

## Datenschutztelegramm: Mit diesen 10 Regeln halten Sie den Datenschutz im PDL-Büro ein

**P**ersonenbezogene Daten werden in einem ambulanten Pflegedienst nahezu an allen Stellen verarbeitet. Ein Mindestmaß an Sicherheit ist deshalb überall gefordert. Hier ein paar einfache Regeln, die Sie als PDL und alle anderen Mitarbeiter, die in Ihrem Pflegebüro tätig sind, beachten sollten:

### Ihr PDL-Büro:

1. Beim Verlassen Ihres Büros den PC sperren und die Tür verschließen.
2. Ihre Schlüssel zum Büro, Schreibtisch usw. sicher verwahren.
3. Ihre Schlüssel nicht mit Aufschriften oder Anhängern kennzeichnen, aus denen hervorgeht, zu welchem Schloss sie passen (nutzen Sie stattdessen farbliche Markierungen, die Ihnen helfen, mehrere Schlüssel schnell richtig zuzuordnen, die im Verlustfall für Dritte jedoch keinen Informationswert besitzen).
4. Ihre Unterlagen mit personenbezogenem Inhalt bei Abwesenheit unter Verschluss halten (Schrank, Schreibtisch).
5. Stellen Sie sicher, dass sich Besucher und andere Unbefugte nur in Ihrem oder im Beisein eines anderen Mitarbeiters im Büro aufhalten.
6. Achten Sie darauf, dass Besucher keine personenbezogenen Daten Dritter zur Kenntnis nehmen können.
7. Entsorgen Sie keine Papier-Fehlkopien mit personenbezogenem Inhalt in den Papierkorb neben den Kopierer.
8. Unterlagen mit personenbezogenen Daten, die nicht mehr benötigt werden, vom übrigen Papierabfall getrennt in Ihrem Büro sammeln und

alsbald vernichten (Schredder bzw. Aktenvernichtung – dabei sind die Aufbewahrungsfristen zu beachten).

9. Achten Sie darauf, dass der Bildschirm so ausgerichtet ist, dass kein Unbefugter/Besucher die Daten auf dem Bildschirm lesen kann (ggf. Fenster oder Tür z. B. durch eine Folie schützen).
10. Bringen Sie ggf. einen Blickschutzfilter an Ihrem Monitor oder Laptop an. Dieser schützt vor unerwünschten Blicken von der Seite auf Ihren Bildschirm.

**Hinweis:** Diese Maßnahmen stellen natürlich nur einen von vielen Bausteinen eines umfassenden Datenschutzes dar. Wir werden Sie regelmäßig darüber informieren, was Sie in den verschiedenen Bereichen Ihres Pflegedienstes in Sachen Datenschutz beachten müssen. ●

### MITARBEITERFÜHRUNG

## Umdenken beim Personalmanagement: Auch Ihre Mitarbeiter sind Kunden

**J**etzt mal ehrlich: Sie haben doch bestimmt keine Sorgen damit, Pflegekunden zu gewinnen, oder? Ihr viel größeres Problem ist es doch, Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Doch einige Pflegedienstinhaber betrachten nach wie vor die Patienten als die wichtigsten (externen) Kunden und sehen die „internen Kunden“, also die Mitarbeiter, eben nicht als solche an. Das ist schade, denn wer als Führungskraft Mitarbeiter als Kunden betrachtet, bindet diese leichter ans Unternehmen.

Jeder Kunde, ob extern oder intern, hat Bedürfnisse, Erwartungen und eigene Wahlmöglichkeiten. Wenn man dem folgt, dann lassen sich einige wesentliche Gedanken zu Kundenbeziehungen auf die internen Beziehungen zwischen Mitarbeiter und Führungskraft übertragen:

- ▶ Kunden wollen immer wieder gewonnen werden.
- ▶ Kunden wollen gepflegt werden.
- ▶ Kunden suchen nach Nutzen für sich.
- ▶ Begeisterte Kunden empfehlen gerne weiter.

Manche Führungskräfte sehen im Mitarbeiter aber nur die bezahlte Pflegekraft, die zu funktionieren hat. Doch wer so denkt und handelt, hat bald keine Mitarbeiter mehr. Denn das Personalmanagement ist eine Herausforderung, deren Ergebnis mit Sicherheit zu einer „Neusortierung“ des Pflegemarktes führen wird. Daher ist es für Sie unerlässlich, sich dieses Themas mit Dringlichkeit anzunehmen. Anderenfalls werden Sie es als Pflegedienst enorm schwer haben, am Markt zu bestehen.

