

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 81 (2010)  
**Heft:** 5: Wachstumsmarkt Alter : wer gewinnt, wer verliert?

**Artikel:** Die Seniorenbetreuungskette Home Instead ist auf Expansionskurs : wenn die Tochter kommt, ist schon geputzt und eingekauft  
**Autor:** Steiner, Barbara  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-805484>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 15.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Die Seniorenbetreuungskette Home Instead ist auf Expansionskurs

# Wenn die Tochter kommt, ist schon geputzt und eingekauft

Drei Jahre nach der Eröffnung der ersten Geschäftsstelle in der Schweiz begleiten und betreuen Mitarbeitende des internationalen Franchising-Unternehmens Home Instead Senior Care bereits in der ganzen Deutschschweiz Seniorinnen und Senioren – hauptsächlich in deren Zuhause, vermehrt aber auch in Heimen.

Barbara Steiner

Eine Erfahrung in der eigenen Familie soll das Ehepaar Paul und Lori Hogan seinerzeit in den USA zur Gründung der Firma Home Instead bewogen haben: Angehörige pflegten Paul Hogans Grossmutter gemäss offizieller Unternehmensgeschichte jahrelang daheim. Der Enkel, ein Finanzfachmann, erkannte den Bedarf an Unterstützung für Betagte und Angehörige in ähnlichen Situationen. Aus der Geschäftsidee entwickelte sich ein Konzept, und 1995 nahmen die ersten Betreuerinnen und Betreuer – sie heissen bei Home Instead Caregiver – ihre Tätigkeit auf. Die Firma basiert auf dem Franchising-System. Dies bedeutet, dass sie Franchisepartnern ihr Konzept und ihr Know-how gegen Entgelt zur Verfügung stellt. Mittlerweile leistet Home Instead mit rund 850 Franchisebüros in Amerika, Asien, Australien und Europa und Zehntausenden von Caregivern mehrere Millionen Servicestunden pro Jahr. Im deutschsprachigen Raum ist Home Instead seit drei Jahren tätig. In der Schweiz wurde die erste Geschäftsstelle im Fricktal, die zweite in Basel eröffnet. Auf diesen Standort sei die Wahl unter anderem gefallen, weil der Seniorenmarkt dort gut strukturiert sei und sich neue Anbieter starker Konkurrenz aus dem In- und Ausland gegenüber sähen, sagt Paul Fritz, Gründer und Geschäftsleiter der Home Instead Schweiz AG: «Wir haben uns mit Absicht nicht für das einfachste Umfeld entschieden.» Heute sind in

der Deutschschweiz 12 Franchisepartner aktiv, 30 Geschäftsstellen sind geplant. Ziel sei die flächendeckende Präsenz in der ganzen Schweiz. Jüngst eröffnete Home Instead die erste Geschäftsstelle in Bern, vorgesehen sind hier drei Niederlassungen.

### Keine Pflege

Das Angebot von Home Instead ist auf drei Ebenen angesiedelt. Auf Level 1 stehen Betreuung, Unterstützung und die Gesellschaft daheim im Vordergrund. Konkret kann dies bedeuten, dass ein Caregiver mit einer betagten Person ein Plauderstündchen verbringt, Hauslieferungen entgegennimmt, sie bei der Pflege ihrer Pflanzen unterstützt, mit ihr spielt und Besuche und Reisen plant oder eine Einkaufsliste erstellt. Auf Level 2 geht es um Hilfe im Haushalt und Begleitung ausser Haus. Dazu gehören beispielsweise das Zubereiten von Mahlzeiten, das Abstauben und Wechseln der Bettwäsche, das Entsorgen von Haushaltabfällen und die Begleitung bei Einkäufen, zu Konzerten oder Vorträgen. Level 3 schliesslich beinhaltet Unterstützung bei der Grundpflege: der Caregiver hilft beim An- und Auskleiden, beim Waschen und Zähne putzen, beim Essen und Trinken, bei der Benutzung des WCs. Weiter gehende Aufgaben übernimmt Home Instead nicht: «Sobald eine Person nicht mehr mobil ist, ziehen wir die Spitex oder einen privaten Pflegedienst bei», betont Fritz. Nicht selten würden Kundinnen und Kunden dann gemeinsam weiter betreut. Manchmal komme es auch vor, dass Pflegedienste sich mit Home Instead in Verbindung setzten, um die Einsätze aufzuteilen. Eine Stunde Home Instead kostet zwischen 29 und 49 Franken. Die Krankenkassen übernehmen davon nichts. Vermutlich gebe es lokal günstigere Anbieter als Home Instead, vermutet Fritz: «Im Vergleich mit anderen grösseren Firmen sind wir aber sicher konkurrenzfähig.»



