

# IN JEDER HINSICHT – PROFESSIONELL! PROFESSIONELLE ZUGEWANDTHEIT, DIENSTLEISTUNGSORIENTIERUNG UND WERTEHALTUNG

FACHTAGUNG  
„NEUE PROFESSIONALISIERUNG  
IN DER ALTENARBEIT“



# In aller Klarheit zu Beginn ...

---

Wer ist zuständig für professionelle Zugewandtheit und Dienstleistungsorientierung?

- ❖ **nicht die Pflegekräfte allein - aber auch**
- ❖ **nicht die Heime und ihre Träger allein - aber auch**
- ❖ **nicht die Politik allein - aber erst recht**

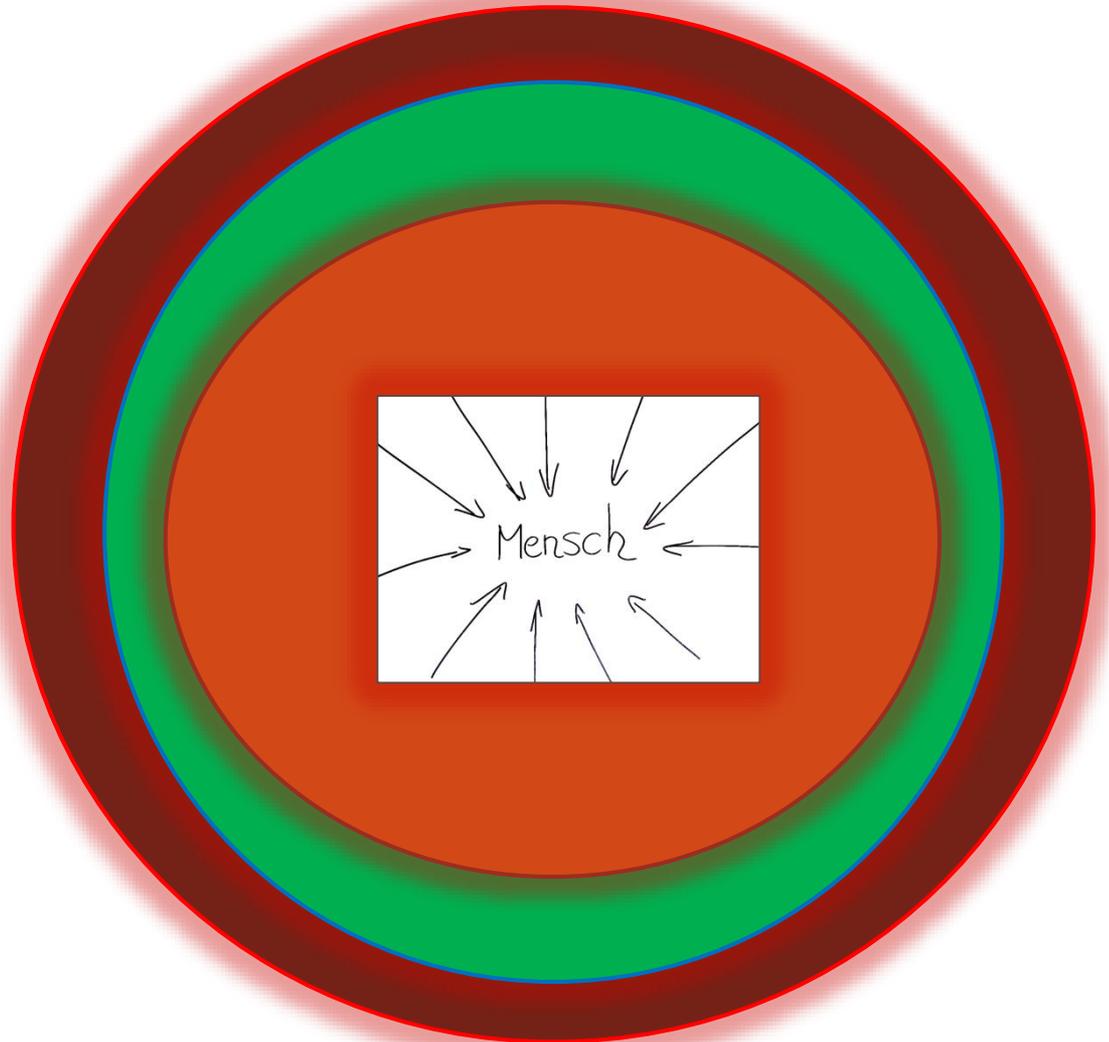
**= Zusammenspiel aller drei Ebenen!**

# Dreh- und Angelpunkte der DLO

**Mikro-Ebene der  
Pflegepersonen**

**Meso-Ebene der  
Heime und ihrer  
Träger**

**Makro-Ebene der  
Politik**



# Wieso wir darüber reden müssen ... in Zeiten des Personalmangels

## Professionelle Zugewandtheit

- gehört zum Selbstverständnis einer *guten* Pflegekraft.
- ist nicht selbstverständlich.
- versteht sich nicht von selbst, sondern verlangt Klarheit.

# Wieso wir darüber reden müssen ...

---

## Dienstleistungsorientierung

- ist mehr als Patientenorientierung (der Patient/die Patientin im Mittelpunkt).
- ist mehr als Kundenorientierung.
- ... ist die Arbeit gut zu machen und stolz drauf zu sein.

# Mitarbeiterstolz als Faktor des E.B.

- ... stolz eine Pflegepersönlichkeit zu sein (Arbeitsstolz)
- ... stolz auf die eigene Leistung (Leistungsstolz)
- ... stolz in einem Beruf zu arbeiten, der in der Gesellschaft hohes Ansehen genießt
- ... stolz auf die Bewältigung von herausfordernden Situationen
- ... stolz auf die Anerkennung durch die Führungskräfte
- ... stolz Teil eines dynamischen Teams zu sein
- ... stolz MitarbeiterIn in diesem Unternehmen zu sein

# Arten von Dienstleistungen

---

- Sachbezogene Dienstleistung, z.B. Autoreparatur, Reinigung usw.
