

Pflegekräfte fördern und fordern

Von Jens Gieseler am 22. Mai 2017 | keine Kommentare.

Lesezeit 4:00

Hamburgs Beste Arbeitgeber am 26.01.2017 in Hamburg. Foto: Georg Wendt

„Hilfe Daheim“ agiert konsequent, um die engagierten Mitarbeiter zu schützen



Gute Arbeit setzt gute Leistungen und Arbeitskräfte voraus, welche gefördert werden müssen.

Rund 10.000 Einsätze fährt „Hilfe Daheim“ pro Monat in Hamburg. Gerade in einer Großstadt ist ein ambulanter Pflegedienst von Empfehlungen seiner Kunden abhängig – zumal der Dienst sich vorwiegend auf fünf Stadtteile konzentriert. Deswegen setzt Inhaber Johannes Tamme auf die Qualität seiner Pflegekräfte. Und obwohl in einem Sozialberuf tätig, scheut er sich deshalb nicht, sie in A, B oder C einzuteilen.

C-Mitarbeiter bremsen

Das bedeutet, **A-Mitarbeiter sind seine Zugpferde**. Und während die **Bs** noch unauffällig mitfahren und **gefördert Wachstumspotential** besitzen, **bremsen** die **C-Mitarbeiter** bildlich gesprochen, denn Kunden und Kollegen beschwerten sich über deren geringe Leistung. Das will sich Tamme in seinem eng begrenzten Arbeitsgebiet nicht leisten: „Aktuell haben wir zwei Drittel ausgezeichnete Mitarbeiter.“ Ein weiteres Drittel sei auf dem Weg und lediglich **mit einem C-Mitarbeiter spricht der Chef momentan intensiv**. Als Kriterien für diese Einteilung nennt er **Bindung an den Betrieb, Teamarbeit, Flexibilität, Fortbildung oder Menschenbild**. Denn für den überzeugten Christen und Geschäftsmann bedeutet Qualität neben dem fachlichen Know-how vor allem **Respekt, Wertschätzung** und ein **offenes Ohr für die Kunden**.

ABC-Personal-Strategie

Zunächst hatte der 68-Jährige diese **Einteilung durch Bücher** des amerikanischen Top-Managers Jack Welch kennengelernt. Der deutsche Personalberater Jörg Knoblauch hat die Idee zur **ABC-Personal-Strategie** vor allem für kleine und mittelständische Betriebe ausgebaut: „Je kleiner ein Unternehmen oder ein Team ist, desto schneller fallen Minderleister auf.“ Trotzdem werde in den meisten Betrieben offiziell darüber hinweggesehen, weil die **Chefs das Ungleichgewicht hinnehmen**. Doch das hält der Schwabe, der mehr als zwei Jahrzehnte ein mittelständisches Metallbauunternehmen geführt hat, für unfair. „Die **guten arbeiten für die schlechten mit**. Sie reiben sich auf oder sie **verlassen den Betrieb** und suchen sich einen konsequenten Chef.“

„My way or highway“

Knoblauch rät Geschäftsführern, die **Mitarbeiterleistungen transparent zu machen**, denn **C-Mitarbeiter müssen wissen, wo sie stehen**. Dann ist es Aufgabe der Chefs, in einem Gespräch rauszubekommen, ob der Mitarbeiter nicht besser kann oder nicht will. Im ersten Fall ist **gezielte Fortbildung** notwendig, vielleicht sitzt der Mitarbeiter auch nicht auf dem Arbeitsplatz, der seinen Qualitäten entspricht. Es besteht also **Handlungsbedarf**. Im zweiten Fall ist Knoblauch rigoros: „**My way or highway**“. Seine Erfahrung ist sogar, wenn der Konflikt ausgesprochen ist, suchen sich 90 Prozent der Betroffenen selbst eine neue Arbeitsstelle.



Beste Arbeiter Hamburgs

Was auf den ersten Blick sehr hart klingt, kommt bei seinen mehr als 70 Mitarbeitern von Hilfe Daheim sehr gut an. Erst im Januar wurde der Pflegedienst wieder mit dem **Titel „Beste Arbeitgeber Hamburgs“** ausgezeichnet. Die „Jury“ besteht nämlich aus sämtlichen Mitarbeitern, die ihren Arbeitgeber bewerten. In allen Kategorien liegt Hilfe Daheim deutlich über 70 Prozent und damit im grünen Bereich. Dafür gab es mit **fünf Sternen die Höchstauszeichnung**, die lediglich 13 andere Hamburger Unternehmen erhielten – in der Gesundheitsbranche ist die GmbH in der Fuhsbütteler Straße sogar das einzige.