## Überforderte Töchter

Wie viele Personen Home Instead in der Schweiz betreut, ist Geschäftsgeheimnis. Die «klassische Person», die Leistungen bezieht, ist laut Fritz weiblich, knapp über 80 Jahre alt, bei relativ guter Gesundheit, aber im Handlungsspielraum nach einem Sturz oder einem anderen Vorfall eingeschränkt. «Die Seniorinnen wollen so lange wie möglich daheim bleiben, können dies aber nur mit Unterstützung tun.» Meist sind es die Töchter dieser Frauen, die sich an Home Instead wenden: «Viele sind zwischen 50 bis 55 Jahre alt und stehen im Berufsleben, haben allenfalls selber eine Familie und wohnen oft in einer anderen Landesgegend. In unserer Gesellschaft fühlen sich nach wie vor in erster Linie die Töchter für das Wohlergehen ihrer Eltern verantwortlich. Oft stehen sie deshalb enorm unter Druck,» stellt Fritz fest. Wenn ein Betreuungsdienst nur schon einen Teil der Hausarbeiten übernehme und die Tochter nicht zuerst putzen müsse, wenn sie ihre Mutter besuche, sei dies eine grosse Entlastung. Das Bewusstsein, dass es legitim sei, in der Betreuung betagter Mütter und Väter Hilfe zu beanspruchen, und dass es gute und bezahlbare Lösungen gebe, sei noch zu wenig vorhanden, meint Fritz. Die Kinder plägere – zu Unrecht – ein schlechtes Gewissen, und die heutigen Seniorinnen und Senioren gehörten noch einer Generation an, die es gewohnt sei, alles selber zu bewältigen. Der Widerstand gegen Unterstützung von aussen sei manchmal gross. Oft sei die Situation bereits recht angespannt, wenn Home Instead ins Spiel komme. «Für uns ist es manchmal fast einfacher als für die Familienangehörigen, mit den Betagten zu reden. Die meisten willigen dann ein, es zumindest einmal mit uns zu versuchen.» Aus der Probezeit werde in der Regel ein festes Auftragsverhältnis.

## Aufträge von Institutionen

Der Eintritt in eine Institution lasse sich mit Home Instead nicht verhindern, sagt Fritz: «Irgend einmal kommt der Zeitpunkt, in dem es daheim einfach nicht mehr geht.» Die Caregiver könnten aber unter Umständen dazu beitragen, dass der Übertritt etwas von seinem Schrecken verliere – beispielsweise mit regelmässigen Kaffeebesuchen in der für später ins Auge gefassten Pflegeeinrichtung. Home Instead hat auch Kundinnen und Kunden in Heimen. «Meist geht es darum, jemandem Gesellschaft zu leisten. Es kommt auch vor, dass wir einen Auftrag von mehreren Personen erhalten, die Begleitung suchen für einen Spaziergang oder einen Mitspieler beim Jassen.» In anderen Fällen übernehme ein Caregiver die Nachtwache bei Menschen, die nicht allein sein wollten oder könnten, ohne auf spezielle Pflege angewiesen zu sein. Je länger desto mehr träten Institutionen selber mit Home Instead in Kontakt. «Bei Personalengpässen können unsere Caregiver mithelfen, arbeitsintensive Spitzenzeiten zu überbrücken, indem sie stundenweise Aufgaben ausserhalb der eigentlichen Pflege übernehmen.» Nach wie vor gebe es Heime, die Home Instead kritisch bis ablehnend gegenüberstünden. Generell sei aber ein Lernprozess im Gang, der zu einer starken Annäherung führe. Von einer Kooperation profitierten letztlich beide Seiten: «Vielleicht kann ein Betagter unserer wegen länger daheim bleiben. Er tritt dann aber allenfalls auch besser vorbereitet ins Heim ein. Wir wiederum sind froh, dass der Wech-



Paul Fritz, Geschäftsführer von Home Instead Schweiz, blickt optimistisch in die Zukunft.

Foto: zvg

sel in eine Institution möglich ist, wenn es die Situation erfordert. Das Angebot von Home Instead gefährdet sicher keine Pflegeeinrichtung.» Der Beizug von Caregivern in den Heimen ermögliche dort indes auch keine Personaleinsparungen: «Wir übernehmen ja keinerlei Aufgaben, welche in die Pflege gehören.» Dafür seien die Mitarbeitenden nicht ausgebildet, Home Instead konzentriere sich klar auf die Betreuung.