- Sach/personenbezogene Dienstleistung, z.B. Gastronomie, Massage usw.
- Personenbezogene soziale Dienstleistung ohne direkte Transferleistung, z.B. LehrerInnen, PflegerInnen usw.

# Kennzeichen Dienstleistungen

= **Vertrauensgut („Katz im Sack“)**

- Immaterialität/Intangibilität (Nicht-Greifbarkeit)
- Unteilbarkeit und Nicht-Speicherbarkeit
- Einbeziehung des Nachfragers/der Nachfragerin in die Dienstleistungserstellung
- offen-gerichteter Entwicklungsprozess
- Individualität

# Spannungsfeld Dienstleistung

## Dienst (p.Z.)

Qualität der Beziehung

subjektiv

ethischer Begriff

einzigartig

nicht einforderbar

ist individuell zu definieren

wird indirekt entlohnt

erfordert Interesse und Empathie

Ergebnis bleibt offen

## Leistung

Qualität des Produkts

objektiv

technischer Begriff

wiederholbar

einforderbar

inhaltlich definierbar

wird direkt entlohnt

erfordert Fach- und Methodenwissen

Ergebnis sofort sichtbar

# Spannungsfeld Dienstleistung

## **DIENST**

Motivation

Sinn

Engagement

**Werte:**

Immateriell

Persönlich

## **LEISTUNG**

Entlohnung

Arbeitsrecht

Vertrag

Arbeitszeit

**Werte:**

Materiell

Unternehmen

# Spannungsfeld Dienstleistung

**DIENST**



**LEISTUNG**

Burnout

Cool-out

Verweildauer im Beruf

Abstimmung über die Füße

# Und noch ein Spannungsfeld ...

## Dienstleistungsorientierung

(die Arbeit gut machen)



## Patientenorientierung

(dass es den PatientInnen  
gut geht)



## Eigenorientierung

(dass es mir bei der  
Arbeit gut geht und  
ich gesund bleibe)

# Voraussetzungen der DLO

## Mikro-Ebene

DLO ist zu erwarten und zu erbringen. PflegerInnen haben das Recht zu erwarten, dass ihnen dies ermöglicht wird und die Pflicht diese zu erbringen und auch für die PatientInnen einzufordern.

