

PTW-Pflegeteam / Carsten Hackamp / Beate Dworzynski

„IDEE, ÜBERSTUNDEN ETWAS **positives** ZU GEBEN“

*„Liebevoller häusliche Pflege“, steht in großen Lettern auf den roten Autos des PTW-Pflegedienstes.
Inhaber Carsten Hackamp lebt mit seinem 60-köpfigen Team dieses Wertversprechen –
weil er es geschafft hat, jede und jeden im Team zu einem wertgeschätzten, zufriedenen Mitarbeitenden zu machen.*



// Kennen sich seit Jahrzehnten und schätzen sich: Inhaber Carsten Hackamp und seine Prokuristin Beate Dworzynski.



// „Mit dem Zeitwertkontenmodell ‚Zeit. Wert. Plus.‘ hebt sich das PTW-Pflegeteam von Mitbewerbern ab“, sagen Beate Dworzynski (oben) und Carsten Hackamp.

Es klingt wie aus einem Werbespot aus den 1990er-Jahren, als die Pflegeversicherung etabliert wurde. Alle Akteure kümmerten sich schon damals „liebvoll um ihre Kunden“, „widmeten ihnen viel Zeit“ und „sorgten sich einfach um sie“. Seine Mutter habe 1994 auf ihre Visitenkarte die drei Worte „Liebe. Wärme. Fürsorge.“ geschrieben, erzählt Carsten Hackamp, der das PTW-Pflegeteam seit 2012 alleine leitet. „Meine Mutter hat mit diesen drei Kernwerten schon gespürt, worauf es in unserem Beruf ankommt“, sagt der gelernte Krankenpfleger. Doch der Wettbewerbsdruck unter den ambulanten Pflegediensten habe in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen. „Wir müssen und wir wollen uns in der Art, wie wir zusammenarbeiten und wie wir unsere Dienstleistung an unsere Kunden weitergeben, von unserer Konkurrenz unterscheiden“, so Hackamp.

Zusammen mit seiner Prokuristin Beate Dworzynski, die bereits seit 1996 im Unternehmen arbeitet, habe er sich immer wieder überlegt, wie sie eines der größten Probleme in ihrem Job in den Griff bekommen könnten. „Das sind die einfach anfallenden Überstunden, wenn die Mitarbeitenden ihren Job richtig machen“, erläutert Beate Dworzynski. Die gelernte Arzthelferin ist

„Bei uns finden sie einen für sie passenden Weg.“

Carsten Hackamp

maßgeblich für die Dienstplanung zuständig und kennt die Sorgen und Nöte der Mitarbeitenden, wenn „das Überstunden-Konto vollläuft“. „Wir mussten eine Idee finden, den ungeliebten Überstunden etwas Positives zu geben“, sagt Carsten Hackamp und erzählt von einer Begegnung im Jahr 2019, als er und seine Prokuristin bei einer Fortbildungsveranstaltung in der Mittagspause zufällig neben Harald Röder von der DBZWK saßen. „Wir tauschten uns über unsere Arbeit aus, und als Herr Röder erzählte, was er mit der DBZWK konkret macht, haben wir uns nur angeschaut und gesagt: ‚Aber das suchen wir doch gerade.‘“

Zeitwertkonten geben Überstunden den positiven Glanz

Zeitwertkonten sind seit 2019 für das PTW-Pflegeteam der Schlüssel, um Überstunden einen positiven Glanz zu geben. Das bestätigen die Mitarbeitenden Linda Ahlers und Elisabeth Grosser unisono (vgl. Artikel auf S. 83). Linda Ahlers ist zugleich Vertrauensperson für alle PTW-Mitarbeitenden und nennt zwei Aspekte, die für sie entscheidend dafür seien, dass alle hier im Team gerne und zufrieden arbeiteten: „Wertschätzung und Anerkennung.“ Linda Ahlers, 43, arbeitete als Pflegekraft schon in anderen ambulanten Pflegeeinrichtungen. „Diese Form der Gemeinschaft und des Entgegenkommens habe ich noch nirgendwo erlebt.“

