



Foto: Yves Stuckborff

Goldstaubsucher in der Pflegewüste

Obwohl gerade einmal zwei Jahre jung, hat der Pflegedienst Tertianum Care mit zahlreichen neuen Ideen für Aufmerksamkeit gesorgt. Mitarbeiter können auf einen Concierge-Service zurückgreifen. Auch regelmäßige Fresh Friday-Treffen im Team oder der Fokus auf die geschlechtliche Vielfalt sind in dieser Kombination einzigartig.

Text: Asim Loncaric

Wir sind im Jahr 2018 gestartet und wollten es anders machen als die anderen. Das Wichtigste ist und bleibt für uns der Mensch. Unser Ziel war es, als erster Pflegedienst wertvolle Zeit zu schenken – den Mitarbeitern genauso wie für die Klienten“. Mit diesen Worten fasst Inken Albrecht (Bild links), Geschäftsführerin der TC Mobile Pflege GmbH, das Grundkonzept des gerade einmal zwei Jahre jungen Pflegedienstes zusammen. Die TC Mobile Pflege GmbH gehört markenrechtlich zur Tertianum Premium Group, die wiederum Teil der von Felix von Braun 2010 gegründeten und unter anderem auf das Wohnen im Alter spezialisierten DPF AG ist.


Seit 2012 ist Inken Albrecht für die Tertianum Premium Group tätig und verantwortet dort seit 2016 zentral die Leitung des Pflege- und Qualitätsmanagements. Die ausgebildete Krankenschwester, Diplom-Pflegewirtin und Qualitätsmanagement-Auditorin hat maßgeblich das ambulante Angebot Tertianum Care mitentwickelt. „Unsere Idee war, die Möglichkeiten, die das Gesundheitssystem bietet, so anzuwenden, dass alle mehr Zeit füreinander haben. Der Schlüssel dazu ist eine gute Beratung am Anfang, also vor der Vertragsvereinbarung mit dem

Klienten. Zuhören und aufmerksam schauen, was gebraucht wird. Im Ergebnis werden Leistungen gebündelt, Wege optimiert und Unterstützung geboten. So haben die Mitarbeiter größere Zeitblöcke beim Klienten, der in dieser Zeit ohne Stress versorgt werden kann“, fasst sie zusammen. Zum Angebotsspektrum gehören sowohl grundpflegerische Leistungen als auch Beratungs- und Entlastungsleistungen für Angehörige, sowie ärztlich verordnete Leistungen, welche unter die Behandlungspflege des SGB V fallen.

#careback – Der andere Weg

„Wertschätzung ist für uns der Schlüssel im Umgang mit Menschen. Und auch hier geht es um die Klienten genauso

wie die Mitarbeiter“, sagt Albrecht. „Wir erreichten dies aber nur mit einer wertschätzenden Arbeitsatmosphäre, die Bestandteil unseres besonderen Mitarbeiterkonzepts ist.“ Bei Tertianum Care soll ein familiäres Miteinander in einem vielfältigen Team für eine tolerante, wertschätzende und offene Arbeitskultur sorgen. „Individualität, Flexibilität und Qualität werden hier großgeschrieben“, hebt sie hervor.

Die #careback-Initiative ist ein gutes Beispiel für diesen wertschätzenden Ansatz. Das Unternehmen will andere Wege gehen und den Kandidaten nicht mit Geld „erschlagen“. Angeboten werden neben einer überdurchschnittlichen Bezahlung auch Unterstützungsleistungen im persönlichen Alltag. Konkret zahlt das Unternehmen im Rahmen der #careback-Initiative durch einen Concierge-Service, ein monatliches Budget für Lieferservices für u.a. Lebensmittel oder einen Haushaltsservice seinen Mitarbeitern Zeit im Privaten zurück. „Eine Pflegekraft sollte angemessen für ihre qualifizierte und herzliche Arbeit bezahlt werden, doch bei allem engagierten Einsatz für die anderen bleibt im Alltag der Pflegenden manchmal wenig Platz für die persönlichen Dinge“, so Inken Albrecht, Geschäftsführerin von Tertianum Care in Berlin. Der Conciergeservice sowie drei vom Star- 

