



Die Innovative

ANGELIKA PFAB ÜBT IHREN BERUF MIT VIEL BEGEISTERUNG AUS. SIE HANDELT ENTSCHIEDEN UND SIE HAT EINE KLARE HALTUNG. ALS GESCHÄFTSFÜHRENDER VORSTAND DES EVANGELISCHEN PFLLEGEDIENSTES MÜNCHEN KANN SIE IHRE IDEEN ZU MODERNER MITARBEITERFÜHRUNG UMSETZEN UND IHRE KREATIVITÄT UND INNOVATIONS-LUST AUSLEBEN. FÜR LETZTERES WURDE IHR PFLLEGEDIENST VOR KURZEM MIT DEM HÄUSLICHE PFLERGE INNOVATIONSPREIS AUSGEZEICHNET.

ZUR PERSON: ANGELIKA PFAB

Ausbildung

- + Ausbildung zur Krankenschwester in Bamberg
- + Weiterbildung zur Pflegedienstleitung bei der AWO München
- + Weiterbildung zur Qualitätsmanagerin bei den Johannes Seniorenendiensten
- + Studium der Wirtschaftswissenschaften an der FOM München

Ehrenamt

- + 1. Vorsitzende des Fachverbandes Evangelischer Altenhilfe in Bayern
- + Mitglied im Diakonischen Rat im Diakonischen Werk Bayern

Dozentin

- + Altenpflegeschulen in München (Thema: ambulante Pflege)
- + Evangelische Pflegeakademie München (Themen: Strategie, BWL, Öffentlichkeits- und Führungsarbeit)

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN - DER PFLEGEDIENST IM ÜBERBLICK

EVANGELISCHER PFLEGEDIENST MÜNCHEN

Gründung	2000
Kunden	934
Mitarbeiter	140
Region Stadt	München
Rechtsform	eingetragener Verein
weitere Versorgungsangebote	Quartierskonzepte
Software	Snap
Eigenkapitalquote	65%
durchschnittliches jährliches Wachstum	6%
Mitarbeiterfluktuationsquote	6,5%
Krankheitsquote	5,81%



> Die Zahlen beziehen sich auf das Jahr 2015

> Von Sonja Thielemann

Meine Leidenschaft ist die Pflege“, sagt Angelika Pfab, „egal ob Kranken- oder Altenpflege“. Sie habe schon immer ein umfassendes Pflegeverständnis gehabt und sei eine absolute Befürworterin der Generalistik. Was sie nicht mag, ist das Gejammer einiger Kollegen. „Die Pflege ist ein tolles Berufsfeld, in dem man sich, wenn man das will, auch entwickeln kann.“ Sie selbst ist das beste Beispiel dafür.

Als gelernte Krankenschwester war Pfab 1992 auf der Suche nach einem Job, der sich besser mit der Familie vereinbaren ließ als die Arbeit im Krankenhaus. Fündig wurde die alleinerziehende Mutter schließlich bei einem Pflegedienst in der Nähe von München. Später wechselte sie zu den Johannitern, wo sie ihre Ausbildung zur PDL absolvierte und den ambulanten Dienst mit aufbaute. Es folgten Positionen in der Bereichsleitung und dem Landesverband der Johanniter sowie zahlreiche Fortbildungen. „Irgendwann rückte die Fragestellung Wirtschaftlichkeit und Pflege bei den Wohlfahrtsverbänden immer mehr in den Fokus“, erzählt die 51-jährige Unternehmerin. Es folgte ein wirtschaftswissenschaftliches Studium: „Ich wollte selber das Know-how haben, um die Zusammenhänge zu verstehen und zu steuern und sie mir nicht von externen Betriebswirten erklären lassen.“

