

Stillstand ist Rückschritt



Von *Martin Kleinschmidt*
Inhaber der Kranken- und Seniorenpflege GmbH (KSP)
in Schorndorf (www.ksp-pflege.de)

Mitarbeiterzufriedenheit ist in allen Branchen ein Erfolgsfaktor – auf dem Pflegesektor ist sie eine Überlebensfrage. Denn der Arbeitsmarkt ist hier praktisch leergefegt. Wir beobachten den Trend, dass Mitarbeiter im Pflegebereich in ganz andere Branchen abwandern. Deshalb ist es wichtig, das Personal ans Unternehmen zu binden. Herausfordernd bleibt natürlich, neue Mitarbeiter zu gewinnen. Wie sehr man an diesen Themen dranbleiben muss, habe ich vor zwei Jahren gelernt. Zuvor hatte ich über zehn Jahre lang meine Mitarbeiterorientierung kontinuierlich ausgebaut. Der zusätzliche Einsatz der [TEMP-Methode®](#) brachte uns noch einmal neuen Schub. Unsere Firma ist konstant gewachsen – von zwei Mitarbeitern bei der Gründung 1996 auf jetzt über 90 in den Bereichen ambulante Pflege, Nachbarschaftshilfe und stationäre Pflege. Die Mitarbeiter merkten die positive Ausrichtung auf ihre Bedürfnisse schnell und gaben der Leitung hervorragende Noten. Wir waren 2009 im Wettbewerb „Great Place to work“ neuntbester Arbeitgeber auf dem Sektor Gesundheitswesen.

Und dann machte ich den entscheidenden Fehler. Ich lehnte mich zurück, freute mich und dachte mir: „Nun ist alles getan und erreicht!“ Doch Stillstand ist Rückschritt. Innerhalb weniger Monate schlich sich eine schlechte Stimmung im Unternehmen ein. Ich hatte zunächst keine Ahnung, woher das kam, bis ich verstand: Man kann das Thema nicht einfach abhaken und zu anderem übergehen. Mitarbeiterorientierung muss der Wesenszug einer Firma werden. Es brauchte neun Monate, um aus dem Tief wieder herauszukommen. Wir mussten uns dabei auch von Mitarbeitern trennen, die Stimmung gegen uns machten. Ein Querulant kann alles zerstören!

Heute leben wir feste Werte und haben gemeinsam mit den Mitarbeitern fünf solcher bindenden Werte festgelegt: Ehrlichkeit, Wertschätzung, Verlässlichkeit, Transparenz, Qualität. Leitgedanke bleibt dabei, dass wir uns auf die Mitarbeiter ausrichten. Konkret lassen wir heute beispielsweise die Mitarbeiter die Tourenpläne für den ambulanten Dienst mitentwerfen. So wird ihnen das nicht einfach vorgesetzt – und meistens finden sie ohnehin die besseren Lösungen. Jeder Mitarbeiter, der zu mindestens 50 Prozent beschäftigt ist, bekommt einen Dienstwagen angeboten, den er privat nutzen kann. Dasselbe gilt bei KSP Mobil für Diensthandys. Darüber hinaus begehen wir außergewöhnliche Weihnachtsfeiern, bei denen fast niemand fehlt. Wertschätzung ist bei uns keine Worthülse.

Ergänzen möchte ich, dass mein Kontakt zur Firma tempus über eine andere Schiene gelaufen ist: Ich lernte die [Dreamdays](#) mit Jörg Knoblauch kennen und überredete meine Frau, dorthin mitzugehen. Das hat uns beiden eine gemeinsame Vision gegeben, wie wir sie vorher nicht hatten. Derzeit verfolgt mich eine verrückte Idee: 2015 würde ich gerne ein Jahr aussteigen, um über den Atlantik zu segeln. Sollte ich das wirklich anpacken, wird mir die [TEMP-Methode®](#) genügend Werkzeuge an die Hand geben, dieses außergewöhnliche Sabbatjahr gründlich vorzubereiten, so dass ich als Chef kaum vermisst werde ...

