

Interview

«Wir kümmern uns um Sie - immer. Private Care setzt ein neues Konzept um.»

Ende 2008 gründete Katharina Hadorn in Baden das Unternehmen private Care AG für private Pflege. Inzwischen ist sie mit 40 Mitarbeitenden im ganzen Kanton Aargau und neuerdings auch in Zürich tätig. Interview: Renata Laitenberger

pflugesearch: Waren Sie die erste private Pflege-Organisation in Baden?

Katharina Hadorn: Ja. Private Pflegeorganisationen sind kantonal tätig und somit gibt es Konkurrenz, doch hier in Baden waren wir der erste Anbieter privater Pflegedienste.

2010 geht die Diskussion über Reformen punkto Pflege weiter. Wie wirkt sich dies auf die privaten Leistungserbringer aus?

Der Pflegemarkt ist ein Wachstumsmarkt. Immer mehr Menschen sind auf Pflege angewiesen. Mehr ambulante Angebote sind nötig, auch bedingt durch die angesprochenen Reformen.

«Der Bedarf an ambulanter Pflege wird zunehmen.»

Katharina Hadorn,
Geschäftsführerin Private Care

Welche Rolle spielen Spitäler?

Viel Behandlungspflege kann zu Hause angeboten werden mit Infusionstherapien, Medikation etc. Im Spital ist die Überwachung durch medizinisches Personal rund um die Uhr gewährleistet, in akuten Situationen sinnvoll. Für onkologische Patienten zum Beispiel mit Medikation und Verbandwechsel ist eine Pflege gut auch zu Hause möglich. Ein Arzt wird bei Bedarf hinzu gezogen. Immer mehr Hilfsmittel werden



Katharina Hadorn (rechts), Geschäftsführerin Private Care, im Gespräch mit der Einsatzleiterin Stefanie Ender

angeboten und erleichtern die Privatpflege in den eigenen vier Wänden. Die ganzheitliche Betreuung fängt aber viel früher an, schon vor einem Spitalaufenthalt.

Wo hebt sich private Care von der Konkurrenz ab?

Schon unser Slogan sagt es: Wir kümmern uns um Sie. Immer. Zu-

sammen mit meinen beiden Einsatzleiterinnen, Ribana Giaquinta und Stefanie Ender, mache ich umfassende Abklärungen, bevor wir einen Klienten übernehmen: Wir haben intensiven Kontakt mit dem Spitalpersonal, dem Hausarzt, mit öffentlichen Organisationen, Angehörigen und sogar Nachbarn, um bestmöglichst un-



Katharina Hadorn im Gespräch mit einer Mitarbeiterin

seren Klienten unterstützen zu können. Unser Mehrwert ist, dass wir proaktiv denken und handeln, um eine umfassende Betreuung zu gewährleisten.

Unsere Einsatzleitung ist für die optimale Betreuung verantwortlich und kontrolliert die Pflege-Teams. Die Pflegebetreuung ist sehr personalintensiv, meist mehrere Stunden täglich. Das Pflege-Team vor Ort ist der wichtigste Ansprechpartner für die Klienten. Der Fachsupport durch unsere Einsatzleitungen ist jederzeit erreichbar. Unerlässlich ist, dass wir uns ständig weiterbilden. Darüber hinaus sind wir mit Fachleuten aus diversen Bereichen in regelmässigen Austausch.

Unsere Aufgabe ist es auszuloten, wer zusätzlich im Notfall zur Verfügung steht: Nachbarn, Freunde, Angehörige. Unser systematisch aufgebautes Informations- und Beobachtungssystem funktioniert. Wir kennen unsere Klienten gut, weil wir uns aktiv darum kümmern und Hilfe bieten.

Wir sind ein Team von 40 Mitarbeitenden, zumeist Frauen. Dank flexibler Arbeitszeiten können Familienleben und Beruf vereinbart werden. Das Kernteam eines Pflegebedürftigen besteht meist aus zwei bis drei Mitarbeitenden,

je nach Situation. Da wir auch eine Stellenvermittlung für Pflegefachleute betreiben, haben wir Zugriff auf weitere Ressourcen.