## Meso-Ebene

DLO ist zu erwarten und zu erbringen. Institutionen haben die Pflicht dies den PflegerInnen zu ermöglichen und von ihnen zu fordern und sie haben das Recht entsprechende Ressourcen von Geldgebern zu erwarten.

## Makro-Ebene

Der Fokus auf DLO und p.Z. ist zu erwarten und Rahmenbedingungen mit ausreichend Ressourcen zu schaffen, die DLO und p.Z. den PflegerInnen und den Institutionen ermöglichen und dies zu fördern.

# Professionelle Zugewandtheit ...

---

... ist die Fähigkeit auf der Basis von Reflexion und Wissen mit Situationen und Menschen umzugehen und zwar zu deren Wohl.

# Ingredienzien der p.Z.

## PERZEPTIV-KOGNITIVER BEREICH

Selbstaufmerksamkeit  
Personenwahrnehmung  
Perspektivenübernahme  
Kontrollüberzeugung  
Entscheidungsfreudigkeit  
Wissen

## BEHAVIORALER BEREICH

Durchsetzungsfähigkeit  
Handlungsflexibilität  
Kommunikationsstil  
Konfliktverhalten  
Selbststeuerung

## MOTIVATIONAL-EMOTIONALER BEREICH

Extraversion  
emotionale Stabilität  
Prosozialität  
Wertpluralismus

(nach Kanning 2002)

# Voraussetzungen der p.Z.

## Mikro-Ebene

Wille

Intelligenz

Reflexionsfähigkeit

und Selbsteinschätzung

Wissen um soziale

Verhaltensregeln

Ambiguitätstoleranz

## Meso-Ebene

Vorbilder

Humanistisches  
Wertesystem

Lernende Organisation

Institutionelle  
Zugewandtheit in  
Ausbildung und Beruf

## Makro-Ebene

Rahmenbedingungen,  
die professionelle  
Zugewandtheit  
ermöglichen, fördern  
und belohnen

Politische  
Zugewandtheit der  
umfassenden  
Thematik und der  
Aktualität  
(Care in All)



„Heime sind so gut, wie die Organisation, die dahinter steht.

Heime sind so gut, wie die Menschen, die in ihnen arbeiten. Unter oft sehr schwierigen Bedingungen, mit einem hohen Grad an Belastung und Verantwortung.

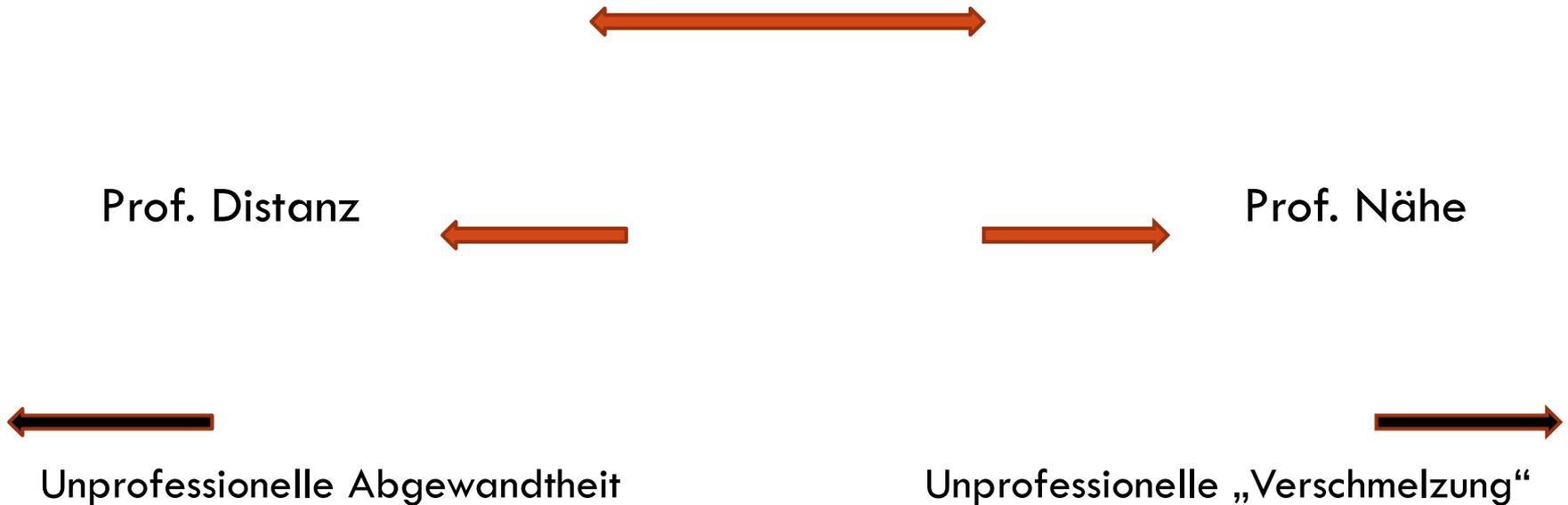
Heime sind so gut, wie ein sozialer Staat dafür sorgt, dass es sie gibt.“

