

# AMBULANTE DIENSTE

Tertianum Care

## „Wir sind ein Unikat am deutschen Pflegemarkt“

Wäsche waschen, einkaufen, den Abend planen. Das übernimmt bei Tertianum Care ein Dienstleister für die Mitarbeiter. Der Pflegedienst aus Berlin hat mit der eigens entwickelten #careback-Initiative ein Alleinstellungsmerkmal im heiß umkämpften Markt um neue Pflegekräfte geschaffen. Geschäftsführerin Inken Albrecht zieht eine positive Bilanz.



Teamlunch bei Tertianum Care – noch vor den Einschränkungen durch die Pandemie-Maßnahmen. Foto: Tertianum Care/Wes Sucksdorff

Von Asim Loncaric

**Frau Albrecht, welche zentralen Herausforderungen sehen Sie in nächster Zeit als neue Geschäftsführerin des mobilen Pflegedienstes Tertianum Care auf sich zukommen?**

Die zentralste Herausforderung in der Zukunft ist die Rekrutierung qualifizierter und motivierter Pflegefachkräfte. Dazu haben wir von Anfang an ein anderes Personal- und Rekrutierungsmodell verfolgt, das sich auf Zeit, Qualität, Vielfältigkeit und Wertschätzung konzentriert. Es ist bis heute ein klares Alleinstellungsmerkmal gegenüber den Mitbewerbern.

Die Positionierung am Markt war unsere Aufgabe beim Start des Unternehmens, nun ist es der Ausbau dieser Position. Wir wollen expandieren und schauen uns gerade um. Die Expansion kann ein Zukauf eines ambulanten Pflegedienstes, einer Tagespflege oder einer Wohngemeinschaft sein.

Eine ganz andere Aufgabe in der Zukunft ist der Vielfältigkeit unserer Gesellschaft auch in der Pflege mehr Raum und Beachtung einzuräumen. Aus diesem Grund haben wir den Fokus darauf gelegt und sind im Februar 2020 mit dem Qualitätssiegel

„Lebensort Vielfalt“ von der Schwulenberatung Berlin ausgezeichnet worden. Die sexuelle und geschlechtliche Vielfalt unserer Klientinnen und Klienten sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen wir als wesentlichen Aspekt ihrer Persönlichkeit und berücksichtigen diesen auch – in der Pflege sowie im alltäglichen Leben.

**Welche Unterstützungsmöglichkeiten bieten Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in diesen schwierigen Corona-Zeiten?**

Menschlichkeit und Wertschätzung sind in diesen besonderen Zeiten die oberste Prämisse. Zu unserer wöchentlichen Dienstbesprechung war uns der Austausch im Team besonders wichtig. Wir haben unter Einhaltung der Abstandsregeln und Schutzmaßnahmen den Dialog mit verschiedenen kulinarischen Angeboten bereichert. So konnte das Team Kraft tanken und eine Pause genießen.

Fachlich wurden die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aktiv und zeitnah über Aushänge und Mitteilungen zu den aktuellsten landesspezifischen Verordnungen über COVID-19 informiert. Zusätzlich schulten wir unsere Mitarbeiterinnen und Mit-

arbeiter online und auch persönlich in Bezug auf Neuerungen und die besonderen Schutzmaßnahmen in der täglichen Arbeit.

**Können Sie eine Gesamtbilanz der #careback-Initiative ziehen?**

Wir wollten Wertschätzung vermitteln, die das Pflegepersonal für seine besondere Leistung erhalten muss. Mit der #careback-Initiative ist uns das gelungen und wir sehen deutlich, dass die Benefits richtig gewählt sind und wir die Zielgruppe ansprechen. Der Mensch steht nicht nur in der Arbeit mit Klienten im Mittelpunkt, sondern auch im Team. Mit der #careback-Initiative sind wir Vorbild und das auch sehr gern, denn es zeigt einen menschlichen Weg auf, den andere längst verlassen haben.

