

# Burgenlandkreis

Mit Franchise-Konzept neue Wege in der Pflege beschritten

## Kontakt

**Home Instead**  
Seniorenbetreuung  
Burgenlandkreis  
Topfmarkt 9/10  
06618 Naumburg  
Tel. 03445 7912680  
www.homeinstead.de

Der ambulante Pflegedienst in der Altpflege ist heute an enge Zeitfenster gebunden. Wenige Minuten Zeit fürs Spritzen, die Wundversorgung oder die Medikamentengabe. Dann heißt es schon wieder weiter. „Beim Thema Zeit können wir helfen“, sagt Tobias Keller, kaufmännischer Leiter der Klinikum Burgenlandkreis Bildungs- und Kooperationsgesellschaft mbH. Unter der Franchise-Marke „Home Instead“ („Daheim statt Heim“) hat Keller mit der jüngsten Tochtergesellschaft seit Oktober 2016 neue Wege beschritten.

## Idee entstand im Klinikalltag

Die Idee stamme aus dem Klinikalltag. Ziel sei es gewesen, hilfsbedürftigen Patienten und Kunden nach ihrem Krankenhausaufenthalt neben der akutmedizinischen Versorgung auch eine ambulante Versorgungsform aus einer Hand anbieten zu können. Im Interesse der wohnortnahen Versorgung war es für die Entwicklung des Klinikums Burgenlandkreis außerdem wichtig, das medizinische Angebotspektrum zu erweitern. Auf der Suche nach einem erfahrenen Franchisegeber für die Umsetzung einer solchen Geschäftsidee ist Klinikgeschäftsführer Lars Frohn im Sommer 2014 auf die „Home Instead“-Seniorenbetreuung aufmerksam geworden.

## In erprobtes Geschäftsmodell investiert

„Als Franchisenehmer hat man eine Vielzahl an Vorteilen“, sagt Tobias Keller. Man investiere in ein bereits erprobtes Geschäftsmodell und profitiere vom langjährigen Know-how der System-Zentrale. Die Klinikum Burgenlandkreis Bildungs- und Kooperationsgesellschaft mbH habe sich bewusst für die „Home Instead“-Seniorenbetreuung entschieden. Als weltweit größter Anbieter unterhält „Home Instead“ global über 1.000 Betreuungsdienste, die sich täglich um mehr als eine Million Senioren kümmern. Wie Keller berichtet, sei „Home Instead“ seit zehn Jahren am deutschen Markt aktiv – mit aktuell fast 100 Betrieben.

## Konzept umgesetzt

„Im April 2016 haben wir den Franchisevertrag unterschrieben“, berichtet der kaufmännische Leiter. Bis zum operativen Start wurde das Konzept unterstützend durch den Franchisegeber anhand einer Zeit- und Maßnahmenplanung

umgesetzt. Man suchte Räumlichkeiten und Personal, interne Schulungen folgten. Eine enorme Herausforderung am Anfang sei es gewesen, die große Fläche des Burgenlandkreises zu durchdringen, sagt Keller. Das Kundennetz sei hier viel weitmaschiger als in der Stadt.

## Höchstnote „sehr gut“

Von Beginn an hatte die Qualitätssicherung oberste Priorität. Regelmäßig finden interne Schulungen und Qualitätsaudits durch „Home Instead“ Deutschland statt. Erst im Februar dieses Jahres hat der Medizinische Dienst der Krankenversicherung die „Home Instead“-Seniorenbetreuung Burgenlandkreis geprüft – und dabei die Höchstnote „sehr gut“ in allen Prüfungsbereichen vergeben. „Das alles spricht für unsere Qualität mit Herz“, sagt Keller, der unterstreicht, wie sehr man auf alle Kundenwünsche eingehe. „Die Senioren sagen uns, wann wir kommen und was wir tun sollen und können Wünsche äußern, welche Betreuungskraft zu ihnen passt.“

## Neue Jobs geschaffen

Im Büroteam der Seniorenbetreuung arbeiten drei Pflegedienstleiter. „Wir sichern ab, dass in 24 Stunden Rufbereitschaft immer ein Ansprechpartner da ist, der Entscheidungen treffen kann“, so Keller, der auf die außerordentliche Bilanz von 45 neuen Jobs zu sprechen kommt, die im Zuge des Franchise-Konzepts entstanden. „Viele Langzeitarbeitslose sind darunter, die bei uns eine zweite Chance bekommen“, sagt er. Bei Einstellungen schaue man vor allem darauf, wie empathisch und verlässlich jemand sei. Dennoch blicke er mit Sorge auf die künftige Personalsituation. Aufgrund von Demografie und Abwanderung werde es eine Herausforderung sein, Senioren in kleinen Gemeinden und abgelegenen Orten zu versorgen. MICHAEL DEUTSCH



Tobias Keller, kaufmännischer Leiter der Klinikum Burgenlandkreis Bildungs- und Kooperationsgesellschaft mbH (l.), und Pflegedienstleiter Christoph Hentschel haben unter der Franchise-Marke „Home Instead“ im Burgenlandkreis einen neuartigen ambulanten Pflegedienst für Senioren aufgebaut. Die Leistungen sind so konzipiert, dass sie die Arbeit der klassischen medizinischen Behandlungspflege unterstützen und ergänzen.

## Klassische Pflegedienstleistungen ergänzen

„Wir sind mindestens zwei Stunden beim Senior“, erzählt der Betriebswirt. Losgelöst von der medizinischen Behandlungspflege agiere „Home Instead“ als ambulanter Pflegedienst mit SGB-XI-Zulassung. Der Schwerpunkt liegt auf Betreuung, Hauswirtschaft und Grundpflege. „Dadurch ergänzen wir die klassischen ambulanten Pflegedienstleistungen“, erläutert Keller.