

# Pflegen mit Herz und Verstand

Die Wohngemeinschaft für Senioren stärkt mit einem Managementtool ihre Arbeitgebermarke. Für ihre Mitarbeiter- und Kundenbindung ist die soziale Einrichtung bereits mehrfach ausgezeichnet worden.

Von Silke Blumenröder

**Filderstadt //** In der Pflege fehlen derzeit 35 000 Fachkräfte und Helfer. Während Politiker noch nach Lösungen suchen, helfen sich immer mehr Einrichtungen selbst. Die Wohngemeinschaft für Senioren (WGfS) aus Filderstadt bei Stuttgart nutzt eine Methode zur ganzheitlichen Unternehmensführung unter anderem dazu, ihre Arbeitgebermarke zu stärken.

Rosemarie Amos-Ziegler gründet vor gut 30 Jahren einen ambulanten Pflegedienst, drei Jahre später auf Wunsch ihrer Klienten die erste sechsköpfige Wohngemeinschaft für Senioren. Heute umsorgen 250 Mitarbeiter mehr als 150 Bewohner in drei Häusern und zwei Wohngemeinschaften. „Wer mithalten will, muss sich zeitgemäß aufstellen“ sagt die 57-Jährige, die ihr Unternehmen 2017 in eine GmbH umgewandelt hat. Seit mehr als zehn Jahren nutzt die WGfS ein Management-Tool, die sogenannte Temp-Methode. Unterteilt in die vier Themen Teamchef, Erwartungen des Kunden, Mitarbeiter und Prozesse ist die von Unternehmensberater Jörg Knoblauch entwickelte Methode ein Unternehmenstest: „Das Management-System soll kleinen und mittelständischen Betrieben helfen, anhand von Schulnoten den gegenwärtigen Status zu bestimmen und entsprechende Maßnahmen zur Weiterentwicklung abzuleiten“, erklärt der Erfinder.

## Alle Mitarbeiter wissen, wie sie die Werte im Alltag umsetzen

Beim Punkt „Chefbeurteilung“ erhielt die WGfS von ihren Mitarbeitern die Note 1,2. Amos-Ziegler führt das unter anderem darauf zurück, dass sie gemeinsam mit ihrem Team ein Leitbild entwickelt hat: „Wir wollten von allen Kollegen wissen, was für eine liebevolle Pflege wichtig ist.“ Daraus sind Werte wie Nächstenliebe oder Respekt entstanden, die nicht nur auf dem Papier bestehen. „Alle Pflegefachkräfte und Helfer wissen, wie

sie unsere Werte im Alltag umsetzen können, weil sie sich bei der Entwicklung unseres Leitbildes damit auseinandergesetzt haben“, betont die Unternehmerin.

## Kunden sind auch Angehörige und externe Dienstleister

Beim Systembaustein „Erwartungen des Kunden“ zählt die soziale Einrichtung neben Bewohnern und externen Dienstleistern auch Angehörige zu ihren Kunden. Regelmäßig finden Informations-Abende statt, an denen sich das WGfS-Team bei den Verwandten der Bewohner bedankt: „Jeder, der einen Angehörigen besucht, betreut ihn zu einem Teil mit, das wertschätzen wir“, betont Amos-Ziegler. Im Rahmen eines solchen Abends erfahren die Teilnehmer auch, was es Neues gibt bei der WGfS oder wo es hakt.

