

Büro-Spitex füllt eine Marktlücke

Brigitte Poltera 20.10.2014

1



Horgen, Scriba, Büro-Spitex, links Scriba-Mitarbeiterin bespricht sich mit Kunden, 21.6.12, Foto: Manuela Matt

Büro-Spitex bringt eine frische Brise in den Dienstleistungssektor. Gegründet 2012, zählt die Firma heute 25 Mitarbeitende und betreut rund 90 Kunden.

Evelyn Graf war sich bewusst, dass eine Marktlücke besteht im Hilfsangebot für Menschen, die gesundheits- oder altershalber Hilfe brauchen für administrative Aufgaben. Ein unvorhergesehener Spitalaufenthalt mit Reha oder eine altersmässige Überforderung können alleinstehende Menschen ganz schön ins Schwitzen bringen, wenn niemand da ist, der ihren Briefkram ordnet, die Rechnungen bezahlt und in der Wohnung nach dem Rechten sieht. Und je älter Menschen werden und je mehr Menschen länger selbständig wohnen möchten, desto mehr Leute brauchen gelegentlich eine Unterstützung.

Innovative Jungunternehmer

Mutig und dynamisch haben Evelyn Graf und Fabrice Volken als Jungunternehmer vor zwei Jahren die Firma Büro-Spitex (vormals Scriba) gegründet, die Hilfe nach Bedarf bietet und sich selbsttragend finanziert. Der Kunde bezahlt die Leistungen, die er braucht, pro Stunde zu einem moderaten Ansatz (CHF 60/80; billiger als der Gärtner, lacht Evelyn Graf). Die Mitarbeitenden werden gut entlohnt. Aus der kleinen Marge wird die Infrastruktur finanziert. Büro-Spitex will unabhängig bleiben und keine fremden Gelder annehmen (weder Kick-backs, Provisionen noch Courtagen). Partnerschaften werden sorgfältig geprüft, bevor sie abgeschlossen werden.

„Könnt Ihr davon ihr leben?“ frage ich Evelyn Graf. Ich sitze ihr gegenüber, im Ein-Raum-Büro in Adliswil. Sie bejaht. Büro-Spitex bietet günstige Bedingungen. Die Margen sind eng gesetzt. Ein gutes Geschäftsergebnis soll durch das Volumen erzielt werden. Die Anzahl Kunden steigt mit dem Bekanntheitsgrad. Ihr Kollege Fabrice Volken vertritt die Meinung, dass eine gute Dienstleistung auch bezahlbar sein soll. Der Dienstleistungssektor werde sich in nächsten Jahren wieder darauf besinnen.





Horgen, Scriba, Büro-Spitex, links Scriba-Mitarbeiterin bespricht sich mit Kunden, 21.6.12, Foto: Manuela Matt

Evelyn Graf im Gespräch mit Kunden (v.l.)

Welche Leistungen werden angeboten?

„Wir übernehmen, was uns der Kunde übertragen will“, erklärt Evelyn Graf. Angelpunkt ist die Administration. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Büro-Spitex ordnen Akten, bezahlen Rechnungen, beantragen Rückerstattungen von Versicherungen, erstellen Steuerklärungen, usw. Manchmal beginnt eine Zusammenarbeit nach Betreibungen und mit drei Jahren ungeordneter Akten. Hat Büro-Spitex Ordnung und Durchsicht geschafft, so kann sich der Kunde mit etwas Anleitung wieder selber helfen. Aufträge werden vorübergehend oder längerfristig übernommen, je nach Wunsch und Bedarf des Kunden.

Büro-Spitex kann zusammen mit den Angehörigen, mit dem Arzt und der Spitex mithelfen, ein Netz aufzubauen, damit ältere Menschen länger in ihrer eigenen Wohnung leben können. Bei Ortsabwesenheit kann die Post an Büro-Spitex umgeleitet werden. So nebenbei wird auch Hilfe in kleinerem Umfang geleistet, wie den Abfallsack entsorgen, etwas zum Essen mitbringen, einen Kunden zum Arzt begleiten (damit er die Erklärungen des Mediziners besser versteht), alles, worum der Kunde eben bittet. Alle diese Arbeiten könnte ein Treuhandbüro nicht übernehmen.