SEHR PRÄSENT UND SEHR KOMMUNIKATIV

Seit 2010 ist Angelika Pfab nun Geschäftsführender Vorstand des Evangelischen Pflegedienstes München mit 140 Mitarbeitern und 934 Kunden. Es sei Zeit gewesen, sich weiterzuentwickeln. Sie wollte gestalten und ihr Verständnis von Mitarbeiterführung einem Praxistest unterziehen. „Gespeist aus meinen Erfahrungen als Mitarbeiterin, hatte ich

eine Idee von Führung, die ich gerne ausprobieren wollte“, so Pfab. So versucht sie zum Beispiel, ganz zielgerichtet anhand der Bedarfe der Mitarbeiter, Angebote zu entwickeln und sie ihnen nicht pauschal überzustülpen. „Das ist für mich die Kunst in der Führung“, so die Geschäftsführerin. Grundlage hierfür sind Mitarbeiterbefragungen, die alle zwei Jahre stattfinden. Familienorientierte Ansätze wie Home Office-Tage, die Unterstützung von Vätern und Müttern in der Elternzeit, Kinderbetreuungsgeld sowie das Betriebliche Gesundheitsmanagement sind Ergebnisse dieser Befragungen. Es sei wichtig an den Themen dranzubleiben und Befragungen zum Beispiel zu wiederholen und sich nicht auf den Erfolgen auszuruhen. „Wir müssen uns immer wieder reflektieren“, so Pfab. Da mache sie bei sich auch nicht halt. Sie befasse sich mit ihrem Führungsverhalten unter anderem in Coachings und bilde sich zu dem Themenbereich fort.

Weitere elementare Säule ihres Führungskonzeptes ist eine wertschätzende Kommunikation. Sie sei als Chefin sehr präsent und wahnsinnig viel im Austausch mit der Leitungsebene, aber eben auch mit den Mitarbeitern“, so die Unternehmerin. „Wenn ich im Haus bin, sieht man mich auch.“ Auch hätten ihre Mitarbeiter keine Angst vor ihr. Vielmehr schätze man sie dafür, dass sie immer eine Lösung oder zumindest einen Ansatz für eine Lösung hätte. Sie sei mindestens zweimal im Jahr in allen Teams bei einer Teamsitzung dabei. „So bin ich nah dran an den Sorgen und Nöten, aber auch den schönen Momenten.“ Zudem sei sie sehr teamorientiert. „Ich stimme mich immer mit meinem Leitungsteam ab“, so Pfab. In Leitungsworkshops, Supervisionen und Feedbackgesprächen müsse sie sich durchaus auch unbequemen Dingen stellen. „Das ist eine anstrengende Art zu führen, aber ich habe mir das so vorgenommen >>



> Inspirationen für neue Projekte holt sich Angelika Pfab unter anderem auf Fachkongressen.

>> und unterscheide mich dadurch auch von anderen.“ Ihre Beschreibungen wirken nicht aufgesetzt oder abgelesen, ganz im Gegenteil: Angelika Pfab wirkt authentisch, klar und kraftvoll, wenn sie von ihrer Art der Mitarbeiterführung erzählt. Und das Wichtigste: Sie strahlt dabei viel Freude aus. Keine Wunder also, dass sich alle Führungskräfte in den letzten Zielgesprächen sehr zufrieden geäußert haben. Und es ist sicher auch kein Wunder, dass der Evangelische Pflegedienst München derzeit beim Thema Personalmangel nicht mitreden kann.

ZIELVORGABE: EIN INNOVATIVES PROJEKT PRO JAHR

Ein wichtiger Pfeiler des Pflegedienstes sind seine Visionsgrundsätze, die jedes Jahr mit ganz konkreten Ziele hinterlegt werden. Bei den Punk-



FOTOS: EV. PFLIEGEDIENTST MÜNCHEN

> Ein Schwerpunkt des Evangelischen Pflegedienstes ist die Pflegeberatung.

INITIATIVE FÜR AUSBILDUNG ALTENPFLEGE

Die Initiatoren der Initiative haben zwölf Kriterien als eine Art Verfassung formuliert, um einen hohen Standard in der Ausbildung sicherzustellen, zu dokumentieren und nach außen darzustellen. Alle teilnehmenden Einrichtungen erhalten ein Qualitätssiegel.

