

Jahresgespräche

„Richtige Dienstleistungen daraus machen!“

Häusliche Pflege beginnt mit Haushalts- und Alltagshilfen, sagt Branchenkenner **Andreas Heiber**. Deshalb müssen Pflegedienste Alltagsdienstleistungen aus dem „Stiefmütterchendasein“ befreien. Wie dies gelingen kann, skizziert er in seinem Vortrag und einem vertiefenden Workshop auf den **HÄUSLICHE PFLEGE Jahresgesprächen** am 3./4. November 2009 in Köln.

HÄUSLICHE PFLEGE: *Herr Heiber, im Bereich Alltagshilfen treten zunehmend alternative Dienstleister, Agenturen und Einzelpersonen auf und drohen den Pflegediensten ein wichtiges Einsatzfeld streitig zu machen – wie erklären Sie sich diese Entwicklung?*

Heiber: Die Tatsache, sich für Hilfeleistungen im Haushalt bezahlte Hilfen außerhalb der Familie zu holen, scheint auch in Deutschland inzwischen immer normaler zu werden. Früher war die „Putzhilfe“ entweder ein Privileg gut betuchter Herrschaften, die Tochter hat es übernommen oder es war eine echte Wohlfahrtsleistung. Die Entwicklung in diesem Marktteil zeigt, dass es normaler wird, solche Dienstleistungen auch privat einzukaufen und zu bezahlen. Das ist auch für die Pflegeanbieter eine durchaus positive Entwicklung.

Was können Pflegedienste den genannten Wettbewerbern entgegenzusetzen – mit welchen Argumenten punkten sie bei potenziellen Kunden und grenzen sich von anderen Anbietern ab?

Heiber: Wer den Wettbewerb nur über den Preis sucht, geht sicherlich den falschen Weg. Auch wenn viele gemeinnützige Einrichtungen die unterschiedlichsten ‚Förderprogramme‘ wie Ein-Euro-Jobber etc. nutzen, stellt sich hier immer die Frage, wie lange man die damit verbundenen Preise aufrecht erhalten kann, wann die Förderung ausläuft, und wie bei häufig wechselndem Personal Qualitätssicherung möglich ist? Viel wichtiger ist das Argument, alles aus einer

Hand anbieten zu können! Denn die zukünftige Pflegebedürftigkeit beginnt mit ‚Hilfen im Haushalt‘.

Welche weiteren Gründe können Sie dafür anführen, dass der Zeitpunkt jetzt günstig ist, gezielt ein Geschäftsfeld haushaltsnahe Dienst- und Alltagshilfen aufzubauen?

Heiber: Die meisten Pflegedienste brauchen diesen Bereich nicht neu aufzubauen, sondern müssen ihn aus seinem Stiefmütterchendasein befreien. Die Pflege beginnt mit Haushalts- und Alltagshilfen. Diese sind und bleiben eine notwendige Leistung rund um das Leben im Alter. Wir müssen nur dahin kommen, daraus richtige Dienstleistungen zu machen und weg kommen vom MSHD-Image nach dem Motto: „Hier kommt der Zivi!“

Die Hauswirtschaft wird in der Pflege häufig nicht ernst genommen und läuft so nebenher mit. Das sollte anders werden. Dienstleistungen rund um das Leben im Alter gehören zum Leistungsangebot jedes Pflegedienstes. Allerdings müssen sie genauso professionell dargeboten und organisiert werden wie etwa die Pflege. Die Alltagsbegleiterin des Pflegedienstes soll die eigene Tochter beim Einkaufen ersetzen. Genau diese Leistungsqualität muss die Alltagsbegleiterin auch bieten können. Dann spielt der Preis eine eher geringere Rolle, zumal man hier auch die Steuermäßigungen für haushaltsnahe Dienstleistungen berücksichtigen könnte. Und das Argument „Alles aus einer Hand“ spricht dann eher für den Pflegedienst als Anbieter. ■

dk



Andreas Heiber, Unternehmensberater, System & Praxis, Bielefeld, **Thema:** *Kunden vor der Pflege erreichen – das große Potenzial haushaltsnaher Dienstleistungen*



Jürgen Brüggemann, Fachgebietsleiter Qualitätsmanagement Pflege, MDS e. V., Essen, **Thema:** *Pflege-Transparenzvereinbarung Ambulant – erste Erfahrungen*



Bernd Tews, Geschäftsführer Bundesverband privater Anbieter sozialer Dienste (bpa), **Thema:** *Die überarbeiteten Qualitätsprüfungs-Richtlinien – QPR*



Juliane Diekmann, BARMER Hauptverwaltung, Wuppertal, **Thema:** *Kurse und Schulungen (§ 45 SGB XI) zur Kernkompetenz ausbauen*



Sarah Thöne, SAB Unternehmensberatung, Haltern am See, **Thema:** *Ein neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff – und wie Sie Kunden bei der SGB XI-Einstufung begleiten*



Franz Wagner, Unternehmensberater, FührungsWeise, Augsburg, **Thema:** *Mit Führungs- und Managementkompetenz Mitarbeiter halten und gewinnen*



Rainer Berg, Berg Unternehmensberatung und Steuerberatungsgesellschaft mbH, Berlin, **Thema:** *Blieben Sie liquide – Finanzierungs- und Bilanzregeln im Überblick*

• Verleihung des **5. „Häusliche Pflege Innovationspreis“**

• Intensivworkshops am 4. November 2009:

1. *Geschäftsfeld haushaltsnahe Dienstleistungen – wie Sie ein Angebot erfolgreich aufbauen und im Markt etablieren* mit **Andreas Heiber**
2. *Einstieg ins Finanzcontrolling: Steuern mit Kennzahlen und dauerhaft liquide bleiben* mit **Rainer Berg**

Informationen und Anmeldung per
E-Mail: veranstaltungen@vincentz.net oder
Tel.: (05 11) 99 10-1 75