschlossenen Leistungskataloge anzubieten, ist also der falsche Weg?

Heiber: Jein! Die Pflegedienste müssen in Vorleistung treten, indem sie Angebote entwickeln und Angebote darstellen. Der Kunde weiß nämlich häufig nicht, was er alles bekommen könnte. Es ist wichtig, dass der Pflegedienst nicht fragt: Was wollen Sie denn?, sondern umgekehrt sagt: Wir hätten das und das und das anzubieten! Betreutes Wohnen kann so gesehen für den Pflegedienst ein sehr gutes Standbein sein. Dabei ist ein Aspekt allerdings zentral: Wer Angst vor dem Preisgespräch hat, hat eigentlich schon verloren. ■