

KÖLN-BONN MANAGER

Wirtschaft. Regional. Spannend.

LEBEN IN KÖLN-BONN

MANAGER GOLFCUP

BUSINESS IN KÖLN-BONN

HypoVereinsbank Köln

SZENE

Oldtimer Szene

TITELPORTRÄT

PLANSECUR

Die Finanzplaner

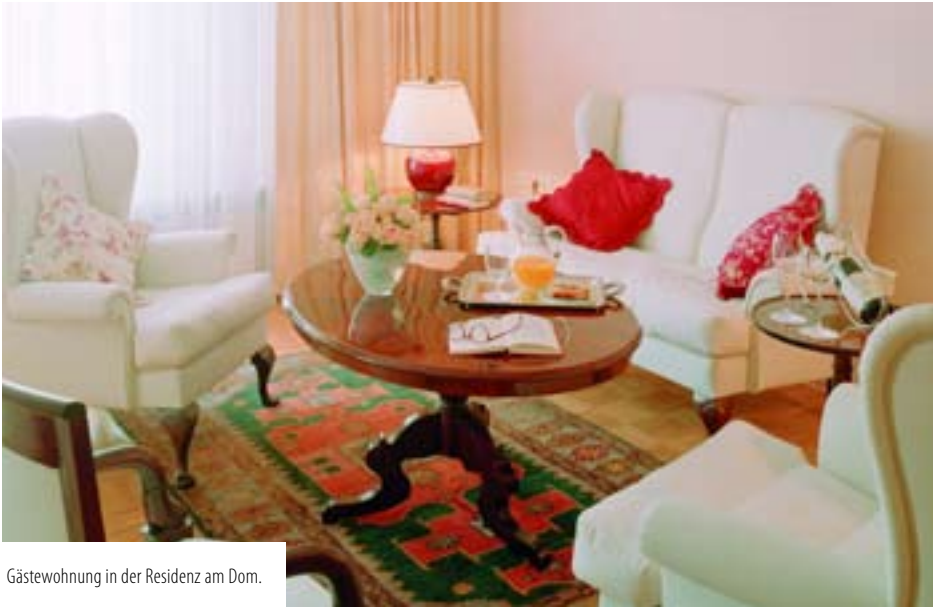
TITELSTORY

Bauwirtschaft I

Ausgabe 2 · 3. Jahrgang
Mai 2010 · 2,80 €



Das Unternehmer-Magazin für Köln-Bonn.
Gratis ab € 500.000 Jahresumsatz.
www.koeln-bonn-manager.de



Gästewohnung in der Residenz am Dom.



Das Restaurant der Residenz am Dom.

Seniorenresidenzen in der Region Köln-Bonn

Premium-Alterswohnsitze mit Rundum-Versorgung

Sie gehören zu den ganz großen Themen unserer Zeit: die demographische Entwicklung der bundesdeutschen Bevölkerung, die damit verbundene Alterung der Gesellschaft, die – nicht nur materielle – Versorgung der Senioren, kurz, der generelle Umgang mit den Golden Agern oder Silver Surfern, wie die nimmermüde Werbeindustrie die neu entdeckte Zielgruppe mittlerweile nennt.

Und nicht zuletzt bleibt die Frage, die sich viele Deutsche mittlerweile stellen: Wie und wo werde ich wohnen, wenn ich alt und pflegebedürftig bin? Was kann ich mir dann noch leisten?

Hochwertige Seniorenresidenzen

Antworten auf diese Fragen geben vermehrt hochwertige Seniorenresidenzen – zumindest für diejenigen, die es sich leisten können. So auch in der hiesigen Region. Ob in Köln, Bonn, Gummersbach oder Bad Honnef: Premium-Alterswohnsitze für die betuchtere Klientel finden sich überall. Darunter sind unabhängige Häuser ebenso wie Einrichtungen überregionaler Ketten und Verbundsysteme.