Birgit Meinhart-Schiebel

(LebensweltHeim 57/2013)

# Spannungsfeld der p.Z.

zwischen professioneller Distanz und professioneller Nähe



# Ein heikles Thema

---

Wenn's an der Dienstbereitschaft und  
an der Leistung mangelt ...



13 TIPPS VON KARLA KÄMMER

# Hilfe, mein Kollege ist faul!

Der Kollege ist Low Performer, man selbst kompensiert täglich sein Defizit. Was tun? Ihn zum Gespräch bitten? Die Chefin informieren? Eine knifflige Situation.

13. März 2018

Um die Webseite optimal gestalten und fortlaufend verbessern zu können, verwendet diese Webseite Cookies. Durch die weitere Nutzung der Webseite stimmen Sie der Verwendung von Cookies zu. [mehr erfahren](#)

OK



TIPPS VON PFLEGEMANAGERIN MAREN LACH

# 5-Stufen-Plan: Wenn Mitarbeiter blaumachen

Krankmeldung ohne Krankheit - ja, das passiert. Besonders um Brückentage und das Wochenende herum. Viele Führungskräfte fühlen sich hilflos. Das muss nicht

PERSONALENTWICKLUNG

# Für einen Zickenkrieg fehlt die Zeit

Missgunst, Tratsch und intrigante Aktionen sind im Arbeitsalltag fehl am Platz. Beraterin und Autorin Karla Kämmer rät daher, die Kollegialität und Kooperationsfähigkeit zu fördern.

3. April 2017



## PSG II: Worauf müssen PDLer jetzt achten?

Die PDL's haben drei zentrale Herausforderungen vor der Brust:

1. Sichern der richtigen Eingradung der Kunden – davon hängt die gesamte Finanzierung ab! Das NBI scheint einfach, aber der Teufel steckt im Detail.
2. Denken Sie an das Modul 4: Krankheitsbezogene Anforderungen / Belastungen. Hier kann z. B. eine Verordnung über das Aufsetzen der Brille über einige hundert Euro entscheiden

UMGANG MIT BLAUMACHERN

# Wenn alles nichts hilft: kündigen

Blaumacher sind bei Arbeitgeber und Kollegen gleichermaßen unbeliebt. Doch kann eine PDL sich wirklich gegen sie durchsetzen? Birger Schlürmann (Foto), Autor bei der Schlüterschen Verlagsgesellschaft, weiß Rat.

20. November 2017



Inhaltsverzeichnis  
Der Autor Birger Schlürmann

**pflegen-online.de: Herr Schlürmann, Sie beraten seit 17 Jahren ambulante Pflegedienste. Was ist Ihr Eindruck: Wie dramatisch ist der Personalmangel in der ambulanten Pflege?**

**Birger Schlürmann:** Viele Pflegedienste können keine neuen Kunden mehr aufnehmen, manche müssen sich sogar verkleinern, weil Touren nicht mehr besetzt werden können. Zudem brennen Pflegedienstleitungen aus, weil sie nur noch mit Dienstabdeckungen beschäftigt sind – in der ambulanten wie in der stationären Pflege. Weiter kämpfen sie mit Mitarbeitern, die genau wissen, wie rar sie sind und deshalb die Führungskräfte permanent erpressen. Wir sind auf dem besten Wege, unsere fähigen Pflegedienstleitungen völlig

