

Careback wertet Pflege und Hauswirtschaft auf

Ein starkes Team kümmert sich in Berlin-Schöneberg um Menschen, die Pflege und hauswirtschaftliche Betreuung benötigen.

Personalmangel in der Pflege und in der Hauswirtschaft sowie überlastete Mitarbeitende gehören zum Alltag in vielen sozialen Einrichtungen. Der ambulante Pflegedienst Tertianum Care im Berliner Stadtteil Schöneberg geht kreative Wege und startete die Initiative #careback. Mitarbeitende und Kunden sind begeistert.

„Wir machen das beste für unsere Kunden. Wir kümmern uns um sie und schenken ihnen wertvolle Zeit“, erläuterte Pflegedienstleiterin Annemarie Kröning. „Da ist es doch selbstverständlich, dass auch die Mitarbeitenden etwas zurückbekommen.“ Aus Gesprächen mit ihren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen weiß sie, dass Geld nicht alles ist. Aber sie weiß, dass Menschen, die sich den ganzen Tag um andere kümmern, nach Feierabend oft selbst unter Zeitdruck stehen. Denn auch sie müssen ihren Alltag und den ihrer Familien organisieren. So kam die Idee, dass Mitarbeitende auf Kosten des Arbeitgebers Dienstleistungen in Anspruch nehmen können, die ihnen den Alltag erleichtern. Kröning zählt auf: „Die Mitarbeitenden können im Wert von 120 Euro pro Monat einen Lieferservice für Einkäufe oder Mahlzeiten oder einen Haushaltsservice in Anspruch nehmen.“ Selbstverständlich gelten diese Vergünstigungen für alle Beschäftigten bei Tertianum Care – egal ob Pflege-, Hauswirtschafts- oder Bürokräfte.

Damit die Mitarbeiter*innen dies nicht als geldwerten Vorteil versteuern müssen, übernimmt das Unternehmen die Versteuerung. Den Service übernimmt der Concierge-Dienst RAS, der Teil der Tertianum Premium Group ist und in rund 90 Wohn- und Bürogebäuden, für die Mitarbeitenden und Bewohner deutschlandweit tätig ist. Mit Restaurants und Lebensmittelläden gibt es Kooperationen, um die Bestellungen



Annemarie Kröning, Pflegedienstleiterin beim ambulanten Pflegedienst Tertianum Care.

abzuwickeln. „Careback ist ein absoluter Mehrwert für unsere Mitarbeitenden“, fasst Kröning zusammen.

Kröning stellt klar, dass #careback kein Ersatz für eine vernünftige Bezahlung der Mitarbeitenden in der Pflege und in der hauswirtschaftlichen Betreuung ist.

Hauswirtschaftliche Betreuung aus Leidenschaft

Ilona Stade und Djibril Aboudou Fatai arbeiten als Pflegehilfskräfte im Bereich Betreuung und Hauswirtschaft bei dem ambulanten Pflegedienst. Ilona Stade zählt auf, was zu ihrem Berufsalltag

gehört: Wäschepflege, Bettenbeziehen, Einkaufen, Reinigen, Begleitung zum Arzt, Besuche auf dem Weihnachtsmarkt oder auf dem Friedhof, Organisation und Durchführung von Tagesaktivitäten in kleinen Gruppen, oder Einzelbetreuung – all das gehört zu ihren Aufgaben.

„Die Menschen verlassen sich auf uns und warten darauf, dass wir kommen“, unterstreicht sie die Bedeutung ihrer Arbeit. Sie erzählt von einer Seniorin, die Besuch erwartete und Sorge hatte, was sie dem Besuch anbieten könne. „Dann kam ich und erkannte die Situation. Also ging ich als erstes Erdbeerkuchen kaufen.“ Danach war die Frau zufrieden und die anderen Dinge in der Wohnung konnten erledigt werden. „Ich kenne meine Kunden alle gut und weiß genau, was für sie wichtig ist.“ Stade liebt ihren Beruf: „Ich habe für mich erkannt, dass Hauswirtschaft und Betreuung meine Leidenschaft sind.“ Es falle ihr auch nicht schwer, sich auf ihre unterschiedlichen Kund*innen einzustellen. „Ich kann sowohl in einen verwahrlosten als auch in einen gepflegten Haushalt gehen und weiß immer was zu