### 7 wertvolle Tipps für Ihre Personalbindung:

1. Seien Sie verbindlich – lose Versprechen verunsichern Ihre Mitarbeiter. Halten Sie immer, was Sie versprechen.
2. Halten Sie keine Mitarbeiter auf, die sich weiterentwickeln wollen. Sie können sie nur unterstützen, aber niemals aufhalten.
3. Sie sind immer ein Vorbild – Ihre Mitarbeiter folgen Ihnen nur, wenn Sie ein Fels in der Brandung sind.

4. Auch wenn Geld nicht das Wichtigste ist: Es ist zumindest so wichtig, dass gute Arbeit im Rahmen des Möglichen gut bezahlt werden muss.
5. Charakter hat Vorrang – Ihre Mitarbeiter halten angesichts ihrer Berufswahl sehr viel von Ehrlichkeit und Aufrichtigkeit. Dies muss auch Ihre wichtigste Maxime sein.
6. Seien Sie vertrauensvoll, doch ohne das nötige Einfühlungsvermögen können Sie nicht das Vertrauen Ihrer Mitarbeiter gewinnen. Das ist aber notwendig, um im geschützten Rahmen kritische Punkte besprechen zu können. Hören Sie daher Ihren Mitarbeitern gut zu. Denn nur, wenn sich Ihre Mitarbeiter trauen, auch problematische Dinge zu benennen, und wenn ihnen zugehört wird, lassen sich Prozesse und Abläufe verbessern, und die Mitarbeiter fühlen sich wohl in Ihrem Pflegedienst.

Sorgen Sie dafür, dass die Arbeitszeiten in Ihrem Pflegedienst familienfreundlich sind und Ihre Mitarbeiter auch ihren privaten Interessen nachgehen können.

## 13 Demotivationsfaktoren, die Sie tunlichst vermeiden sollten

Wie Sie erfahren haben, sollte eine PDL unter Umständen ihre Führungskultur einmal überdenken und es tunlichst vermeiden, ihre Mitarbeiter durch Demotivationsfaktoren zu vergraulen. Hier finden Sie die 13 schlimmsten Demotivationsfaktoren:

1. Überstunden, die nicht zeitnah ausgeglichen werden (können)
2. 6-Tage-Woche
3. Teildienste
4. fehlendes Angebot an Vollzeitstellen
5. keine individuellen Arbeitszeiten
6. fehlende Regelungen zum „Einspringen“
7. unpünktliche Gehaltszahlungen
8. Kundenwünsche prinzipiell vor die Mitarbeiterbelange stellen
9. keine regelmäßige Freizeit
10. Tätigkeitsfeld, Aufgabenstellung und Erwartungen an die Mitarbeiter sind nicht klar definiert.
11. Einsatz erfolgt nicht nach den jewei-

ligen Stärken und Schwächen der Mitarbeiter.

12. fehlender Karriereplan, keine echten Entwicklungsmöglichkeiten
13. intransparenter Umgang mit Unternehmenszahlen und -zielen

**Tipp:** Im nächsten Beitrag und in den kommenden Ausgaben erfahren Sie, wie Sie jeden einzelnen Demotivationsfaktor in Ihrem Pflegedienst ausmerzen können. ●

# I. Demotivationsfaktor ausmerzen: Überstunden, die nicht zeitnah ausgeglichen werden (können)

**A**ufgrund des mangelnden Angebots an Personal greifen viele Pflegedienste auf Überstunden ihrer vorhandenen Mitarbeiter zurück. Überstunden stellen immer eine Mehrbelastung für die Mitarbeiter dar, denn zum einen haben sie eine physische Wirkung, zum anderen aber auch eine – zumeist unterschätzte – psychische Wirkung.