## Viele Wiedereinsteigerinnen

Wie die Kundschaft ist auch das Caregiver-Personal von Home Instead mehrheitlich weiblich. «Bei uns sind viele Frauen zwischen 45 und 55 tätig, die in den letzten Jahren einen Haushalt führten und Kinder gross zogen und dann einen Wiedereinstieg ins Berufsleben suchten», sagt Fritz. Auch von Männern gehen Bewerbungen ein. Weil 95 Prozent der Kundinnen und Kunden aber von einer Frau betreut werden wollen, erhält der Grossteil eine Absage. Home Instead verlangt keinen Berufsabschluss – sehr wichtig sind im Selektionsprozess laut Fritz menschliche Qualitäten. Das Rüstzeug für ihre Tätigkeit vermittelt die Firma den Caregivern in kostenlosen Ausbildungsmodulen mit Unterricht, Selbststudium und Erfolgskontrolle. Die Mitarbeitenden lernen darin beispielsweise die Grundbedürfnisse von Seniorinnen und Senioren kennen, sie >>





Emma Egger mit Caregiver Marlena Geissler und David Aegerter, Geschäftsleiter von Home Instead Solothurn-Oberargau.

Foto: bas

befassen sich mit Sicherheitsaspekten und Aktivierungsmethoden und setzen sich mit Inkontinenz und Demenz auseinander. Speziell qualifizierten Caregivern steht die Möglichkeit offen, das Alzheimerprogramm zu absolvieren. Es erleichtert ihnen den Umgang mit Demenzbetroffenen in einem frühen Krankheitsstadium. Mit fortschreitender Krankheit sind dann Pflegefachleute gefragt. Die Caregiver verdienen in der Stunde zwischen 18 und 23 Franken. «Das ergibt keinen grossen Lohn. Mehr liegt aber nicht drin, wenn unsere Dienste bezahlbar bleiben sollen.» Zuweilen dient Home Instead Mitarbeitenden als Sprungbrett in die Pflegebranche. «Es kommt vor, dass Caregiver sich weiterbilden und dann zur Spitex oder in Heime wechseln.» Bereits werde über die Durchführung von SRK-Pflegehelferkursen bei Home Instead diskutiert. «Es ist uns bewusst, dass wir damit vermehrt Personal verlieren würden. Aber wenn wir uns in der Pflegelandschaft gut etablieren können, ist sowohl uns wie auch den Mitarbeitenden gedient.»

#### «Läb dehei» statt Senior Care

Heterogener als der Mitarbeiterinnenstab präsentiert sich das Feld der Franchisepartner. Sie sind zwischen 33 und 61 Jahre alt und stammen aus den unterschiedlichsten Branchen. Gemeinsam sei ihnen eine hohe Sozialkompetenz, erklärt Fritz. Wer Franchisepartner werden will, hat laut Fritz einen langen Prozess zu durchlaufen: «Wir wählen sehr selektiv aus, prüfen Referenzen und andere Angaben gründlich und führen lange Gespräche, um die menschlichen Komponenten beurteilen zu

können.» Er selber stelle sich immer die Schlüsselfrage, ob er einen Bewerber oder eine Bewerberin als Caregiver seiner eigenen Mutter anstellen würde.

An Vorgaben gebunden sind die Franchisepartner gemäss Fritz in erster Linie in Bezug auf Dienstleistungskatalog, Qualitätskontrolle und Mitarbeiterausbildung. Auf länderspezifische Besonderheiten könnten die Home-Instead-Unternehmen weitgehend autonom eingehen. Auffallend sei, dass sich die Bedürfnisse der Seniorinnen ab dem 70. bis 80. Lebensjahr unabhängig von Wohnort und kulturellem Background immer mehr annäherten: «Im Alter werden sich die Menschen immer ähnlicher», so Fritz. Er geht davon aus, dass die Nachfrage nach Betreuung zuhause in den nächsten Jahren weltweit weiter zunehmen wird. Das Wachstum in der Schweiz will Home Instead erreichen, indem das Unternehmen im Gesundheitswesen und in der Gesellschaft allgemein noch bekannter wird – in erster Linie durch persönliche Kontakte. «Wichtig ist uns Vertrauen, und Vertrauen lässt sich nicht mit Werbung schaffen», zeigt sich Fritz überzeugt. Der Bevölkerung näher bringen soll Home Instead auch eine Anpassung des Logos: Aus Home Instead Senior Care wird Home Instead «Läb dehei!». ●