

# Der Mitarbeiter ist König

Oft werden die Kundenwünsche immer noch weit vor die der Mitarbeiter gestellt. Der Kunde ist schließlich König! Mitarbeiter und Kunden sollten in ihren Bedürfnissen aber nicht grundsätzlich unterschieden werden.

VON RALPH WISSGOTT

**Winsen (Aller)** // Häufig stellen wir fest, dass eine große Unzufriedenheit der Mitarbeiter darin begründet liegt, dass es im Unternehmen kein klares und nachvollziehbares Kundenprofil gibt. Häufige Kritikmeldungen der Mitarbeiter sind insbesondere, dass sie z.B. vor der Tür des Kunden stehen, und dieser bewusst die Tür nicht vor der geplanten Zeit öffnet oder gar nicht zu Hause ist. Oder dass einige Kunden (Pflegebedürftige und Angehörige) einen wenig respektvollen Umgangston gegenüber Mitarbeitern, bis hin zu massiven verbalen Beleidigungen, ja sogar körperlichen Übergriffen pflegen.

Außerdem müssten Mitarbeiter Leistungen erbringen, die nicht refinanziert werden und natürlich auch in der Tourenplanung keine Berücksichtigung finden. Die Liste ließe sich noch um viele weitere Punkte ergänzen. Diese Kritik der Mitarbeiter sollte sehr ernst genommen werden, da diese Beispiele maßgeblich zu großer Unzufriedenheit der Mitarbeiter, einem



Foto: Archiv

*// Pflegebedürftige und deren Angehörige bezeichnen wir als externe, Mitarbeiter als interne Kunden //*

RALPH WISSGOTT

hohen Krankenstand, drohender Fluktuation und nicht zuletzt auch zu Umsatzverlusten des Pflegedienstes führen.

### Bedürfnisse gleichwertig sehen

Pflegebedürftige und deren Angehörige

bezeichnen wir als externe, Mitarbeiter als interne Kunden. Daher sehen wir Wünsche und Bedürfnisse von Pflegekunden und Mitarbeitern als gleichwertig an. Diese in ein gesundes und verträgliches Gewicht zu bringen, ist Aufgabe der Führung. Die Aufgabe besteht also darin, festzulegen unter welchen Bedingungen der Pflegedienst bereit ist, seine Kunden zu versorgen. Kann wirklich jeder Kunde werden oder bleiben?

Einen Pflegevertrag mit einem Kunden zu schließen bedeutet, eine Basis mit ihm zu finden, in denen für beide Parteien die Rechte und Pflichten exakt definiert sind. Schon im Aufnahmegespräch sollte also das Kundenprofil klar formuliert werden.

Es sollte auch dokumentiert werden, auf welcher Basis eine für beide Seiten zufriedenstellende und wertschöpfende Zusammenarbeit möglich ist. Welche Privatleistungen wünscht der Kunde und wie sind diese zu vergüten? Welche nicht gewünschten Einsätze müssen bis wann abgesagt werden? Wie kann der Kunde den Zutritt zur Wohnung ohne Wartezeiten gewährleisten? Es geht also darum, für Mitarbeiter und Kunden eine vernünftige Basis für die – oft längerfristigen – Versorgungen zu finden.