**TABELLE 1****Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Mitarbeitergenerationen im Krankenhaus**

	Wirtschaftswunder- generation	Babyboomer	Generation X	Generation Y
<b>Geburtsjahrgänge</b>	1945–1955	1956–1965	1966–1985	Ab 1986
<b>Prägende Ereignisse</b>	Wiederaufbau, Wirtschaftswunder, Vollbeschäftigung	erste Ölkrise, Mondlandung, deutsche Teilung	Wiedervereinigung, Privatfernsehen	9/11, Krieg im Irak, Internet, Social Media, Globalisierung
<b>Einstellung zur Arbeit</b>	idealistisch, Skepsis gegenüber Autoritäten, loyal zum Unternehmen	Wettbewerb um Positionen und Karriere, Umweltbewusstsein und Emanzipation	Individualismus und materielle Werte, karriereorientiert, ehrgeizig, Work-Life-Balance	Arbeit muss Spaß machen und fordern, lernbereit, flexibel und mobil
<b>Arbeitsmotto</b>	Leben, um zu arbeiten	Leben, um zu arbeiten	Arbeiten, um zu leben	Leben beim Arbeiten
<b>Sicherheit des Arbeitsplatzes/Angst um Arbeitsplatz</b>	keine Sorgen, da Vollbeschäftigung bestand	beginnende Sorgen um Arbeitsplatz in der Medizin, große Niederlassungswelle	großer Wettbewerb um Stellen im Krankenhaus und Sorge um Arbeitsplatz	keine Sorgen um Arbeitsplatz wegen Fachkräftemangel
<b>Wert der Freizeit</b>	erste Orientierung zur Freizeit	abnehmende Wertigkeit	Work-Life-Balance	sehr groß
<b>Bedeutung von Titeln und Hierarchiestufen</b>	sehr wichtig	sehr wichtig bis weniger wichtig	wichtig	unwichtig
<b>Auszeiten vom Job</b>	keine	sehr selten	etablierte Auszeiten (Elternzeit) werden genommen	„Privatleben kommt vor Arbeit“
<b>Motivation</b>	keine materiellen Anreize, sondern Selbstverwirklichung und persönliche Anerkennung	weniger materielle Anreize, Partizipation	materielle Anreize, Karriere	keine finanziellen Anreize, geregelte und planbare Arbeitszeiten
<b>Lebenssituation</b>	kurz vor dem Ruhestand, Kinder sind erwachsen	Kinder teilweise noch im Haus, gegebenenfalls bereits Pflege von Angehörigen	mittlere Lebensphase, im Berufsleben etabliert, späte Familienplanung hier häufig	etablieren sich gerade im Berufsleben, unabhängig
<b>Physische und psychische Belastbarkeit</b>	abnehmende körperliche Leistungsfähigkeit, Kompensation durch Routine	körperliche Leistungsfähigkeit hoch, große Erfahrung und Routine	körperliche Leistungsfähigkeit sehr hoch, große Erfahrung und Routine, noch lernwillig	körperliche Leistungsfähigkeit sehr hoch, unerfahren und neugierig