Dieses Zufriedenheitsgefühl zeigt sich auch in der langjährigen Zugehörigkeit vieler Mitarbeitender zum Unternehmen. „Wir haben eine hohe Quote von Mitarbeitenden, die bereits seit zehn oder 15 Jahren bei uns



arbeiten“, sagt Prokuristin Dworzynski, „zwei sind schon seit über 25 Jahren bei uns.“ Für Carsten Hackamp ist sein Konzept aufgegangen: „Gehört, gesehen, ernst genommen. Die Mitarbeitenden finden bei uns im Team das, was ihnen immer gefehlt hat, und fühlen sich hier angenommen.“ Jede Kollegin und jeder Kollege habe als Arbeitnehmer:in bereits „eine Reise hinter sich“. „Bei uns finden sie einen für sie passenden Weg“, bringt es Hackamp auf den Punkt und formuliert dann einen bemerkenswerten Satz, der seine Alleinstellung unterstreicht: „Bei uns ist nicht der Kunde König, sondern der Mitarbeitende.“ Bums, das sitzt. Und wie war das mit der „liebvollen häuslichen Pflege“? „Klar doch“, sagt Carsten Hackamp, „nur wertgeschätzte, ►

INFO

PTW-PFLEGETEAM

Die Mutter des jetzigen Inhabers Carsten Hackamp gründete 1994 in Hamburg das PTW-Pflegeteam. Seit 2002 sitzt die Zentrale des ambulanten Pflegedienstes in Hamburg-Volksdorf. Von hier aus versorgt der Pflegedienst mit seinen rund 60 Mitarbeitenden tagtäglich fast 300 Kund:innen in Sasel, Bergstedt, Poppenbüttel, Meiendorf, Berne, Farmsen, Rahlstedt und Volksdorf.

Mehr unter www.ptw-pflegeteam.de



// Carsten Hackamp trifft mit vielen verschiedenen Modellen und Zusatzangeboten den Nerv seiner Mitarbeitenden.

angenehme und tief im Innern zufriedene Mitarbeitende können unsere Kunden zufrieden machen. Die Kunden spüren das sofort, glauben Sie mir!", erläutert der Geschäftsführer mit Nachdruck seine Philosophie.

Viele verschiedene Mitarbeitenden-Modelle

„Das leben wir so“, pflichtet ihm Beate Dworzynski bei. „Wo bekommen die Mitarbeitenden sonst zweimal im Monat eine kostenlose Massage, das Angebot, bei entsprechenden Leiden einen Heilpraktiker oder Osteopathen aufsuchen oder auch eine Coacherin konsultieren zu dürfen, alles auf Arbeitgeberkosten?“ Das PTW-Pflegeteam habe bei seinen Mitarbeitenden-Modellen einen extrem hohen Individualisierungsgrad.

„Wo bekommen die Mitarbeitenden sonst zweimal im Monat eine kostenlose Massage?“

Beate Dworzynski

„Wir stellen uns auf unsere Mitarbeitenden und deren Familienverhältnisse ein, sodass die Arbeit mit den Kindern und dem Ehepartner möglichst nicht in Kollision kommt“, sagt Dworzynski. Mit der Einführung der Zeitwertkonten und dem Modell „Zeit. Wert. Plus.“ sei die Familienfreundlichkeit nochmals deutlich verbessert worden, zeigt sich Beate Dworzynski überzeugt. „Die über 50-Jährigen haben jetzt die Chance, sich langsam aus dem Arbeitsleben rauszuschleichen. Denn die Arbeit in der Pflege ist anstrengend und viele wollen oder können einfach nicht mit vollem Einsatz bis zum gesetzlichen Renteneintritt arbeiten.“



// Finden „Zeit. Wert. Plus.“ und das PTW-Pflegeteam herausragend: Elisabeth Grosser (l.) und Linda Ahlers.