Zielsetzungen

Grundsätzlich werden die Strukturen weitergeführt, die der Kunde selbst geschaffen hat, ausser wenn sich Vereinfachungen aufdrängen wegen mangelhafter Organisation. Wichtiges Ziel ist, die Selbständigkeit des Kunden so lange wie möglich zu erhalten. Oft beginnt die Zusammenarbeit mit der Steuererklärung und führt über eine Beratung und, nach einer Phase der Vertrauensbildung, zu einem



Vorsorgeauftrag, mit oder ohne Beauftragung von Büro-Spitex. Kann der Kunde nicht mehr selbständig entscheiden, sucht Büro-Spitex den Kontakt mit Angehörigen oder mit anderen ihm nahestehenden Personen. Bei Unstimmigkeiten vertritt Büro-Spitex ganz klar die Anliegen des Kunden.



Bild: Evelyn Graf mit einer Kundin, Büro-Spitex besucht die Kunden vor Ort. Die zwischenmenschlichen Kontakte sind wichtig.

Gute Beziehungen zu Spitex, Kesp und zu sozialen Organisationen

Evelyn Graf: Pflege und Betreuung leisten wir nicht, hingegen arbeiten wir sehr gut zusammen mit der lokalen Spitex, mit Sozialarbeiterinnen der verschiedenen Spitäler, mit den Gemeinden und mit dem Kesp. Kesp ist dankbar für Arbeiten, die Büro-Spitex übernimmt. In einem Fall wurde ein Antrag auf eine Beistandschaft zurückgezogen, weil unser Mitarbeiter bereits vor Ort war.

Wer ist Kunde?

Graf: Ältere Menschen, die selbständig bleiben möchten und Beratung suchen. Patienten, die während oder nach Spitalaufenthalt Hilfe brauchen. Das Alter spielt keine Rolle. Die Kunden kommen vorwiegend aus dem Mittelstand. Sie wünschen private Leistungen gegen Bezahlung. Die Kunden sind kostenbewusst und bewegen sich gut in ihren finanziellen Limiten.

Woher das Fachwissen für die Vielfalt an Leistungen?

Graf: Wir beschäftigen zurzeit 25 Personen, viele davon sind sehr gut ausgebildet. Bei Problemen, die Fachwissen voraussetzen, kann sich unser Mitarbeiterstab an unsere Fachexperten wenden wie den Steuerexperten und Ökonomen, den Juristen, die Sozialversicherungsexpertin, den ehemaligen Regionalleiter für Krankenkassen, die Fachfrau mit Pflegeausbildung.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zwischen 30 und 50 Jahre alt und kommen gut an bei den Kunden. Jung und dynamisch bringen sie frischen Wind ins Alltagsgeschäft. Für Beratung in einzelnen Geschäften und Details in Sozialversicherungen greifen wir auch gerne zurück auf die graue Eminenz des erfahrenen Fachmanns. Wichtig ist ein guter Mix im Mitarbeiterstab.

Wir werden überrollt von Bewerbungen von gut ausgebildeten Leuten, die eine erfüllende Aufgabe suchen.



Wer sorgt für den rechtlich korrekten Ablauf?

Graf: Mit dem Kunden schliessen wir einen Vertrag ab, der die Zusammenarbeit festlegt. Der Vertrag schützt den Kunden und vertritt die Zusammenarbeit gegenüber den Behörden. Die Vereinbarung ist kostenlos. Bezahlen muss der Kunde nur die effektiven Leistungen.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden geschult für das eigene System. Sie arbeiten in vereinbarten Strukturen, die problemlos Stellvertretungen ermöglichen. Büro-Spitex führt ein regelmässiges Controlling durch. Büro-Spitex arbeitet nicht mit Bargeld. Die Mitarbeiter dürfen von ihren Kunden kein Geld annehmen, auch nichts erben.

Keine finanzielle Unterstützung

Büro-Spitex kann keine Finanzhilfe leisten. Wer finanzielle Unterstützung braucht, sollte sich an die Pro Senectute wenden, eine Stiftung mit einem Leistungsauftrag, die vom Bund mitfinanziert wird. Pro Senectute kann auch Minderbemittelte unterstützen. Büro-Spitex sieht sich nicht als Konkurrenz von Pro Senectute. Mit einzelnen Geschäftsstellen von Pro Senectute pflegt Büro-Spitex eine gute Zusammenarbeit.

Büro-Spitex leistet eine Vorreiterrolle und wurde mit einbezogen in eine HSV-Studie über Sozialunternehmer. Der Kernbereich der Tätigkeit liegt im Raum Zürich und im Aargau, vereinzelt Kunden wohnen in Luzern und St. Gallen. Zurzeit werden neue Kontakte geschaffen in Basel mit der Spitex acura und schweizweit mit der Caritas.

www.buero-spitex.ch