«Es wird zu wenig in Personalentwicklung investiert.»

Katharina Hadorn

Ist diese Form der Pflege nicht sehr kostspielig?

Wir arbeiten für kranken- oder unfallversicherte Leistungen nach den gleichen Tarifen wie die öffentliche Spitex. Was darüber hinaus geht, wird von den Klienten selbst getragen. Je nach Pflegeintensität kann dies monatlich mehrere tausend Franken ausmachen. Wir haben ein Minimum von einer Stunde Pflege pro Tag.

Sollte ich dann lieber in ein Heim oder eine Residenz gehen der Kosten wegen?

Es ist ein Trugschluss zu glauben, ein Heim sei günstig. Auch dort wird in der Regel die nicht von der Krankenkasse versicherte Leistung privat, also zusätzlich, verrechnet. Ein Pflegeheim kostet gern einmal 8000 bis 10'000 Franken im Monat und die Krankenkasse übernimmt davon nur einen Anteil. Es ist an-

gezeigt genau zu prüfen, welche Leistungen vom Heim oder von der Spitex wie kalkuliert und wem verrechnet werden.

Unser heutiger Mittelstand möchte in der Regel gern ein Einzelzimmer. Rechnen Sie Pflege, Coiffeur, Bettwäsche, Essen etc. dazu, kann man sich überlegen, ob eine private Pflege nicht mehr Individualität bringt.

Unter Umständen ist es günstiger, wenn eine Klientin oder auch ein betagtes Ehepaar in der vertrauten Umgebung wohnt, wo sie sich wohl fühlen und genau die Pflege und Unterstützung beziehen, die sie brauchen. Auf Grund unserer langjährigen Erfahrung können wir genau abschätzen, wie viel Pflege benötigt wird. Das ist ein Mehrwert der privaten Pflege: sie ist sehr individuell und dient der bestmöglichen Erfüllung der Wünsche und Bedürfnisse unserer Klienten.

Wir klären die individuelle Situation genau ab. Es lohnt sich, eine Offerte einzuholen.

Geht man also in Pflegeinstitutionen nicht auf die individuellen Bedürfnisse der Betroffenen ein?

Es gibt geregelte Abläufe, das Personal pflegt viel mehr Personen und somit ist der Anteil der individuellen Betreuung natürlich geringer. Zu Hause, so unsere Erfahrung, trauen sich die Klienten zudem, einmal einen Wunsch vor-

Private Care in Kürze

Die Kernkompetenz des 2008 gegründeten Unternehmens liegt in der qualitativ hochstehenden Dienstleistung im Pflegebereich. Eine hohe Sozialkompetenz und die ganzheitliche Sicht sind für die tägliche Arbeit unerlässlich. Menschlichkeit und der Schutz der Privatsphäre mit Niveau und Stil sind für Katharina Hadorn, Geschäftsführerin, und ihr Team essentiell. Private Care betreut Klientinnen und Klienten zu Hause, im Hotel, auf Reisen, in der Rehabilitation und in der Klinik. Seit Anfang 2010 hat private Care auch die Zulassung für den Kanton Zürich.

zubringen. Im Heim oder im Spital ist die Hemmschwelle sicherlich höher. Das Spannende an unserer Arbeit ist, auf die Menschen ganz ihrem Rhythmus und ihren Vorlieben entsprechend eingehen zu können. Wenn jemand erst um 23.00 Uhr duschen möchte, so ist das ohne weiteres möglich. Wir arbeiten meist sehr eng mit Angehörigen zusammen, entlasten sie so gut als möglich.

«In der vertrauten Umgebung wohnen zu können ist Lebensqualität.»

Katharina Hadorn

Was hat Sie persönlich bewogen, den Beruf der Pflegefachfrau zu ergreifen? Und was bewog Sie, ein eigenes Unternehmen aufzubauen?