Linda Ahlers, Pflegekraft:

„BIN ENTSPANNTER BEI DER ARBEIT“



„Hier wird viel kommuniziert, miteinander diskutiert.“

Linda Ahlers

Die 43-jährige Mutter eines Kindes hat einen großen Wunsch: „Wenn ich 50 werde, möchte ich eine große Reise machen. Aber sechs oder sieben Wochen am Stück Urlaub zu machen, das würde mein Urlaubskontingent deutlich überschreiten.“ Mit diesem Wunsch sei sie dennoch vor zwei Jahren auf Carsten Hackamp zugegangen, der ihr dann geantwortet habe: „Warte mal, da kommt was.“ Und es kam was: das Modell „Zeit. Wert. Plus.“ Mit diesem Modell ergibt sich nun für Linda Ahlers die Möglichkeit, eine solche Auszeit in sieben Jahren zu planen.

„Seit ich mein Zeitwertkonto habe, bin ich noch entspannter bei der Arbeit. Jetzt weiß ich bei jeder Überstunde, die ich arbeite, da sammelt sich was an.“

Überstunden auszahlen zu lassen, würde sich nicht lohnen. „Das tut mehr weh, wenn man seinen Gehaltsauszug anschaut“, sagt Ahlers und lobt die PTW-Geschäftsführung für diese Weitsichtigkeit. „Hier wird viel kommuniziert, miteinander diskutiert. Wenn wir Verbesserungsvorschläge haben, werden sie von der Geschäftsführung aufgegriffen und umgesetzt“, erzählt Ahlers. „Wir haben eine hohe Rundum-Zufriedenheit und dazu tragen viele ganz entscheidende Kleinigkeiten bei, die Herr Hackamp pflegt“, sagt die Pflegekraft und zählt dazu die Genesungswünsche an kranke Mitarbeitende oder den Büchergutschein bei Urlaubsantritt sowie gemeinsame Wanderungen und Ausflüge mit dem gesamten Team. „Wir sind einfach ein sehr familiärer Betrieb“, so Linda Ahlers.

Elisabeth Grosser, Office-Management:

„EMPFINDE ES ALS GROSSE WERTSCHÄTZUNG, NICHT UM ZEIT KÄMPFEN ZU MÜSSEN“

Elisabeth Grosser (48) arbeitet seit 2018 beim PTW-Pflegeteam im Office-Management. Die studierte Diplom-Ingenieurin für Verlagsherstellung war vorher 15 Jahre in einem Zeitschriftenverlag tätig. „Dort stand es im Arbeitsvertrag, dass alle geleisteten Überstunden mit dem Gehalt abgegolten sind. Deshalb empfinde ich es als große Wertschätzung, hier nicht um die Zeit, die wir mehr arbeiten, kämpfen zu müssen“, sagt Grosser. „Wir sind alle deutlich mehr selbst Herrin und Herr über unsere Arbeitszeit und können sie mithilfe des Modells ‚Zeit. Wert. Plus.‘ auch besser mit unserer Freizeit in Einklang bringen.“ Freiheit und Offenheit seien ihr bei der Arbeit besonders wichtig. „Das erfahre ich hier tagtäglich und werde darüber hinaus mit Aufgaben betreut, die vielleicht zunächst nicht unmittelbar zu meinem Betätigungsfeld zählen würden. Aber dieses Vertrauen

gibt mir Sicherheit.“ Die Kolleginnen und Kollegen würden, so Grosser, ähnliche Erfahrungen machen. „Das macht uns zu einem super Team“, ist Elisabeth Grosser überzeugt. Zum PTW-Pflegeteam kam sie übrigens über eine nicht ganz alltägliche Anzeige: „Herr Hackamp hatte in Ebay-Kleinanzeigen die offene Stelle am Empfang inseriert. Das fand ich cool und ich habe mich beworben. So begann meine Geschichte hier, und ich hoffe, sie dauert noch viele Jahre an ...“

„Das macht uns zu einem super Team.“

Elisabeth Grosser