# Derzeitige Konfliktpunkte

Handys

Duzen

Humor

Anspruchshaltung

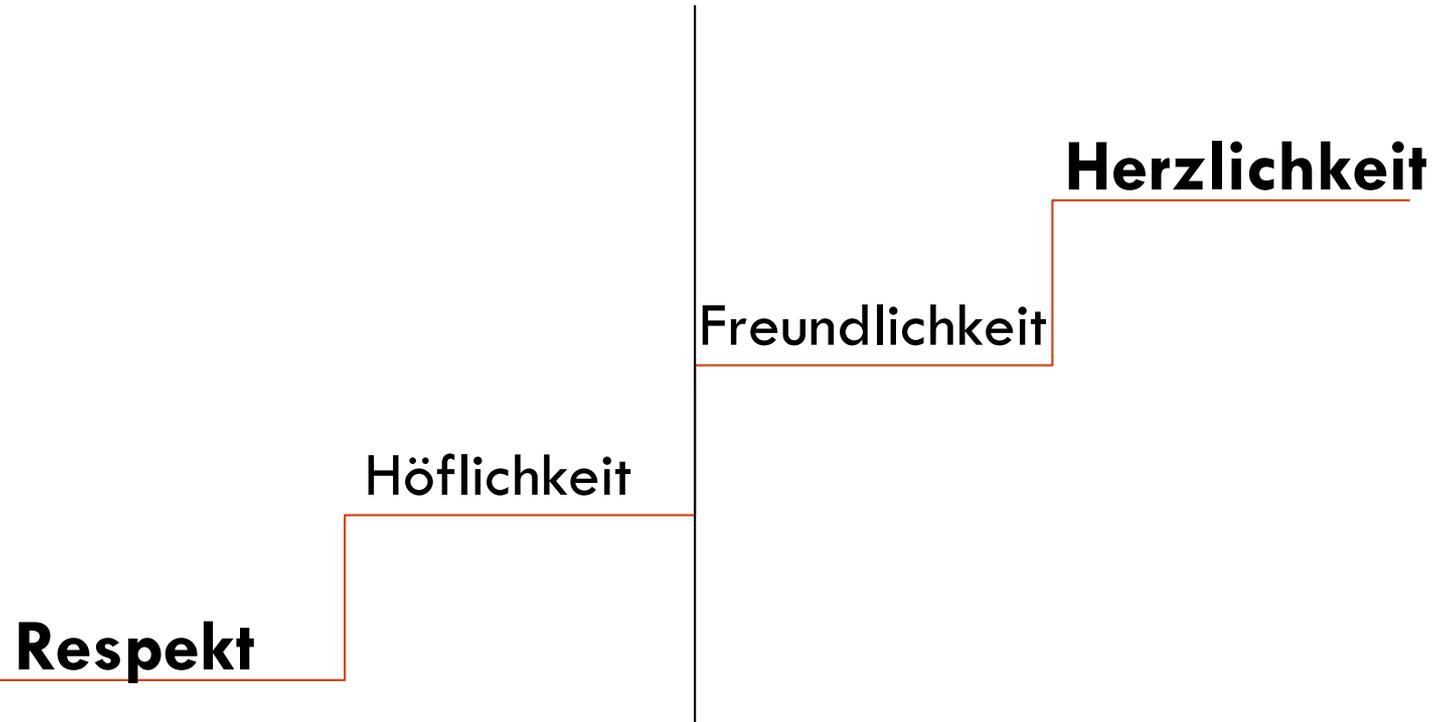
Wehleidigkeit

Unreflektierte Vorstellung

von sich selbst



# Stufenmodell der p.Z. und DLO





Professionelle Zugewandtheit und Dienstleistungsorientierung unterliegen nicht der Freiwilligkeit, subjektiver Einschätzung und temporärer Verfassung des/der DL-GeberIn.

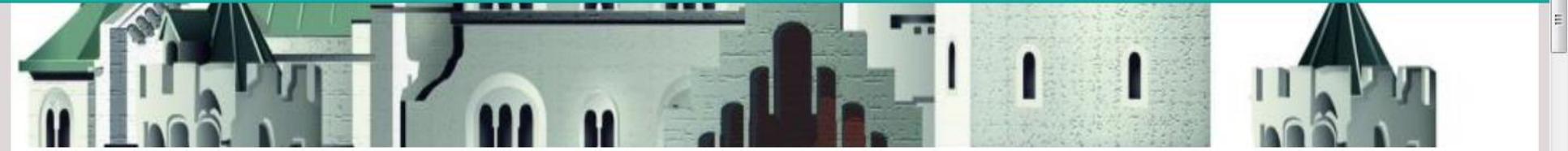
Sie sind wesentliche Bestandteile einer professionellen Betreuung und Pflege.

Daraus folgt ...



Deshalb ist auf der  
**Mikro-,**  
**Meso- und**  
**Makro-Ebene**

Sorge und Vorsorge zu leisten, damit sowohl die professionelle Zugewandtheit als auch die Dienstleistungsorientierung gelebt werden können.