## // Wer mithalten will, muss sich zeitgemäß aufstellen. //

Rosemarie Amos-Ziegler

Immer wieder sei fehlender Wohnraum für Mitarbeiter ein Thema. „Weil Angehörige auf einem Treffen auf Wohnungssuchende aufmerksam wurden, konnten wir bereits 15 Kollegen eine Bleibe vermitteln“, freut sich die Schwäbin. Das Besondere dabei: Viele Mietverträge sind auf die WGfS ausgestellt. „Wir bürgen damit bei Vermietern, die sich so sicher sein können, regelmäßig ihre Miete zu erhalten.“

Diese besondere Art, sich um Mitarbeiter, Bewohner und Angehörige zu kümmern hat sich inzwischen herumgesprochen. Viele Auszeichnungen hat die WGfS mittlerweile gewonnen und schafft es immer wieder in die Medien. Amos-Ziegler konnte bislang jedes Jahr alle Ausbildungsplätze besetzen. Das führt die gelernte Krankenschwester außerdem



Rosemarie Amos-Ziegler (Mitte) und Klaus Ziegler (2.v.l.) freuen sich mit dem Personal-Experten und Mitglied des Bundestages, Thomas Sattelberger (2. v. re.) über den Temp-Award – verliehen durch die Geschäftsführer von Tempus Consulting, Prof. Dr. Jörg Knoblauch (re.) und Jürgen Kurz (li.).

Foto: WGfS

darauf zurück, dass sie „jedem eine Chance gibt“.

So sei etwa eine junge Frau, die früher den Rasen vor der Einrichtung mähte, Pflegedienstleiterin geworden. „Wir haben ihr Potential erkannt und sie zu einer Aus- und Weiterbildung ermutigt“, berichtet die Geschäftsführerin, die grundsätzlich niemanden als Bewerber ausschließt: Ob alleinerziehend, Schulabbrecher oder Geflüchteter: „Wer Interesse an einem Pflegeberuf hat und die entsprechende Motivation mitbringt, ist uns willkommen. Unabhängig von Schulnoten und Lebenslauf.“

Um auf ihre Einrichtung als Arbeitgeber aufmerksam zu machen, besucht die Inhaberin regelmäßige Messen oder hält vor Schülern Vorträge über Pflegeberufe. Seit Jahren bestehen Kooperationen mit Schulen und Kindergärten vor Ort.

## Der Kunde bestimmt, ob ein Unternehmen langfristig besteht

Die WGfS nutzt die Temp-Methode nachhaltig und konnte so ihre Arbeitgebermarke stärken“, bringt es Professor Knoblauch auf den Punkt. Mehr als 4 500 Unternehmen unterschiedlicher Branchen arbeiten inzwischen mit der von ihm entwickelten, nutzerfreundlichen und gut messbaren Technik – von kleinen und mittelständischen Betrieben bis hin zu großen Traditionsfirmen. „Ob ein Unternehmen langfristig am Markt

besteht, bestimmt vor allem der Kunde“ weiß der Bestseller-Autor. Deshalb gehe es vor allem darum, Kunden zu finden, zufriedenzustellen und zu halten. Mitarbeiter sieht das System als „interne Kunden“, deren Bedürfnisse ebenfalls eine wichtige Rolle spielen.

Ein Baustein beschäftigt sich daher damit, Mitarbeiter langfristig zu motivieren und im Unternehmen zu halten. „Dabei unterstützt uns seit gut vier Jahren eine Wohlfühlmanagerin“, erzählt Amos-Ziegler. Die Sozialpädagogin hilft Angestellten bei privaten und beruflichen Schwierigkeiten. Außerdem kümmert sie sich darum, dass neue Bewohner sich möglichst schnell zuhause fühlen oder fördert Besuche von Angehörigen. „Die Temp-Methode hilft uns, einen guten Überblick zu gewinnen, wo wir mit unserem Unternehmen stehen und wo es Verbesserungsbedarf gibt“, resümiert die Unternehmerin, die kürzlich den Temp-Award gewonnen hat. Auf der Auszeichnung will die vielfache Preisträgerin sich jedoch nicht ausruhen: „Mithilfe des Management-Tools wollen wir uns weiter kontinuierlich verbessern.“

■ Die Autorin ist freiberufliche Journalistin & Beraterin, Frankfurt. [silkeblumenroeder.de](mailto:silkeblumenroeder.de)

Info: [tempus-consulting.de](http://tempus-consulting.de), [wgfs.de](http://wgfs.de)