Der Beruf der Pflegefachfrau ist sehr vielfältig und ich mag den regen Austausch mit den unterschiedlichsten Menschen. Ich arbeite selbst seit acht Jahren in der privaten Pflege. Es ist eine sehr befriedigende Arbeit. Ich möchte Menschen dabei unterstützen, möglichst selbstbestimmt und würdevoll zu leben. Um etwas bewegen zu können, habe ich meine Firma gegründet.

Gilt das auch für Ihre Team-Mitglieder?

Selbstverständlich. Es klingt plakativ, aber nur motivierte und ausgeglichene Mitarbeitende können diese hohe Qualität der Arbeit leisten, wie ich sie mir vorstelle. Unser Humankapital ist der Schlüssel zum Erfolg: unser grosses Know-how, unsere Erfahrung, das Klima insgesamt und unsere Kultur im gegenseitigen Umgang. All dies färbt auf unsere Klienten ab – zu ihrem Wohl. Auch die Angehörigen profitieren davon. Hier zu sparen wäre nicht sinnvoll.

Gibt es auch Männer in Ihrem Team?

Die meisten Klienten wollen sich

von Frauen pflegen lassen. Bei private Care arbeiten drei Männer im Team und wer sie kennen gelernt hat, möchte sie nicht missen. Der Austausch ist doch spannender zwischen Männern und Frauen. Nicht nur im Management.

«Wir kennen unsere Klienten gut.»

Katharina Hadorn

Ist es schwierig, gute Mitarbeitende zu finden? Muss man schon aus dem Ausland rekrutieren? Leidet die Qualität?

Vor allem bei diplomierten Fachkräften ist die Nachfrage grösser als das Angebot. Qualifizierte Wiedereinsteigerinnen haben kein Problem, eine interessante Arbeit zu finden. Bei private Care stellen wir gern in der medizinischen Pflege und in der Haushaltsführung erfahrene Mitarbeitende ein. Es gibt tatsächlich Organisationen, die vorwiegend mit ausländischem Personal arbeiten. Hier ist Vorsicht geboten, denn es sind schon Fälle von Schwarzarbeit aufgetreten. Zu fragen wäre auch, ob die Mitarbeitenden zu ortsüblichen Löhnen arbeiten.

Ich bedaure, dass im Gesundheitswesen nicht mehr in die Personalentwicklung investiert wird. Es gibt viele Hilfskräfte in der Pflege die sich eignen, weiterführende Aufgaben zu übernehmen. Aber sie müssten weitergebildet und begleitet werden. Dies ist ein Teil von unserem Konzept, an dem wir arbeiten.

Private Care wächst. Was hat Sie bewogen, nach Zürich zu expandieren, wo es deutlich mehr Konkurrenz als im Kanton Aargau gibt?

Seit 1. Februar 2010 haben wir auch für den Kanton Zürich die Zulassung für Pflegedienste. Trotz der Konkurrenz sind wir überzeugt, mit unserer sehr individuellen Leistung und unserem grossen Know-how uns auch in Zürich zu etablieren. Unser Konzept ist ein-

malig. Aus diesem Grund erreichen uns immer mehr Anfragen. Wir sind gerade dabei, ein zweites Büro einzurichten. Doch das Büro ist nebensächlich, denn wir sind bei unseren Klienten vor Ort. Unsere Team-Mitglieder eruieren sehr sorgfältig bei den Klienten zu Hause die Bedürfnisse, haben Kontakt mit Behörden und Ärzten auf, Verwandten und Freunden, um sich ein umfassendes Bild zu machen. Im Gegensatz zur öffentlichen Spitex und vielen privaten Anbietern können wir rund um die Uhr beim Klienten sein. Die Nachfrage steigt stetig.

Kann man vorsorgen, um sich dann im Alter eine private Pflege leisten zu können? Gibt es Versicherungsangebote?

