

Pflegelotsin im Unternehmen

reingehört

*Im Gespräch mit **Anke Baumann**, Personalreferentin
bei der AVU*

Anke Baumann arbeitet im Vorstandsbüro und ist Pflegelotsin bei der AVU, einem Energiedienstleister und Wasserversorger in sieben von neun Städten des Ennepe-Ruhr-Kreises. Das Unternehmen war von Anfang an (2012) als Pionierunternehmen aktiv an der Kampagne arbeiten, pflegen, leben beteiligt. Seitdem gibt es Pflegelots:innen in dem Unternehmen. Anke Baumann übernahm diese Aufgabe 2020.

Was macht eine Pflegelotsin?

Als Pflegelotsin hier bei der AVU bin ich im Grunde genommen erste Ansprechpartnerin für die Mitarbeitenden, die Fragen zum Thema Pflege haben. Die kommen auf mich zu, kontaktieren mich und dann gehen wir gemeinsam die Fragen durch und gucken, welche Perspektive wir einnehmen, wer entsprechend betroffen ist, welche betrieblichen Möglichkeiten es gibt, die Person zu unterstützen. Inzwischen bin ich selbst auch pflegende Angehörige und es ist, glaube ich, ganz schön, wenn man diese Erfahrungen in der Doppelrolle da auch hat.

„Als Pflegelotsin bin ich erste Ansprechpartnerin für die Mitarbeitenden. Inzwischen bin ich selbst auch pflegende Angehörige.“

Wie machen Sie Werbung für sich beziehungsweise für Ihre Aufgabe?

Das ist sicherlich im Unternehmen manchmal ein Problem. Dadurch, dass ich schon sehr lange im Unternehmen bin, kennen mich viele und wissen auch, dass ich als Pflegelotsin tätig bin, aber da ist auf jeden Fall Verbesserungspotenzial. Da müssen wir unbedingt etwas tun - und da bin ich auch gerade dabei. Ich habe einen Flyer zum Thema Pflege bereits erstellt und bin in diesem Jahr dabei, über einen technischen Kanal, ein Teams-Kanal, das Thema Pflege nach vorne zu bringen und regelmäßig digital über The-

men zu informieren. Dass man die Mitarbeitenden auf der neuen Plattform abholt und denen halt mitteilt, was es für Neuerungen gibt. Durch diese regelmäßigen Informationen werden die Mitarbeiter darauf aufmerksam, was ein Pflegelotse macht und dass man mich kontaktieren kann.

Das heißt aber auch, dass Sie als Personalerin und vielleicht auch aufgrund Ihrer eigenen Erfahrung wissen: Man muss auf die Kolleginnen und Kollegen zugehen, weil es vielleicht manchmal auch noch Vorbehalte gibt, sich zu öffnen, zu erklären: „Ja, ich habe da Bedarf.“ Ist das so?

Ja, das stellt man immer wieder fest. Ich stelle auch fest, dass viele Redebedarf haben. Vielleicht keine Ansprechperson bisher hatten, über diese Themen überhaupt reden können. Zum anderen gibt es natürlich auch andere, die sagen: „Ich möchte gar nicht im Unternehmen das Thema irgendwo platzieren.“ Dann hört man das und weiß, die haben pflegende Angehörige. Aber sie würden sich mir oder auch anderen im Unternehmen gegenüber vielleicht gar nicht so gerne öffnen wollen.

Und die, die gekommen sind und Ihre Aufgabe in Anspruch genommen haben, mit welchen Anliegen kommen die vor allen Dingen?

Da kann man wirklich sagen: Es ist fast bei jedem anders. Häufig kommt natürlich die Frage der Freistellung. Dann: Welche betrieblichen Regelungen bekomme ich für den Notfall? Bekomme ich eine Freistellung oder was gibt es für gesetzliche Alternativen? Das sind immer die ersten Fragen, die auftauchen. Und die sind natürlich immer sehr, sehr ähnlich. Aufgrund dessen habe ich mir dann auch überlegt, einen Flyer zu erstellen, den ich im Intranet zur Veröffentlichung freigegeben habe, aber der auch ausliegt, dass jeder sich den mitnehmen kann. Das ist eine ganz gute Basis, dass sich jeder damit beschäftigt und dann auch etwas sieht zum Thema Pflege, und mit dem Flyer dann zu mir kommt und weitere Fragen entstehen.

Das Thema Demenz ist immer wieder ein starkes Thema, was aufkommt. Vorsorgevollmachten und Patientenverfügungen sind auch immer Themen, die viele im Hintergrund, schon beschäftigen. Und natürlich auch die Betreuung. Ob man sich entscheidet für eine häusliche Betreuung oder vielleicht in einem Pflegeheim.

Das sind viele Fragen, die können im Detail auch für eine Pflegelotsin kompliziert werden. Ohne ein Netzwerk drau-ßen, ohne Verbindungen mit anderen, deren Spezialgebiete das jeweils sind, können Sie Ihre Arbeit wahrscheinlich gar nicht machen.

Ja, das stimmt schon. Das ist ganz, ganz wichtig, dass man weiß, wen man ansprechen kann in welcher Situation oder wohin man verweisen kann. Denn die Pflegelotsin ist ja nur ein Lotse und soll dahin lotsen sozusagen, zu der neuen Stelle, zu einer externen Expertenstelle. Und da ist mir der Austausch im Netzwerk, in unterschiedlichen Netzwerken, auch sehr, sehr wichtig, damit auch ich immer auf dem aktuellen Stand bin. Und ich bitte eigentlich auch immer die Kolleginnen und Kollegen, dass sie mir eine Rückmeldung geben. Dass, wenn Sie den Kontakt hergestellt haben und nicht weitergekommen sind oder sehr gute Erfahrungen natürlich auch hatten, dass sie mir das zurückmelden, dass ich davon auch profitiere und das auch anderen Mitarbeitenden dann so weiterempfehlen kann.