Breites Dienstleistungsspektrum

Das Dienstleistungsspektrum dieser Häuser reicht weit über das einer schlichten Verwahranstalt hinaus. Betreutes Wohnen und Boarding Hotels auf dem Level der gehobenen Hotellerie – auch für Urlaubs- oder Kurzzeitpflege – gehören ebenso dazu wie ambulante und stationäre Pflege, medizinische Rundum-Versorgung inklusive spezieller Facheinrichtungen wie Demenz-Pflegeplätze. Auch komfortable Wellness-Angebote mit Schwimmbad, Fitnessbereich und Physiotherapie gehören vielerorts mittlerweile zum Standard der Residenzen, hauseigene kulturelle Veranstaltungen sind ebenfalls eher die Regel denn die Ausnahme.

Zusatzprodukte

Nicht wenige dieser Einrichtungen bieten auch Zusatzprodukte und -angebote wie Friseur, Kosmetik oder Fußpflege, oftmals ergänzt durch einen Gastronomiebereich, der nicht nur den Bewohnern, sondern auch der Allgemeinheit zugänglich ist. Letzteres hat einen durchaus gewollten Nebeneffekt: Bewohner können täglich neue Gesichter entdecken und Kontakte knüpfen – ein wichtiger Punkt, um das gefürchtete Gefühl der Isolation zu vermeiden.

Hohe Anforderungen an die Mitarbeiter

Die Vielzahl der Angebote und Aufgabenstellungen setzt auch entsprechend geschultes Personal voraus. Entsprechend breit ist das Ausbildungsspektrum der Mitarbeiter. In den Residenzen arbeiten examinierte Altenpfleger, Krankenschwestern, Krankenpfleger, Pflegehelferinnen, Diätassistenten sowie Ergo- und andere Therapeuten. Die speziellen Angebote zur Betreuung Schwerst- und Demenzkranker führen speziell geschulte Mitarbeiter und Therapeuten durch. Zu den Teams gehören auch externe Partner wie Ärzte, Krankengymnasten, Altentherapeuten und ehrenamtliche Helfer.

Doch nicht nur Pflegekräfte sind gefragt, auch Spezialisten für Haustechnik und Housekeeping, Hotellerie, Verwaltung, Marketing, Rechnungswesen und Personalmanagement sind in den Häusern anzutreffen. Dabei sorgen die Residenzen auch für eigenen Personal-



Caroline Hillesheim



Die Albertus Hof Terrasse der Residenz am Dom.

nachwuchs, indem sie die benötigten Kräfte nicht nur einstellen, sondern auch ausbilden.

Große Herausforderungen

Die Teams sehen sich großen Herausforderungen gegenüber. Den zunehmend aktiven Senioren bieten verschiedenste Veranstaltungs- und Freizeitprogramme Abwechslung, die hauseigene Bewohnerbetreuung gibt mit vielseitigen Aktivitäten, wie Literatur- und Gesprächskreisen, Gedächtnistraining, Vorträgen zu gesellschaftlichen, politischen und historischen Zeitfragen sowie Schach, Mal- und Kochkursen, Antwort auf die Frage der täglichen Freizeitbeschäftigung. Weitere Unterstützung leistet das reichhaltige Sport- und Bewegungsprogramm der angegliederten Fitnessabteilungen. Ein breit angelegtes Kulturangebot mit Konzerten, Lesungen, Vernissagen, Ausflügen und Museumsbesuchen rundet die Aktivitäten ab. Gleichermäßen ist die soziale Betreuung der Bewohner mit eingeschränkter Aktivität gefordert. Dazu gehören



Peter Neuß

tägliche Besuchs- und Besorgungsdienste, Begleit- und Ausflugsservice sowie Hilfestellungen bei der Abwicklung privater Sekretariatsarbeiten. Ein besonderes Augenmerk erfordert außerdem die Sterbe- und Trauerbegleitung.

Keine heterogene Gruppe „Senioren“

Zu den vielfältigen Aufgaben kommt hinzu: „Die Senioren“ als heterogene Gruppe ist schlicht nicht existent, ebenso wenig wie sich „die Jugendlichen“ über einen Kamm scheren lassen. Auch im Alter haben Menschen unterschiedliche Wünsche, Bedürfnisse, Ansprüche, Interessen und Hobbys. Entsprechend breit gefächert muss auch das Angebot der Residenzen sein, sei im kulturellen, sportlichen oder welch einem Bereich auch immer.