**„Die Arbeitgeber
sind Goldstaub-
sucher, die gern
Konstanz möchten,
aber Unruhe be-
kommen.“**

Inken Albrecht

2018

Grünung des Pflegedienstes Tertianum Care (TC Mobile Pflege)

Mitarbeiter: drei Pflegefachkräfte, vier Pflegehilfskräfte; Klienten: 23

2019

Start der #careback Initiative

Mitarbeiter: sieben Pflegefachkräfte, sechs Pflegehilfskräfte; Klienten: 67

2020

Zertifizierung als Lebensort Vielfalt

Mitarbeiter: acht Pflegefachkräfte, acht Pflegehilfskräfte; Klienten: 93

► Koch Tim Raue betriebene Restaurant gehören zur DPF AG. Synergieeffekte werden hier konsequent genutzt. Zusätzlich bietet Tertianum Care außergewöhnliche Arbeitsbedingungen in einem fast als Wohnzimmer eingerichteten Büro mit „Wohlfühl-atmosphäre“, einer gut strukturierten Dienstplanung mit Beachtung von Wunschzeiten und einer zeitsparenden digitalen Dokumentation. Um sowohl bestehenden aber auch neuen und potentiellen Mitarbeitern die Möglichkeiten zu inhaltlichem und persönlichem Austausch sowie Genuss zu ermöglichen, bietet Tertianum Care den „Fresh Friday“ an, bei dem der offene Austausch untereinander bei einem kostenfreien Mittagessen für das Team gefördert wird.

Gelebte Vielfalt

„Unser Team ist vielfältig, aber unsere Klienten auch“, hebt Albrecht hervor und ergänzt: „So war es uns wichtig ein Zeichen nach außen zu senden“. Im

Foto: Yves Stücksdorff

Frühjahr 2020 erhielt der Pflegedienst am Ende eines intensiven Zertifizierungsprozesses das Qualitätssiegel „Lebensort Vielfalt“ der Schwulenberatung Berlin. Das Qualitätssiegel, das die Schwulenberatung Berlin im Auftrag des Bundessenorenministeriums ins Leben gerufen hat, zertifiziert seit 2018 stationäre Pflegeeinrichtungen und ambulante Pflegedienste, die in struktureller, organisationspolitischer und personeller Hinsicht Voraussetzungen schaffen, sexuelle und geschlechtliche Minderheiten zu integrieren. Die LSBTI*-Community war an der Ausgestaltung des Qualitätssiegels beteiligt.

Unternehmen und Einrichtungen erhalten diese Auszeichnung, wenn sie sich nachweislich bemühen, „die sexuelle und geschlechtliche Vielfalt ihrer Klient*innen, Bewohner*innen und Mitarbeitenden als wesentlichen Aspekt ihrer Persönlichkeit zu berücksichtigen – in der Pflege wie im alltäglichen Leben“. Unterstützung gab es durch die

Schwulenberatung Berlin mit Trainingsmaßnahmen, Leitfäden, Beratung und Qualifizierungsmaßnahmen.

Herausforderung Recruiting

„Der Arbeitsmarkt in der Pflege ein dramatisches Stadium erreicht“ sagt Inken Albrecht, „in den öffentlichen Darstellungen stehen leider ausschließlich die schlechte Bezahlung und Arbeitsbedingungen sowie die schwarzen Schafe im Mittelpunkt, und das hilft uns nicht.“ Die Wertschätzung des Berufsbildes habe über lange Zeit gelitten und die Pflegebranche sei trotz hohem Ansehen unattraktiv für Bewerber geworden. „Die negative öffentliche Wahrnehmung macht es allen, die es anders machen wollen, ihren Beruf lieben und wertschätzend miteinander arbeiten, schwer“, so Albrecht. Die Arbeitgeber in der Pflege seien zwar bereit „mit Kreativität und viel Wertschätzung für einen in der Gesellschaft notwendigen und wichtigen Beruf zu kämpfen“, doch die



Anfang dieses Jahres erfolgte die Zertifizierung als „Lebensort Vielfalt“.