Tertianum Care gehört zur Tertianum Premium Group mit exklusiven Wohnresidenzen in München, Konstanz und Berlin und eigenen Restaurantkonzepten wie der Brasserie Colette Tim Raue.



tun ist.“ Um so mehr freut sie sich, dass sie sich zwischendurch auch mal verwöhnen lassen kann. „Das ist doch super, wenn die Einkäufe direkt nach Hause gebracht werden, und ich nach einem Arbeitstag nicht mehr in den Supermarkt muss.“

Djibril Aboudou Fatai strahlt, wenn er von seiner Arbeit berichtet. „Ich möchte etwas Gutes für die Menschen tun und das kann ich als Betreuer in der Hauswirtschaft.“ Hauswirtschaft ist für ihn nicht negativ besetzt. „Das kommt immer darauf an, wie man es den Menschen erklärt.“ Aboudou Fatai kommt ursprünglich aus Benin. Dort kümmert sich die Familie um die Angehörigen, wenn sie Unterstützung brauchen. „Und hier mache ich es“, freut er sich. Aber Aboudou Fatai hat selbst Familie. „Ich

freue mich, wenn ich ab und zu bei einem Lieferservice Essen über meinen privaten Concierge bestellen kann und die ganze Familie es genießen kann.“

Mehr Anerkennung für Care-Arbeit

Annemarie Kröning, Pflegedienstleiterin von Tertianum Care ist begeistert von ihren beiden hauswirtschaftlichen Mitarbeitenden. Es ist ihr Anliegen, das Ansehen dieser gesellschaftlich so wichtigen Care-Arbeit, zu der auch Hauswirtschaft gehört, in der Gesellschaft zu steigern. „Jeder einzelne von uns wird Hilfe brauchen“, fügt sie nachdenklich hinzu. „Wenn es unseren Mitarbeitenden gut geht, geht es auch unseren Kund*innen gut und umgekehrt“, beschreibt sie ihre Philosophie. Das Unternehmen hat sich Gedanken gemacht, was sich Mit-

arbeiter*innen wirklich wünschen. „Da ist neben Bezahlung vor allem Anerkennung und Wertschätzung der Arbeit das Wichtigste“, so Kröning.

Zum Team von Tertianum Care gehören 16 Personen – Pflegefachkräfte, Pflegehilfskräfte und zwei Hauswirtschaftskräfte, die sich um etwa 70 Kunden und Kundinnen im Umkreis von fünf Kilometer kümmern. Unterwegs sind die Mitarbeitenden je nach Tourenplanung zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit den firmeneigenen kleinen Smart-Autos. „Wir planen gerade, auch Firmenfahräder, also E-Bikes, für unsere Mitarbeitenden anzuschaffen“, so Kröning. Die Kund*innen beschreibt Kröning als sehr unterschiedlich. Sie reichen von Sozialhilfeempfänger*innen bis Privatzahler*innen. „Oft reichen die Leistungen der Pflegekassen nicht aus und die Menschen bezahlen einen hohen Eigenanteil oder bekommen Unterstützung von ihren Angehörigen oder anderen Netzwerken. Wir müssen immer nach individuellen Lösungen suchen.“

Gelebte Vielfalt bei Mitarbeitern und Kunden

Der ambulante Pflegedienst hat im Februar das Qualitätssiegel „Lebensort Vielfalt“ erhalten. Diese Auszeichnung erhalten stationäre Pflegeeinrichtungen und ambulante Pflegedienste am Ende eines umfangreichen Zertifizierungsprozesses, wenn sie die sexuelle und geschlechtliche Vielfalt ihrer Klient*in-

*Rechnen sie Kunden
Schule zum Schulauftrag ✓
Fahrstunden mitbringen ✓*

Nach der Arbeit wieder alles selbst organisieren?
Das gönnen wir keiner Pflegekraft. Tertianum Care zahlt Dir Deinen persönlichen Concierge.

Gepflegte Freizeit. Dafür sorgen wir.
#careback

10:45 bei Herrn Müller

Nach Feierabend wieder waschen, bügeln, haushalten?
Das gönnen wir keiner Pflegekraft. Tertianum Care zahlt Deinen Haushaltsservice.