Personalengpässe

Große Unterschiede gibt es auch in der Betreuung von Pflegebedürftigen. Ein Arzt, ein Spezialist reicht hier nicht aus, an Demenz erkrankte Menschen benötigen eine andere Behandlung als Rheumakranke oder Osteoporose-Patienten. Nicht zuletzt bilden auch die bundesweiten Personalengpässe eine zusätzliche Schwierigkeit, wenn es darum geht, sämtliche Bewohner individuell zu betreuen.

Gesetzliche Rahmenbedingungen

Der Gesetzgeber und die Krankenkassen engen den Gestaltungsspielraum der Betrei-



Tradition, Brauchtum, typisch Kölsch, Karneval – das alles finden Sie vereint im Auelerhof in Wahlscheid: Bewirtet vom kölschen Jahrtausendprinz Ralf Günther mit den bekannten Küchenchefs Hartmut Ossendorf und Benedikt Promberger genießen Sie urtypische kölsche Atmosphäre in einem über 200 Jahre alten Gasthof im Aggertal bei Lohmar.

Seit Jahrzehnten eines der bevorzugten Ausflugslokale der Kölner.

Besondere Highlights sind die Delikatess-Buffets im Catering für Familienfeiern und Firmenveranstaltungen!



Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

AUELERHOF in Wahlscheid

Wahlscheider Straße 8
53797 Lohmar

Telefon 02206 5279
Telefax 02206 864873



Die Parkresidenz im Frühling.



ber der Residenzen häufig ein. Hoher Verwaltungsaufwand und mangelnde Kostendeckung durch zu niedrige Pflegesätze sind die Hauptbrennpunkte, wie Caroline Hillesheim, Direktorin der Parkresidenz Bad Honnef, erläutert: „Durch die Anforderungen aus dem Pflegeweiterentwicklungsgesetz vom 28. Mai 2008 haben sich weitere neue Aufgabenstellungen für die Pflege ergeben, und auch die Prüfungen und Transparenzberichte des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen sind Herausforderungen für alle Pflegeeinrichtungen bundesweit.“

Deutliche Kritik kommt von Peter Neuß, Direktor der Residenz am Dom in Köln: „Die gesetzlichen Rahmenbedingungen der Pflege sind für einen optimalen Pflegeanspruch nicht ausreichend und stellen nur eine Grundversorgung dar. Durch zusätzliche Personalquoten ergänzen und entschärfen wir dies im stationären Bereich unseres Hauses. Die vom Gesetzgeber nach § 87 b SGB XI eingeführten Betreuungskräfte sind wichtige und richtige

Lösungsansätze, die den Anforderungen speziell im Demenz-Bereich gerecht werden. Zu verbessern wäre eine individuellere Zeitmessung zur Pflegeeinstufung.“ In diese Kerbe schlägt auch Gero Engel, Leiter der Residenz Ambiente in Gummersbach: „Die zusätzlichen Betreuungskräfte für Bewohner mit Demenz begrüßen wir als einen ersten Schritt in die richtige Richtung. Statt der bisherigen Abrechnung nach Pflegestufen würde ich jedoch eine Einzelabrechnung nach Leistungen auch für den stationären Bereich begrüßen, so wie es bereits ambulant der Fall ist.“

Wettbewerb

Bei aller Sympathie, bei allem Engagement, bei allem Idealismus der Mitarbeiter – auch die Seniorenzentren sind darauf angewiesen, ihre Leistungen zu refinanzieren. Und das bedeutet nicht weniger als: Letztendlich sind die Senioren nicht nur Bewohner der Residenzen, sondern auch Kunden. Und den Residenzen der Region ergeht es ähnlich, wie

es Unternehmen anderer Branchen ergeht: Sie stehen untereinander im Wettbewerb, jede Institution muss darauf bedacht sein, nicht nur ihre vorhandenen Marktanteile zu sichern, sondern sie möglichst auszubauen und zu erweitern. Durch die demografische Entwicklung muss sich die gesamte Branche ferner einer individuelleren Bedürfnissituation stellen. Angebote und Produkte müssen laufend angepasst werden, um auch aktuelle Zeitgeistströme aufzunehmen. Der Anspruch der Senioren, möglichst lange aktiv, selbstbestimmt am urbanen und gesellschaftlichen Leben der Stadt teilzunehmen, bestimmt zu einem großen Teil das tägliche Handeln der Residenzbetreiber.