Die „Initiative für Ausbildung“ im Altenpflege-Bereich strebt vier Ziele an:

1. Die gesellschaftliche Bedeutung und Attraktivität dieses Berufes potenziellen Auszubildenden transparent zu machen und sie für diesen Beruf zu begeistern.
2. Den fähigsten Nachwuchs zur Sicherung der betrieblichen Zukunft für das Unternehmen zu gewinnen.
3. Nach einer erfolgreichen und qualifizierten Ausbildung das Personal mit weiteren betrieblichen Leistungen an das Unternehmen zu binden.
4. Sich positiv nach außen darzustellen: Das Thema Ausbildung eignet sich sehr gut für die eigene Öffentlichkeitsarbeit und Werbung.

Zu den Vorgaben gehören auch eine tarifgerechte Bezahlung und der Azubi-Austausch mit Partneereinrichtungen. Ebenfalls modern: das handlungsorientierte Lernen, das dem Berufsanfänger einen eigenen Verantwortungsbereich zuweist und ein umfangreiches Azubi-Projekt zur Erprobung des selbstständigen Arbeitens.

 Weitere Informationen unter www.initiative-fuer-ausbildung-altenpflege.de
Einen ausführlichen Beitrag zur Initiative lesen Sie in
Häusliche Pflege 1/2016.

ten Familienorientierung und innovativer Arbeitgeber hätten sie in den letzten sechs Jahren immer alle Vorgaben erreicht. „Ich versuche immer kreativ und innovativ zu sein“, sagt Angelika Pfab. Das bedeute für sie auch, immer neue Projekte zu finden, an denen ihre Mitarbeiter Interesse hätten. Zudem gebe es die Zielvorgabe, jedes Jahr ein innovatives Projekt auszuprobieren.

Eines ihrer aktuellen Projekte ist im November 2015 mit dem Häusliche Pflege Innovationspreis ausgezeichnet worden. Als Mitbegründerin der Initiative für Ausbildung Altenpflege hat Angelika Pfab das bereits in anderen Branchen bewährte Modell in den Pflege-Bereich übertragen und etabliert (siehe Kasten oben). Auslöser für ihre Idee und ihr Engagement war der Widerspruch zu dem, was Altenpflegeschüler erleben und was die Einrichtungen berichten. „Durch meine Arbeit als Dozentin an den Altenpflegeschulen bin ich im regelmäßigen Austausch mit den Schülern“, erzählt die Unternehmerin. Da höre sie von vielen Missständen in den Ausbildungsbetrieben. Die Auszubildenden würden zum Beispiel nicht richtig angeleitet oder würden am Wochenende zum Dienst eingeteilt. Die Einrichtungen sprächen aber immer eher davon, wie toll sie ausbildeten. „Wir können unsere Auszubildenden nicht verheizen. Die Pflege hat in der Gesellschaft ja bereits ein Imageproblem.“ Wichtig sei es, jetzt Stellung zu beziehen. Die zwölf Kriterien, die der Initiative zugrunde liegen, seien Ausdruck einer Haltung, die sie voll unterstütze und mittrage. Das Besondere: Die Unternehmen verpflichten sich öffentlich, Kriterien zu erfüllen, mit den Auszubildenden zu kommunizieren und sich Zeit für sie zu nehmen. Jungen Menschen und Quereinsteigern wird garantiert, dass sie eine wirklich gute Ausbildung bekommen. Ihr Pflegedienst selbst bildet seit sechs Jahren aus. „Noch sind alle Auszubildenden bei uns geblieben“, so Pfab. Nach den Vorgaben der Initiative auszubilden, koste Zeit und sei eine Investition, aber sie wolle das und habe dies auch so in

der Unternehmensstrategie festgeschrieben. „Dafür stehe ich vor meinen Führungskräften ein.“

