

Redekultur

FAN – Freie Alten- und Nachbarschaftshilfe e.V.:

Lösungen für den Einzelfall brauchen kein Schema F, sondern eine Unternehmenskultur der offenen Kommunikation.

**Sie pflegen?
Wir unterstützen Sie.**

Eine Initiative für die Vereinbarkeit von Beruf und Pflege

LANDESINITIATIVE
netzwerk
ENNEPE-RUHR-KREIS



gefördert vom:
Ministerium für Gesundheit,
Emanzipation, Pflege und Alter
des Landes Nordrhein-Westfalen



In dieser Branche ist kein Tag wie der andere und gute Mitarbeiter/innen werden immer gesucht. Ambulante Pflege ist „Frauensache“, anstrengend, gesellschaftlich zu wenig geachtet - und elementar für den demografischen Wandel.

Wie kann das gehen: gute professionelle Pflege anbieten - wenn der private Alltag der Mitarbeiter/innen unberechenbar wird, weil sie selbst pflegebedürftige Angehörige versorgen müssen? Jürgen Kern, Geschäftsführer der FAN, setzt auf eine Unternehmenskultur der offenen, aber strukturierten Kommunikation.

Die alten und behinderten Menschen, bei denen die Pflegekräfte der FAN zu Gast sind, merken Spannungen sofort. Sie reagieren wie ein Seismograph auf Hektik oder schlechte Laune, brauchen nicht nur eine gute körperliche Versorgung, sondern Zuwendung und Kommunikation. Nicht nur mit Blick auf die Kunden und Kundinnen setzt Jürgen Kern, Geschäftsführer der FAN, darum auf eine Unternehmenskultur der offenen Kommunikation – auch beim Thema Vereinbarkeit. „Pflege ist weiblich“, stellt er nüchtern fest, „viele unserer Mitarbeiterinnen haben Kinder, sind alleinerziehend, haben Angehörige zu pflegen. Also müssen wir uns etwas einfallen lassen.“

Hinzu kommt: In der Pflege werden Mitarbeiter/innen dringend gesucht – die Guten, so Jürgen Kern, müsse man halten, denn es gibt nicht genug.

Kommunikationsregeln

Die FAN hat vor fünf Jahren im Rahmen einer Potenzialberatung auch das Thema Mitarbeiterinnen- und Kundenzufriedenheit bearbeitet. Ein Ergebnis ist die Strukturierung einer offenen, schnellen und geregelten Kommunikation, um auf Veränderungen im Leben der Kund/innen, aber auch der Mitarbeiter/innen schnell und gezielt reagieren zu können.

In der FAN, mit 110 Mitarbeiter/innen, zahlreichen ehrenamtlichen Kräften und sieben Fachbereichen, können wichtige Dinge nicht informell zwischen Tür und Angel besprochen werden, aber allzu formell darf die Kommunikationskultur auch nicht sein. Festzulegen, wer mit wem wann reden muss, damit Probleme schnell gelöst werden, ist ebenso wichtig wie die Ermutigung zum offenen Gespräch. Auch wenn Regelungen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf in einem Betrieb wie der FAN von Anfang an gefunden werden mussten, braucht es weitere, stetige Impulse für die Veränderungen im Lebensverlauf der ...

weiter nächste Seite





Individuelle Lösungen

... Beschäftigten, hat Jürgen Kern erkannt: „Die Situationen ändern sich oft und schnell. Da kann es passieren, dass in einem Team der Mann einer Kollegin im Sterben liegt und kurze Zeit später bei einer anderen die Mutter ein Pflegefall wird. Es gibt darum nicht die Ideallösung, wir müssen jeden Tag neue individuelle Lösungen finden.“

Da kann auch kurzfristig ein Auto ausgeliehen werden, um den Vater im Krankenhaus zu besuchen. Da kann der Dienst eine Zeit lang auch erst um acht Uhr beginnen, wenn davor die schwerkranke Mutter versorgt werden muss. Sogar der Samstag kann für eine besonders belastete Mitarbeiterin frei bleiben, obwohl ambulante Pflege eine Sechs-Tage-Versorgung bedeutet. Und im Notfall ist auch ein Vorschuss aufs nächste Gehalt möglich.

Was nicht geht, ist Schweigen. Auch in der FAN hat es lange gedauert, eine offene und produktive Kommunikationskultur zu entwickeln - die zudem täglich neu erarbeitet werden muss. Keine/r soll wochenlang niedergeschlagen im Dienst erscheinen oder sich krank melden, bevor jemand ihn/sie anspricht. Niemand sollte seine Sorgen mit sich alleine ausmachen und in Auswege wie Krankmeldung flüchten, statt rechtzeitig zu reden.

Wer im Krisenfall für andere mit einspringen soll, hat ein Recht auf Ehrlichkeit. Und wer professionelle Verantwortung als Pflegekraft übernimmt, muss auch erwachsen mit der eigenen Situation umgehen können.

Familienbande

Denn das ist vielleicht das größte Missverständnis: professionelle Pflegekräfte sind nicht per se die besseren pflegenden Angehörigen – auch wenn sie pflegerische Standards beherrschen und sich mit dem Pflegesystem auskennen. Als Angehörige stecken sie in demselben Dilemma wie andere auch, sind verwickelt in familiäre Erwartungen und Abhängigkeiten und oft allein gelassen mit den Problemen, Beruf und Sorge zu vereinbaren. Einige davon sind im Job, mithilfe der Kolleginnen und Vorgesetzten lösbar, wie das Beispiel der FAN zeigt. Jürgen Kern kennt die Auswirkungen der Familiensysteme rund um das Thema Pflege gut genug, um zu wissen, welche Belastungen und Dynamiken sich da entfalten. Das hilft beim Verstehen und Handeln und sorgt für die nötige Distanz: „Wir wollen von unseren Mitarbeiter/innen ja gar nicht alles wissen. Aber wir wollen auch keine vermeidbaren Störungen bei der Arbeit.“

Infokasten

Besuchen Sie uns im Internet – hier gibt es weitere Informationen zu der Kampagne:

**Arbeiten-
pflegen-leben.de**
Gemeinsam
Vereinbarkeit
verbessern.

FAN – Freie Alten- und Nachbarschaftshilfe e.V.: ambulanter Pflegedienst, gegründet 1985 in Ennepetal. 110 Mitarbeiter/innen in allen Arbeitszeitmodellen, dazu kommen Ehrenamtliche mit Aufwandsentschädigung. Einsatzgebiet ist der südliche EN-Kreis (Schwelm, Gevelsberg, Haßlinghausen).

Leitbild: Alte, kranke und behinderte Menschen in ihrer häuslichen Umgebung durch ambulante Pflege, Versorgung, Betreuung und Beratung zu unterstützen und damit, so lange es geht, eine selbstständige Lebensführung in den eigenen vier Wänden zu ermöglichen.

Instrumente für eine bessere Vereinbarkeit von Familie/Pflege und Beruf:

Flexible Arbeitszeitregelungen, auch kurzfristig im Krisenfall veränderbar; Möglichkeiten, Überstunden abzubauen oder Arbeitszeiten in Belastungszeiten abzubauen bzw. nach Ende einer Belastung wieder aufzustocken (bei Erhalt des ursprünglichen Arbeitsvertrages); kreative Lösungen wie PKW-Verleih; vor allem aber: Aufbau und Pflege einer offenen Kommunikationskultur.

Zentrale und Pflegebüro:
FAN - Freie Alten- und Nachbarschaftshilfe e.V.
Heilenbecker Str. 18
58256 Ennepetal
www.fan-en.de