Ich bin mir nicht sicher, ob es für die Versicherungen Sinn macht, entsprechende Angebote zu kreieren. Wenn 20% der Patienten 80% der Kosten verursachen, dürften solche Versicherungen teuer werden. Heute liegt der Schwerpunkt auf der individuellen privaten Vorsorge, also dem Sparen. Der Prävention, das heisst dem gesund und fit Altern, gilt mehr Aufmerksamkeit als früher. Wir kennen alle die demographische Entwicklung. Trotz guter Gesundheitsvorsorge wird der Bedarf an Pflegeleistungen sicher weiter zunehmen.

«Selbstbestimmung – das ist eminent wichtig.»

Katharina Hadorn

Weshalb verlassen viele qualifizierte Pflegefachleute ihren Beruf, wo sie doch dringend gebraucht werden?

Wie bereits erwähnt ist ein professionelles Human Capital Management im Gesundheitswesen kaum vorhanden. Die Pflegefachleute brennen häufig aus oder verlassen nach kurzer Zeit den Beruf wieder. Die oft ungenügende Bezahlung ist gemessen an der Verantwortung und der Belastung auch ein Grund. Für viele Frauen ist die

Familie wichtig und demzufolge braucht es vermehrt flexible Arbeitszeitmodelle – so wie wir sie anbieten. Zudem ist das Prestige in der Bevölkerung noch nicht auf dem Niveau wie in anderen Ländern. Die Wertschätzung ist wichtig für diese anspruchsvolle Aufgabe. Die Gesellschaft ist sich nicht bewusst, welchen Impact Pflege hat. Die prophylaktische Pflege, der Einfluss auf den Genesungsprozess, die Erhaltung der Gesundheit, all diesen Aspekten wird noch zuwenig Beachtung geschenkt.

«Ich engagiere mich für ein Umdenken.»

Katharina Hadorn

Im Pflegefachberuf spricht man neuerdings von Akademisierung. Gibt es überhaupt genügend Stellen für Pflegefachleute mit Master-Abschluss?

Für unsere Gesellschaft ist es unerlässlich, dass Pflege gut funktioniert. Genügend Pflegeplätze, genügend private und öffentliche Pflege sind notwendig. Aufklärung, Information und Betreuung sind absolut wichtig. Man redet leider zu wenig darüber. Ich werde am kommenden SBK (Schweizer Berufsverband der Pflegefachleute) Kongress einen Vortrag halten zum Thema Pflegenden – Kostenfaktor oder Kapital einer Organisation.

Ich engagiere mich für ein Umdenken auf oberster Ebene. Nicht zuletzt um junge Leute bei der Berufswahl entsprechend motivieren zu können, soll in attraktive Arbeitsplätze in der Pflege investiert werden.

Die angesprochene Akademisierung zeigt Perspektiven der Karriereplanung auf. Hochqualifizierte Fachleute sind ein Qualitätsmesser. Dadurch leisten sie einen Beitrag zu mehr Kosteneffizienz im Gesundheitswesen. Entsprechende Stellen wird es geben, wenn der Mehrwert von allen Partizipierenden erkannt wird.

Katharina Hadorn, Geschäftsführerin von private Care, ist diplomierte Pflegefachfrau HF. Zudem ist sie Personalfachfrau mit eidg. Fachausweis. An der Zürcher Fachhochschule Winterthur absolvierte sie ein CAS: BWL Finanzmodul und strategisches Controlling. Den vorläufigen Abschluss bildete der Master of Advanced Studies in Human Capital Management an der Zürcher Fachhochschule Winterthur.

PRIVATE *Care*

private Care AG
Haselstrasse 11
5400 Baden

Tel. 056 / 544 72 72
info@private-care.org
www.private-care.org



Dank **pflugesearch.ch** fand ich eine Pflegehilfe für meine Mutter.

Pflugesearch.ch ist das erste Portal, das umfassende Informationen rund um das Thema Pflege auf einer einzigen Plattform verfügbar macht. Wer sich einen Überblick über den Pflegemarkt, Rechte und Pflichten, Pflegeangebote, Entlastungsdienste, Hilfsmittel oder Jobs verschaffen möchte, ist jetzt an der richtigen Adresse.