LANGER ATEM BEI ZÄHEN PROJEKTEN

Angelika Pfab hat aber nicht nur eine Haltung, sie ist auch hartnäckig. Das zeigt sich an einem ihrer anderen Projekte: Seit vier Jahren bietet der Evangelische Pflegedienst München „Arbeit und Pflege“ für Unternehmen in der Region an, leider allerdings noch mit wenig Resonanz. Die Idee: Berufstätige Menschen, die sich im Spannungsfeld von Arbeit und Pflege befinden, kompetent zu beraten sowie umfassende Dienstleistungen für die Unternehmen, deren Mitarbeiter und die zu pflegenden Angehörigen anzubieten. „Durch unser Angebot sparen die Mitarbeiter und dadurch auch die Unternehmen viel Zeit“, so die Geschäftsführerin. Sie hat sich für dieses Jahr vorgenommen, erneut Multiplikatoren und Unternehmen anzuschreiben, um für ihr Angebot zu werben. „Mein Wunsch ist es, ein neues Standbein im Bereich unserer Pflegeberatung aufzubauen“, sagt Pfab. „Ich bin überzeugt von der Idee und will schauen, was in diesem Segment umsetzbar ist.“ Das Thema Beratung sei ein Schwerpunkt ihres Dienstes, so Angelika Pfab. Sie hat eine Vertriebsstruktur aufgebaut und zwei Mitarbeiter, die nur im Rahmen der 37,3er unterwegs sind und einmal die Woche in einem ihrer vier Quartiersprojekte Beratung anbieten. Das Ergebnis: pro Quartal werden so rund 30 Aufträge an ihren Pflegedienst vermittelt.

NEUE IDEE: TECHNISCHE ASSISTENZSYSTEME WEITERENTWICKELN

Und was steht als nächstes auf ihrer Innovations-Agenda? Gemeinsam mit dem Wohnungsbau plant Angelika Pfab, eine Wohnung mit technischen Assistenzsystemen und Telematik auszustatten, um im Realbetrieb zu testen, was Bewohner oder Pflegebedürftige brauchen, was sie möglicherweise hindert und was sie unterstützt. „Das alles natürlich auch vor der Hintergrund, das Personal ressourcenschonend einzusetzen.“ Dafür böte sich zum Beispiel eine ihrer Kurzzeitpflegewohnungen an. Schon heute engagiert sich Pfab bei der Entwicklung von Assistenzsystemen für die häusliche Pflege. Ausgewählte Pflegekunden testeten zurzeit ein Demenztablet und eine neues Hausnotrufsystem.

Inspirationen für neue Projekte holt sich Pfab unter anderem im Austausch mit Kollegen, auf Fachkongressen oder -messen. Sie schaut aber auch gerne über den Tellerrand und greift gute Ideen aus anderen Bran-

chen auf, wie zuletzt bei der Initiative für Ausbildung. „Ich bin ein echter Netzwerk Mensch, offen und neugierig“, so die Unternehmerin.

Wenn Angelika Pfab in die Zukunft der Pflege blickt, werden ihrer Ansicht nach die Themen Nachbarschaftliche Vernetzung und die Arbeit im Quartier eine große Rolle spielen, denn „die Menschen wollen Zuhause alt werden.“ Ihr Anliegen sei es, dass die Pflege den gleichen Stellenwert erhalte wie die Medizin und sich diese Wertigkeit auch bei der Refinanzierung ausdrücke. „Dafür engagiere und positioniere ich mich auch in meiner Verbandsarbeit“, so Pfab. Wenn Sie das mit der gleichen Hartnäckigkeit, Leidenschaft und Haltung umsetzt, wie sie ihre Projekte angeht, stehen die Erfolgsaussichten hier sehr gut.

 www.ev-pflegedienst.info



SONJA THIELEMANN

- > Redakteurin der Zeitschrift Häusliche Pflege
- > sonja.thielemann@vincentz.net
- > www.haesusliche-pflege.net
- > www.xing.com/net/haesuslichepflege

FOTO: JOACHIM GIESEL



FOTO: EV. PFELEDIENST MÜNCHEN

> Angelika Pfab und ihr Leitungsteam: Supervision, Leitungsworkshops, Feedbackgespräche und Leitungsrunden; die Unternehmerin ist viel im Austausch mit der Führungsebene.