

## Durch Kooperationen Stärke gewinnen: Teil 7: Kooperationen bei Betreutem Wohnen

„Betreutes Wohnen“: ein Begriff, der inhaltlich weder klar definiert ist noch richtig verstanden wird. Je nach Position sind die Erwartungen hier völlig unterschiedlich, was oft zwangsläufig zu Missverständnissen führt.

### Drei Gruppen haben völlig unterschiedliche Erwartungen:

#### 1. Die Kunden/Angehörigen

Viele Kunden und Angehörige erwarten von „Betreutem“ Wohnen eine Betreuung, die sich um vieles (oder alles) kümmert. Die Erwartungshaltung steht zwar im Gegensatz zum Betreuungsvertrag, den die Mieter unterschrieben haben.

#### 2. Die Vermieter/Investoren

Für die Vermieter bzw. Investoren ist der Begriff „Betreutes Wohnen“ ein gutes und ertragreiches Marketingkonzept. Denn gerade im Bereich Seniorenimmobilien lassen sich noch nennenswert Neubauten umsetzen und sichere Renditen erzielen. Wenn neben der barrierearmen oder -freien Bauweise dann auch noch ein bekannter örtlicher Pflegedienst als „Betreuer“ gewonnen werden kann, dann lassen sich die Wohnungen leichter verkaufen bzw. vermieten.

#### 3. Pflegedienste

Mit der Übernahme eines „Betreuten Wohnens“ versprechen sich die Pflegedienste zusätzliche und neue Kunden, die einfach (weil an einem Ort) zu versorgen sind.

### Definition von Betreutem Wohnen

Es gibt keinen eindeutigen Begriff von „Betreutem Wohnen“, wie es in Deutschland angeboten wird. Zwar gibt es seit mehreren Jahren eine DIN-Norm (77800) für Betreutes Wohnen, auch in einigen Bundesländern gibt es Definitionsversuche. Allerdings spielt auch in der DIN-Norm die „Betreuung“ nur eine untergeordnete Rolle. Nicht einmal die

Barrierefreiheit ist mit dem Namen „Betreutem Wohnen“ garantiert (bei einem Betreuten Wohnen nach der DIN-Norm allerdings schon).

Hauptkonfliktfeld für die Pflegedienste sind die Betreuungspauschalen, die vereinbart werden. Hierin enthalten sind meist die Nutzung eines Hausnotrufgerätes sowie weitere Beratungsleistungen und evtl. zu organisierende Freizeitangebote. Problematisch sind oft die unklaren Definitionen bzw. Zusagen in diesen Verträgen. Wenn beispielsweise eine kostenfreie Versorgung bei kurzfristigen Krankheiten zugesagt wird, so gibt es hier oft Abgrenzungsprobleme. Die Höhe der Betreuungspauschalen bildet ein weiteres Problem, da die Höhe oft willkürlich bemessen scheint und für die Mieter das Preis-Leistungsverhältnis nicht stimmig ist. Das gilt besonders oft bei Neubauten. Denn hier ziehen in der Regel Mieter ein, die schon vorsorglich für eine spätere Altersphase versorgen wollen und daher frühzeitig in eine barrierefreie Wohnung einziehen. Diese Gruppe benötigt anfangs oft gar keine Leistungen aus der Betreuungspauschale, muss diese aber immer von Beginn an bezahlen, weil diese mit dem Mietvertrag gekoppelt ist. Den Frust darüber bekommen in der Regel dann die Pflegedienstmitarbeiter ab.

### Chancen eines Betreuten Wohnens

Wohnanlagen mit barrierefreien Wohnungen bieten immer die Chance, dauerhaft Kunden zu bekommen, deren Versorgung relativ einfach zu organisieren ist. Gerade wenn es Gemeinschaftsräume gibt, könnte der Pflegedienst diese mitnutzen, um Zusatzangebote wie gemeinsame Mittagstische, Betreuungsangebote oder einen

Tagestreff anzubieten. Dazu bedarf es gerade in der Anfangszeit viel Energie und Geduld, denn erfahrungsgemäß werden solche Angebote anfangs meist nur zögerlich in Anspruch genommen. Auch muss man die Erwartungshaltung der Mieter an die Leistungen im Betreuten Wohnen oftmals relativieren und klären. Wie überall in der Pflege sind die Erwartungen an die Pflege immer sehr viel größer als die tatsächlich eingekauften und finanzierten Leistungen. Das Betreute Wohnen bietet dann zusätzliche Chancen, wenn der Pflegedienst hier nicht nur ein Büro/Raum nutzen kann, sondern von hier aus die quartiersbezogene Versorgung organisiert: das Büro dient dann als lokale Anlaufstelle (Materiallager, Schlüsselschrank, Aufenthaltsraum, „Pflegebüro“), von der aus die nähere Umgebung fußläufig versorgt wird. Über diese Angebote könnten auch mehr Kunden für andere Betreuungsangebote wie oben beschrieben geworben werden. Das setzt aber voraus, das der Pflegedienst Gemeinschaftsräume im Betreuten Wohnen auch selbst mit nutzen darf. Wenn die Gemeinschaftsräume allein den Mieter vorbehalten sind und allein von diesen auch über ihre Miete finanziert werden, ist eine öffentlichere Nutzung schwierig zu vermitteln.

Bei der Entscheidung für eine Kooperation sollten die konkreten Betreuungsleistungen, die vereinbarte Präsenz sowie die sonstigen Leistungen genau definiert werden. Auch muss die Betreuungspauschale nicht nur formalen Anforderungen gerecht werden (Vorschriften der jeweiligen Landesheimgesetze beachten), sondern einerseits auskömmlich kalkuliert sein, aber im Vergleich zu anderen Marktangeboten angemessen sein. Es ist für den Pflegedienst nur dann ein zusätzlicher und sicher kalkulierbarer Umsatz, wenn alle Wohnungen vermietet sind und gleichzeitig das Preis-Leistungsverhältnis stimmt. Dabei spielt auch die Miethöhe selbst eine nicht unwichtige Rolle: wenn die Mieten schon sehr hoch sind, kann es sein, dass das ansonsten verfügbare Budget der Mieter für andere Leistungen (wie Pflege und Betreuung) dadurch sehr eingeschränkt wird.

**Tipps:**

Prüfen Sie selbst die Marktlage und vergleichbare Angebote, um ein marktfähiges Angebot zu definieren. In jedem Fall sollte der Pflegedienst nicht nur über eigene Räume verfügen können, sondern auch die Gemeinschaftsräume eigenständig nutzen dürfen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 08/2012

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)