Der Pflegedienst setzt im Berliner Stadtverkehr auf kompakte Zweiseitzer.

Situation ist für sie dramatisch: Hohe Fluktuation, hoher Krankenstand, ein Unterangebot erfahrener und qualifizierter Arbeitskräfte, sodass Leasingkräfte statt fest angestellter Mitarbeiter die Lücken teuer füllen müssen. „Was das schon heute für die zu pflegenden Menschen bedeutet, ist Unruhe und Unbeständigkeit. Pflege lebt von der Qualität, Beständigkeit, Achtung und Zuwendung. Doch dies dauerhaft durch einen Arbeitnehmer zu bekommen, ist mittlerweile illusorisch“, stellt sie klar. Arbeitnehmer würden immer dorthin, wo es bessere Arbeitsbedingungen, bessere Konditionen und mehr Wertschätzung des Menschen gibt, wechseln. „Die Arbeitgeber sind Goldstaubsucher, die gern fürs Unternehmen und die Klienten



**Marketing-Preis
2020**

Auf dem CARE Invest Marketingkongress Pflegewirtschaft in Düsseldorf erhielt der Pflegedienst Tertianum Care den 1. Platz beim von Vincenz Network gestifteten „Marketingpreis 2020“ für das in Deutschland einmalige #careback-Konzept. „Über den Fachkräftemangel - insbesondere in der ambulanten Pflege - zu jammern, ist einfach, indes ein kluges Konzept zur Mitarbeitergewinnung und -bindung zu entwickeln, eine echte Herausforderung“, heißt es in der Begründung der Jury. „Da muss man auffallen“, meint Anna Schingen, Direktorin Marketing & PR der Tertianum Premium Group. Aktuelle und zukünftige Mitarbeiter erhalten ein monatliches Budget im Wert von 120 Euro für Serviceleistungen über den Anbieter RAS Concierge Services, um im persönlichen Alltag wertvolle Zeit für beispielsweise Erholung oder die eigene Familie zurück zu gewinnen.

ci-marketingkongress.de



Besprechungs- und Aufenthaltsraum des Pflegedienstes in „Wohnzimmeratmosphäre“

Konstanz möchten, aber Unruhe bekommen“, bringt sie es auf den Punkt.

Die Bedingungen für Arbeitgeber seien hart, doch „mit mehr Wertschätzung und nicht mit kurzlebigen und skurrilen Methoden“ sei den Mitarbeitern in der Pflege geholfen, um die Zufriedenheit und Begeisterung für den Pflegeberuf zu steigern: „Alle in unserer Gesellschaft müssen dem Pflegeberuf helfen – mit kleinen Gesten und großen Maßnahmen“, lautet ihr Appell.

Herausforderung Expansion

Natürlich hat das junge Unternehmen mit einer finanzstarken Pflegegruppe im Hintergrund auch klare Ziele vor Augen. „Wir wollen mit unserem Konzept expandieren und das Angebotsportfolio erweitern. Wir glauben daran, dass die Anforderungen aber auch die individuellen Bedürfnisse steigen, sodass eine Bandbreite an Leistungen benötigt wird“, sagt die Leiterin des Pflegedienstes. „Wir bereiten die nächsten Schritte vor und dazu gehören u.a. der mögliche Kauf eines weiteren ambulanten Pflegedienstes, um das Betreuungsgebiet zu vergrößern“, lautet der Plan. Ein zweiter Schritt in Richtung Erweiterung des Portfolios könnte zudem auch der Aufbau einer Tagespflege, einer Wohngemeinschaft oder auch die außerklinische Intensivpflege



Jeden Freitag treffen sich die Mitarbeiter zu einem kostenlosen Team-Lunch.

sein, doch das ist noch im Planungsstadium: „Diesbezüglich sind unsere Überlegungen aber noch nicht abgeschlossen. Auf jeden Fall bleibt es eine spannende Zeit“. ◀

WEITERE INFORMATIONEN

Internetauftritt von Tertianum Care
tertianum-care.de



Asim Loncaric

Redakteur Häusliche Pflege
asim.loncaric@vincenz.net