Die Konsequenz aus (zu) vielen Überstunden ist häufig ein hoher Krankenstand, zumindest jedoch demotivierte Mitarbeiter. Durch folgende 5 Handlungen können Sie dem Problem begegnen:

1. Möglichst die absolut nötigen Überstunden gleichmäßig auf die Beschäftigten verteilen, um Überlastungen zu vermeiden.
2. Mitarbeiter, die bereits Erschöpfungsanzeichen zeigen, nicht mit Überstunden belasten.
3. Immer hinterfragen, ob die Überstunden tatsächlich notwendig sind. Im Zweifel lieber Aufträge ablehnen, als die vorhandenen Mitarbeiter zu überlasten.
4. Wenn ein zeitnaher Freizeitausgleich nicht möglich ist, die Überstunden zeitnah (z. B. im Folgemonat) ausbezahlen.

## Auszahlung der Überstunden

Zwar möchten die meisten Mitarbeiter ihre Überstunden nicht ausbezahlt bekommen. Doch trotzdem sollten Sie diese auszahlen. Denn mit der Bezahlung tilgen Sie Ihre Schulden bei den Mitarbeitern. Empfehlenswert ist es allerdings, den Mitarbeitern zu gestatten, eine maximale Überstundenzahl anzusparen, z. B. eine Wochenarbeitszeit von 30 Stunden. Über diese können die Mitarbeiter, wie bei einem Sparbuch, frei verfügen. Falls möglich, können sie Freizeit wählen, sie können sich aber auch einen Teil ausbezahlen lassen. Ab der 31. Stunde wird jedoch jede Stunde oberhalb des Maximums von 30 Stunden im Folgemonat rigoros ausbezahlt.

## Tipp für außerklinische Intensivpflegedienste

Außerklinische Intensivpflegedienste sollten das Maximum im Arbeitszeitkonto auf die Stundenzahl von mindestens einem bis zu höchstens 2 Monaten festsetzen, da es in der Intensivpflege immer passieren kann, dass ein Team bei Wegfall eines Patienten bis zur Aufnah-



*Achten Sie darauf, dass Ihre Mitarbeiter so wenige Überstunden wie möglich leisten müssen.*

me eines neuen einige Wochen „geparkt“ werden muss.

Zu guter Letzt sollte jedem Pflegedienstinhaber klar sein, dass Überstunden immer eine Verbindlichkeit gegenüber den Mitarbeitern darstellen. Sollte ein Mitarbeiter mit vielen Überstunden Ihren Pflegedienst verlassen, müssen Sie alle bestehenden Überstunden sofort auszahlen. Das kann je nach Anzahl der Stunden und Mitarbeiter zu finanziellen Schwierigkeiten führen.

**Der Autor:** Ralph Wißgott ist Inhaber der Unternehmensberatung Wißgott - Fachberatung für Pflegeeinrichtungen. Mehr Infos über Ralph Wißgott finden Sie unter: <http://www.uw-b.de/>. ●

## Impressum

pdl.konkret ambulanz für die Leitung von ambulanten Pflegediensten erscheint 14-täglich im



**Verlag PRO PflegeManagement**  
Einfach • Qualität • sichern  
Theodor-Heuss-Str. 2-4, 53177 Bonn  
Tel.: 02 28/9 55 01 30, Fax: 02 28/3 69 61 03  
Internet: www.pdl-konkret.de,  
E-Mail: info@vnr.de

Schüler, Studenten und Auszubildende erhalten gegen Nachweis 25% Rabatt. pdl.konkret ambulanz ist steuerlich immer voll absetzbar, wenn bezahlt (BFH X R 6/85).

Chefredaktion: Annett Urban, Norderstedt

Herausgeberin: Kathrin Righi, Bonn

Produktmanagement: Erika Klinkhammer, Bonn

Beratende Fachkräfte: Anke-Petra Kasimir, Qualitätsberaterin, Hamburg; RA Christian Schuler, Hamburg

Layout/Satz: Holger Hellendahl, Neuss

Druck: ADN Druck, Battenberg/Eder



© 2018 by Verlag PRO PflegeManagement, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, HRB 8165, Vorstand: Richard Rentrop

pdl.konkret ambulanz ist unabhängig. Alle Informationen wurden mit Sorgfalt ermittelt und überprüft. Es kann jedoch keine Gewähr übernommen werden, eine Haftung ist ausgeschlossen. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet! Alle Rechte vorbehalten. ISSN: 1438-1443. Umwelthinweis: Das Papier dieser Ausgabe ist 100 % chlorfrei gebleicht.