## LANDTAGSWAHL 2018

# Bayern: Welche Parteien gut für die Pflege sind

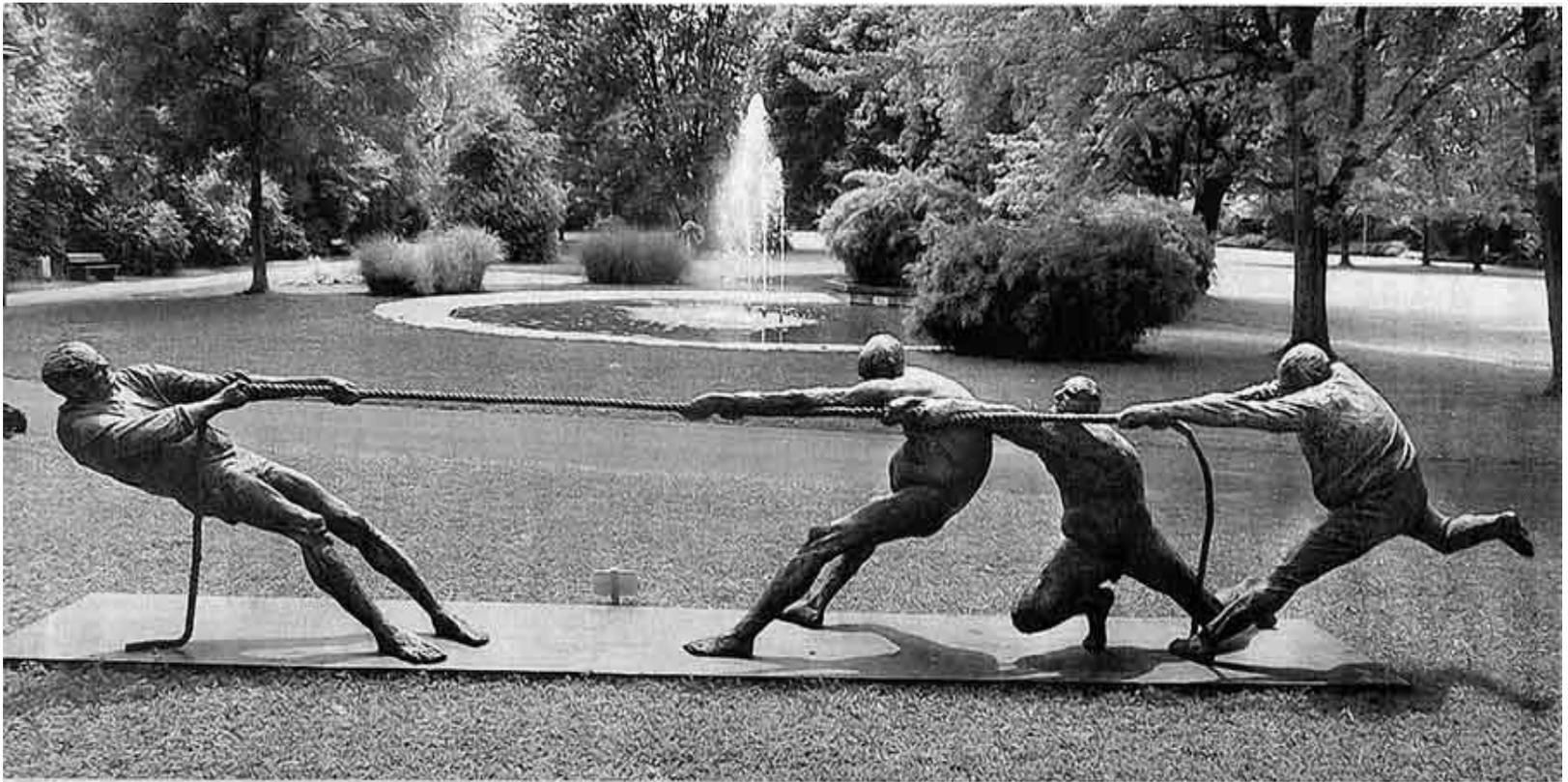
Was bedeutet die Bayern-Wahl für Pflegekräfte und pflegende Angehörige? Oliver Weymann und Florian Croseck, Pflegeexperten aus Augsburg, haben die Parteien unter die Lupe genommen.

17. Oktober 2018



# Gemeinsam am gleichen Strang ...

## ... und in die gleiche Richtung!





Vielen Dank  
für die  
Aufmerksamkeit!

[m.schaefer@aon.at](mailto:m.schaefer@aon.at)