Neuß: „Die Wettbewerbssituation ist differenziert zu betrachten. Für ein Haus, das wie die Residenz am Dom im Premiumbereich angesiedelt ist, sind folgende Punkte unverzichtbar: Alleinstellungsmerkmale wie Lage und Ausstattung; eine breit aufgestellte Konzeptpalette vom betreuten Wohnen über ambulante und stationäre Pflege unter einem



Gero Engel



Die Residenz Ambiente in Gammersbach.

Dach bis hin zu interessanten Ergänzungsprodukten wie Hotel, Gastronomie und Wellness.“ Nach Einschätzung von Engel wird sich der Markt für Seniorenresidenzen in der näheren Zukunft merklich verändern. Auch hier wird die Alterung der deutschen Gesellschaft Auswirkungen zeigen, Plätze können selbst in den gehobenen Einrichtungen schon bald knapp werden: „Derzeit gibt es in unserer Region ein Überangebot von rund 500 Pflegeplätzen. Im Zuge des demografischen Wandels wird sich diese Situation verändern. Zusätzlich findet eine Konzentration auf dem Pflegemarkt statt: Qualität wird sich durchsetzen. Wichtig ist dabei vor allem: Der Wettbewerb darf nicht zu Lasten des Bewohners gehen.“

Senioren als Kunden

Doch Kunden wollen bekanntlich nicht nur umworben, sondern auch gewonnen werden. Für die Seniorenresidenzen und ihre Betreiber heißt das: Auch sie müssen aktiv am Markt auftreten, auch sie müssen Marketing

betreiben, um sich ihrer Zielgruppe möglichst überzeugend zu präsentieren und sie davon überzeugen, sich gerade für ihre Residenz zu entscheiden und nicht für die Institution eines Mitbewerbers.

Hillesheim: „Die Angebote an betreutem Wohnen und stationärer Pflege sind groß und Wartezeiten sind deutlich kürzer geworden. Die Zielgruppe Senioren wird hart umworben. Alle Einrichtungen müssen mit ihrem spezifischen Angebot aktiv an die Interessenten herangehen, um die Belegung zu sichern. Senioren und Angehörige haben heute vielfältige Möglichkeiten sich zu informieren und das richtige Konzept für ihr neues Zuhause zu finden. Aufgrund der demografischen Entwicklung mit immer mehr älteren Menschen wächst auch hier ein Markt.“

Veranstaltungen

Neuß setzt deshalb unter anderem auf diverse Interessentenveranstaltungen: „Zu-

nächst veranstalten wir regelmäßig Aktionstage in der Residenz am Dom.

An diesen Tagen der offenen Tür bieten wir Interessenten die Möglichkeit, unser Haus, unsere Leistungen und unsere Mitarbeiter kennen zu lernen. Zum Spektrum der Veranstaltungen in unserer Residenz gehören darüber hinaus Vernissagen oder Tanztees, aber auch eigene Veranstaltungsserien wie ▶

Anzeige



Wohnen und
Leben im Herzen
der Stadt Köln

Ihr anspruchsvolles Zuhause
in der RESIDENZ am Dom



Die RESIDENZ am Dom ist ein Ort, an dem Sie in einer gemütlichen Atmosphäre Ihre individuelle Lebensgestaltung in Unabhängigkeit und Sicherheit verwirklichen können.

Wir bieten:

- Betreutes Wohnen
- vielseitiges Veranstaltungsprogramm
- großzügiger Pool & Fitnessbereich
- ambulanter Pflegedienst im Haus
- Stationäre Pflege / Kurzzeitpflege

Ihre Zukunft mitten im Leben

RESIDENZ am Dom

An den Dominikanern 6-8
50668 Köln

www.residenz-am-dom.de
info@residenz-am-dom.de

Wir beraten Sie gerne: 0221/1664-905



Die Terrasse der Residenz Ambiente.



Die Residenz Ambiente in Gammersbach.

die Talkshow 'Stadtgespräche' mit dem ehemaligen Kölner Oberbürgermeister Norbert Burger und anderen Gästen aus Politik und Wirtschaft.“ Und in Zusammenarbeit mit unterschiedlichsten Veranstaltungspartnern bemühen sich Neuß und sein Team, die Residenz am Dom im gesellschaftlichen Leben der Stadt Köln zu platzieren, sie dort zu verankern und sie so ins Gespräch zu bringen.