In dem täglichen Geschäft halten Sie wahrscheinlich auch fest, wo es vielleicht noch Lücken gibt, wo die AVU noch mehr, anderes tun kann, sich noch weiter vernetzen muss?

Ich denke, die AVU ist da wirklich schon sehr, sehr weit, weil wir schon viele Möglichkeiten anbieten, die über die gesetzlichen Dinge hinweg gehen. Aber trotzdem ist es immer wieder wichtig, dass auch der Kontakt zwischen Führungskraft und Mitarbeiter gehalten wird, und dass da auch das Vertrauen da ist, dass der Mitarbeiter sich öffnet und der Führungskraft gegenüber vielleicht auch die Themen anspricht, die wichtig sind; und einfach Verständnis in der Gruppe, im Team da ist, dass auch die anderen vielleicht die Situation einfach wahrnehmen und sich dessen bewusst sind.

Was können Kolleginnen und Kollegen tun, um zu unterstützen? Das können ja manchmal auch ganz einfache Dinge sein ...

Ja, sie sollten einfach für die Person da sein und auch ein Ohr haben. Und wahrnehmen, dass da vielleicht eine starke Belastung ist und das akzeptieren. Das ist, denke ich, bei den meisten Kollegen wirklich der Fall. Aber es traut sich halt wahrscheinlich nicht jeder, wirklich zum Vorgesetzten oder auch zu den Kollegen sich da zu öffnen.

Was war die schönste Rückmeldung oder das größte Lob, wo Sie gesagt haben: „Ja, das machen wir richtig. Da ist was angekommen, da ist was passiert.“?

Eine Kollegin hat sich bei mir zurückgemeldet, die hatte den zweiten Pflegefall in ihrer Familie. Ihre Mutter war schon länger pflegebedürftige Angehörige und hatte eine Pflegestufe und jetzt kam der Vater dazu. Und da habe ich dann auch Unterstützung angeboten, ob wir da eine

Freistellung auch für den Fall vielleicht für Arztbesuche und Ähnliches anbieten können. Und so einen Fall hatten wir bis dahin tatsächlich noch nicht. Und da wir das dann auch für die Mitarbeiterin zwei Mal quasi anbieten konnten, war sie super glücklich und hat sich total darüber gefreut, dass die AVU sie da unterstützt.

Anke Baumann, Vorstandsbüro der AVU

Die AVU ist eine Aktiengesellschaft für Versorgungs-Unternehmen mit Sitz in 58285 Gevelsberg, An der Drehbank 18, www.avu.de.

Sie ist Dienstleister und produziert dadurch, dass sie Netze betreibt. Mit 430 Beschäftigten ist sie quasi „ein Stadtwerk der Region“, für sieben von neun Städten im Ennepe-Ruhr-Kreis.

Pflegelots*innen – wie Anke Baumann - sind Ansprechpersonen für pflegende Beschäftigte im Unternehmen bzw. in einer Behörde. Sie geben erste Informationen z.B. zu Regelungen im Betrieb, Gesetzen und Hilfsmöglichkeiten. Wenn es sinnvoll ist, lotsen sie ihre Kolleg*innen zu Beratungsstellen und Unterstützungsangeboten. Zwar gibt es kein einheitliches Profil für die Aufgaben und Anforderungen, allerdings haben sich einige Grundparameter in der Praxis bewährt, die jeweils an das spezifische Unternehmen angepasst werden müssen: Sie sind erste Anlaufstelle zur Beratung von Mitarbeiter*innen im Unternehmen; sie haben Grundlagenwissen über zentrale aktuelle rechtliche Rahmenbedingungen und Informationen über wichtige (regionale) Anlaufstellen und Strukturen (z.B. Stationäre und Ambulante Einrichtungen, Hauswirtschaftliche Dienstleistungen usw.). Sie kennen die betrieblichen Möglichkeiten und Regularien. Sie sorgen für den Informationsfluss zur Leitungsebene über die Situation pflegender Beschäftigter und innerbetriebliche Lösungsmöglichkeiten.

Zur Rolle und Aufgabe von Pflegelots*innen finden Sie weitere Informationen in unseren FAQs bei den Fragen 7, 8 und 9 der Rubrik „Umsetzung in Unternehmen“. [↗](#)

Einen **Gesprächsleitfaden** für Pflegelots*innen können Sie sich hier als pdf herunterladen. [↗](#)

Beachten Sie bitte auch die aktuellen **Termine** der Kampagne, darunter auch solche zu **Schulungen** für Pflegelots*innen [↗](#)

Nähere Informationen zum Thema “Demenzielle Erkrankungen” und “Vorsorgenden Regelungen” finden Sie in unseren **podcasts** [↗](#), dem “Spezial Demenz” [↗](#) sowie auf der Seite der **Betreuungsstelle des Ennepe-Ruhr-Kreises** [↗](#)

Stand: 01/2023



Herausgeber:

Ennepe-Ruhr-Kreis, Christa Beermann,
Demografiebeauftragte und Koordinatorin
Netzwerk W(iedereinstieg) EN,
Hauptstr. 92, 58332 Schwelm
www.arbeiten-pflegen-leben.de

LANDESINITIATIVE
netzwerk W
ENNEPE-RUHR-KREIS

 ENNEPE-
RUHR-KREIS

gefördert von:

Ministerium für Kinder, Jugend, Familie,
Gleichstellung, Flucht und Integration
des Landes Nordrhein-Westfalen