**Was konnten Sie mit diesen weitreichenden Dienstleistungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bisher erreichen?**

Was haben wir bewirkt: Grundsätzlich reagieren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf das neue Angebot sehr positiv und nehmen es als echten Mehrwert wahr. Das freut uns natürlich sehr, denn das war auch das Ziel der #careback-Initiative. Mitar-

beiter und Mitarbeiterinnen in der Pflege arbeiten unglaublich engagiert und wir möchten unseren Teil dazu beitragen, den Alltag unserer Pflegemitarbeiterinnen und -mitarbeiter aufzuwerten und hier konkrete Entlastung zu bieten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterinnen, die wir haben, sind durch die #careback-Initiative hoch motiviert und fühlen sich sehr wertgeschätzt. Das sorgt für ein positives Arbeitsklima und wirkt sich außerdem auch positiv auf die Mitarbeiterfluktuation aus. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterinnen sprechen auch in ihrem privaten Umfeld gern über die Benefits der #careback-Initiative, die ihnen zuteilwerden. Über diese Empfehlungen haben wir schon mehrere qualitative Bewerbungen generiert. Diese sind, wie in jeder anderen Branche auch, für uns von großem Wert. Aufgrund der Kommunikation zur Initiative erhalten wir auch konstant Bewerbungen von Pflegekräften, die nach Wertschätzung und einem attraktiven Arbeitsumfeld suchen. Das wissen wir sehr zu schätzen und freuen uns weiterhin über jede neue Bewerbung, um unser qualifiziertes Team weiter auszubauen.

**Gibt es schon Nachahmer bzw. Pflegedienste, die das Modell kopieren?**

Bisher noch nicht, also ist es weiterhin unser Alleinstellungsmerkmal und ein Unikat am deutschen Pflegemarkt.

**Wie ist das umfangreiche Dienstleistungsangebot genau organisiert? Wie sind die Verantwortlichkeiten genau geregelt?**

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat ein monatliches Budget von 120 Euro pro Monat zur Verfügung, welches bei unserem Concierge Service hinterlegt ist. Budgets, die in einem Monat nicht genutzt wurden, verfallen am Monatsende. Allerdings ist das fast nie der Fall. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzen das Angebot fast zu 100 Prozent. Dieses Budget kann für folgende Leistungen eingesetzt werden:

- Lebensmittellieferung aus dem Supermarkt,
- Lieferservice für Speisen & Getränke aus dem Restaurant,
- Haushaltsservice, wie z. B. Wohnraumreinigung, Fensterputzen und
- jegliche Organisation rund um den Alltag und die Freizeit, z. B. Restaurantreservierung, Buchung

eines Reinigungsservice oder das Recherchieren von Zugverbindungen & Übernachtungsmöglichkeiten für den nächsten Wochenendausflug.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter entscheidet selbst, für welche Services das Monatsbudget eingesetzt wird. Den Concierge können sie dann telefonisch oder per Mail kontaktieren und ihren entsprechenden Wunsch äußern. Bei der Auswahl der Services stand im Vordergrund, gerade die Themen des Alltags zu unterstützen, die regelmäßig viel Zeit binden. Ganz nach dem Motto: Wir



Foto: Tertianum Care/Wes Sucksdorff

**// Die Positionierung am Markt war unsere Aufgabe beim Start des Unternehmens, nun ist es der Ausbau dieser Position. //**

Inken Albrecht

schenken unseren Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Zeit zurück. Einen geldwerten Vorteil hat Tertianum Care davon nicht, da die Arbeitnehmer die Benefits erhalten.

**Planen Sie für die Zukunft eine Erweiterung dieses Dienstleistungsangebots?**

Wir haben das Angebot an den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter orientiert und uns auch regelmäßig Feedback eingeholt. Das Angebot passt, daher planen wir vorerst keine Erweiterung.

■ Seit dem 1. Juni ist Inken Albrecht Geschäftsführerin der TC Mobile Pflege GmbH, die markenrechtlich zur Tertianum Premium Group gehört. Seit 2012 ist sie für die Unternehmensgruppe tätig und entwickelte unter anderem die #careback-Initiative mit. [tertianum-care.de](http://tertianum-care.de)