Klassisches Marketing

Doch auch klassische Marketing-Tools setzen die Residenzen regelmäßig und gezielt ein. Dazu zählen im Falle der Residenz am Dom beispielsweise Mailings, E-Mail-Newsletter, Veranstaltungskalender und die zweimal jährlich erscheinende hausinterne Zeitung „Residenzreport“ ebenso wie Anzeigenschaltungen in relevanten Printmedien.

Auch auf Messen und Roadshows sind Neuß und sein Team zu finden, und last but not least ist auch das Networking über die Seniorenliga und Marketingclubs ein wichtiger Bestandteil im Marketingmix.

Pluspunkt persönliche Kontakte

Enge persönliche Kontakte sind ein wichtiges Marketinginstrument für die Gammersbacher Residenz Ambiente. Engel erklärt: „Aktive Kontakte zu Krankenhaussozialdiensten, ambulanten Pflegediensten, Pflegeberatungen, Reha-Kliniken, Seniorenvereinen oder auch Parteien sind für uns von großer Bedeutung.

Deshalb besuchen wir sie entweder in regelmäßigen Abständen persönlich oder kontaktieren sie telefonisch.“ Ganz wichtig sind für Engel auch ausführliche Beratungsgespräche mit Angeboten von Hilfestellungen für Behördenangelegenheiten und Formalitäten, sei es im eigenen Haus oder im Zuge eines persönlichen Besuchs bei dem Interessenten in der häuslichen Umgebung oder im Krankenhaus. Hinzu kommen öffentliche Veranstaltungen wie etwa ein Super Bingo für Senioren, Tanztees oder die Teilnahme an Stadtfesten.

Auch bietet Engel künftigen Kunden Besichtigungen und Führungen durch das Haus an, während derer die einzelnen Leistungsangebote und Konzepte vorgestellt werden, die

in der Residenz Ambiente zum Tragen kommen.

Das erwünschte positive Resultat: Auf diesem Wege entsteht die so wichtige Mund-zu-Mund-Propaganda. Und die ist bekanntlich die beste Werbung, sei es für Wirtschaftsunternehmen wie für Seniorenresidenzen, und bringt nicht selten neue Interessenten in die Häuser, die später zu Kunden werden.

Bleibt abschließend festzuhalten: Die Seniorenpflege ist eine Aufgabe, die Empathie, Hilfsbereitschaft und Idealismus ebenso erfordert wie kaufmännisches Denken und Handeln.

Die Residenzen der Region Köln-Bonn sind darauf bestens eingestellt. ■

Kosten

Und wenn die Kunden nun gewonnen sind – welche Kosten kommen monatlich auf die Residenzbewohner zu?

Diese Frage ist pauschal nicht ganz einfach zu beantworten, eben weil die Angebote so stark diversifiziert sind. In der Parkresidenz zahlen Dauerbewohner Mietpreise ab 1.700 Euro je Monat, darin enthalten sind unterschiedlichste Dienstleistungen. Apartments in der Residenz Ambiente inklusive diverser Zusatzleistungen über das Wohnen hinaus sind von monatlich 854 Euro bis 1.259 Euro erhältlich, die Preise für die Pflege liegen zwischen 80,47 Euro und 131,89 Euro täglich, hinzu kommt ein Einzelzimmerzuschlag in Höhe von 1,12 Euro je Pflegetag. **INFO**

In der Residenz am Dom zahlen Gäste im betreuten Wohnen einschließlich verschiedener Dienstleistungen zwischen 1.750 Euro und 4.760 Euro. Die monatlichen Kosten in der stationären Pflege setzen sich anhand der Pflegestufen zusammen:

Pflegestufe I:	3.718 Euro, davon übernimmt die Pflegekasse 1.023 Euro.
Pflegestufe II:	4.512,30 Euro (Anteil der Pflegekasse 1.279 Euro)
Pflegestufe III:	5321,45 Euro (Anteil der Pflegekasse 1.510 Euro)

In Härtefällen übernimmt die Pflegekasse von diesen Kosten übrigen bis zu 1.825 Euro im Monat.