16:30 nach der Arbeit

Gepflegte Freizeit. Dafür sorgen wir.
#careback



Djibril Aboudou Fatai (oben) und Ilona Stade (Mitte) arbeiten mit Leidenschaft und aus Überzeugung im Bereich Betreuung und Hauswirtschaft. Auch Kunden und Angehörige profitieren von dem starken Netzwerk, das Annemarie Kröning (unten) aufgebaut hat.



nen, Bewohner*innen und Mitarbeitenden als wesentlichen Aspekt ihrer Persönlichkeit berücksichtigen – in der Pflege wie im alltäglichen Leben.

Vorbild für die Konzeption des Qualitätssiegels ist ein Mehrgenerationenhaus in Berlin-Charlottenburg mit integrierter Pflege-WG für schwule Männer. Für Kröning ist es wichtig, nicht nur die Vielfalt der Mitarbeitenden als Bereicherung zu betrachten, sondern genauso die Vielfalt auf Kundenseite zu beachten. Und dazu gehört es auch, die sexuelle Orientierung zu berücksichtigen. „Pflege ist eng mit der Lebensgeschichte verknüpft.“ Deshalb sei es wichtig, die Mitarbeitenden so zu schulen, dass sie keine Scheu haben, mit den zu betreuenden Personen über ihre individuellen Lebensformen zu sprechen und diese zu berücksichtigen. „Durch diese Offenheit können wir Spannungsverhältnisse in der Pflege vermeiden.“



Für die Pflegedienstleiterin ist es selbstverständlich, dass sie auch die Angehörigen berät, wo diese Unterstützung jeglicher Art bekommen können. „Hier nutze ich mein Netzwerk, das ich in Berlin und im Stadtteil habe.“ Kröning engagiert sich zum Beispiel im Geriatrie-Gerontopsychiatrischen Verbund



in Schöneberg. Hier haben sich Einrichtungen aus den Bereichen Geriatrie und Gerontopsychiatrie, Beratungsstellen und Vereine zusammengeschlossen, um eine wohnortnahe Versorgung sicherzustellen. „Mit diesem Netzwerk können wir hier im Stadtteil einiges bewegen“, so Kröning.

Personalmarketing durch Wertschätzung

Den ambulanten Pflegedienst Tertianum Care gibt es seit 2018. „Wir sind wie ein Startup-Unternehmen“, erklärt Kröning

den Geist. Von Anfang an stand die Frage im Mittelpunkt: „Wie bekommen wir gute Mitarbeiter*innen und wie können wir sie halten.“ Eine transparente Bezahlung aller Mitarbeitenden nach einer offen kommunizierten Gehaltstabelle ist für die Vorgesetzte selbstverständlich. Aber es bedarf noch weiterer Instrumente der Personalgewinnung. „Bevor wir Geld in Personalsuche stecken, stecken wir es lieber in die Mitarbeiter*innen. Aber wir locken nicht mit mehr Geld, sondern mit Wertschätzung und Zeit.“ Und so ist die Idee von #careback entstanden.

Careback beinhaltet neben dem Lieferservice auch, dass man „seinen“ Concierge zum Beispiel mit der Recherche nach Flug- oder Bahntickets, nach Hotels oder Konzertkarten beauftragen kann. „Auch das spart Zeit“, weiß Kröning.

Zur gelebten Wertschätzung gehört aber noch mehr. Unter dem Motto „Fresh Friday“ kommt das ganze Team jeden

Ein Teambüro, das nicht an Pflege erinnert, sondern zum Austausch in Wohlfühlatmosphäre einlädt.

Freitag zu einer Besprechung bzw. zum „Team-Lunch“ zusammen. Auf Kosten der Firma wird in dem modernen und gemütlichen Mitarbeiteraum gemeinsam gegessen. „Diese gemeinsame Zeit ist für unsere Mitarbeitenden wichtig, da sie sich im Arbeitsalltag kaum sehen“, so Kröning. Für den Austausch und das Zusammengehörigkeitsgefühl sei dieser feste Termin in angenehmer Atmosphäre bei einem leckeren Essen sehr wichtig für alle. Für Personalsuche muss das Unternehmen immer weniger Geld und Zeit aufwenden, da mittlerweile potentielle Mitarbeitende auf Tertianum Care aufmerksam werden und sich bewerben. „Auch Kunden nehmen wahr, dass die Mitarbeitenden Wertschätzung erfahren und begrüßen das sehr“, erzählt Kröning. „Sind die Mitarbeitenden zufrieden, sind es auch die Kund*innen.“

Beatrix Flatt