Strategie ist wichtig

Natürlich ist die **Auszeichnung wichtig für die Marke**. Doch Tamme und die Mit-Inhaberin Nicole Gatz bekommen darüber hinaus ein Feedback, wo das Unternehmen erfolgreich agiert und wo **Verbesserungspotenzial** liegt. Beispielsweise war die Unternehmensstrategie 83 Prozent der Mitarbeiter bekannt – der ausgezeichnete Wert bedeutete das schlechteste Teilergebnis. In manchem DAX-Unternehmen würden da die Sektorkorken knallen. Und Tamme kommentiert: „Das ist ein Klasse-Wert, vor allem wenn man bedenkt, dass Pflegekräfte mit Herz und Hand direkt mit unseren Kunden arbeiten. **Strategie ist ihnen nicht wichtig**.“ Dagegen gibt es mehr als 90 Prozent, wenn es um die **Erreichbarkeit von Führungskräften** geht. Ambulante Pfleger sind den ganzen Tag unterwegs – umso wichtiger, wenn ihre Vorgesetzten am Ende des Dienstes erreichbar und ansprechbar sind und nicht bereits ihrer Freizeit frönen.

Die Pflegekräfte können sich ganz auf ihre eigentliche **Tätigkeit beim Kunden konzentrieren**. Nicht sie, sondern ein ausgebildeter Einkäufer besorgt die notwendigen Medikamente. Das entlastet die Pflegekräfte, außerdem versteht der Einkäufer sein Geschäft. Die 10.000 monatlichen Einsätze plant auch nicht die Pflegedienstleiterin, sondern ein ausgebildeter Logistik-Fachmann. Auch der kann das besser und die **Leiterin** kann sich auf ihre **wesentlichen Aufgaben konzentrieren**.

Probleme finden und beheben

Mit seiner C-Mitarbeiterin spricht Tamme: „Zu **90 Prozent führen private Probleme zu schlechter Arbeit**.“ Acht Jahre hat sie nämlich sehr gut ihre emotional fordernde Arbeit gemacht. Der Chef versucht **herauszufinden**, was zu der **veränderten Arbeitseinstellung geführt hat**. Denn schließlich hat sich der Arbeitsmarkt in den 20 Jahren, die der Dienst besteht, gedreht: „Früher konnte ich unter 20 Bewerbern die besten Zwei raussuchen“. Heute investiert er in Pflegekräfte, die ihm und seiner Kollegin geeignet erscheinen. „Die **Probezeit ist ihre Chance**, die **Teamkollegen zu überzeugen**, dass sie langfristig zusammenarbeiten können“. In den ersten drei, vier Monaten ist deshalb die Fluktuation relativ hoch. Doch wer sich auf das **Leitbild einlässt, bleibt dem Betrieb auch treu**. So liegt die Mitarbeiterfluktuation eigenen Angaben nach deutlich unter der Branche. Denn innerhalb der **ersten fünf Berufsjahre ist jeder vierte junge Altenpfleger schon wieder weg**. Im Durchschnitt halten es laut **Bundesagentur für Arbeit, Krankenpfleger nur siebeneinhalb Jahre im Beruf aus**. Und jeder fünfte in der Pflege Beschäftigte, so hat eine Bielefelder Studie festgestellt, denkt mehrmals im Monat an Kündigung.



Demenz: Mehr Sicherheit durch GPS-Tracker



Sinnvoll streiten



Feinstaub fördert Demenz

Teilen mit:



Diskutieren, aber fair. Hier finden Sie unsere Kommentarregeln.

Kommentar verfassen

Gib hier deinen Kommentar ein ...

Stichworte

ABCMitarbeiter, Ambulante Pflege, Arbeiten, Betrieb, Bindung, Chef, Coaching, Flexibilität, Fördern, Hilfe, Mitarbeiter, Strategie

Anzeige



Anzeige



Anzeige



Newsletter

Durch das Fortsetzen der Benutzung dieser Seite, stimmst du der Benutzung von Cookies zu. Weitere Informationen

Sie auf dem Laufenden.

E-Mail:

Ihre E-Mailadresse

Vorname:

Ihr Vorname

Nachname:

Ihr Nachname

Anmeldung



Aktuelle Tweets



Anzeige



Neue Beiträge

- Senioren auf Instagram 29. Mai 2017
- Uli & die Demenz: Wertvoll bis zum letzten Tag 25. Mai 2017
- Intelligent wirken 23. Mai 2017
- Pflegekräfte fördern und fordern 22. Mai 2017
- Hinter den Kulissen Teil III: Als Putzkraft im Pflegeheim 19. Mai 2017