

**FACHKRÄFTE  
SICHERN**

Betrieblicher Pflege-Guide  
**Gemeinsam eine  
Lösung finden.**

Angebote für pflegende Mitarbeitende in kleinen  
und mittleren Unternehmen entwickeln

## INHALT

GRUSSWORT .....	2
<b>1. MODERNE ARBEITSWELT: WIE SIE HERAUSFORDERUNGEN ZU IHREM VORTEIL NUTZEN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PFLEGEGESETZE UND ARBEITSFREISTELLUNG: WIE SIE ARBEIT IM BETRIEB INDIVIDUELL FLEXIBILISIEREN .....</b>	<b>6</b>
<b>BEST PRACTICE: MECU METALLHALBZEUG GMBH &amp; Co. KG, VELBERT .....</b>	<b>8</b>
„Gutes Betriebsklima sichert Erfolg“ Interview mit Geschäftsführerin Sabine Lindner-Möller	
<b>3. BERUF UND FAMILIE: WIE MITARBEITENDE DIE DOPPELVERANTWORTUNG MEISTERN .....</b>	<b>10</b>
<b>4. FAMILIENBEWUSSTE PERSONALPOLITIK: MIT VIER STELSCHRAUBEN DIE ATTRAKTIVITÄT IHRES BETRIEBS STEIGERN .....</b>	<b>13</b>
Der flexible Arbeitsplatz	15
Führung und Entwicklung	16
<b>BEST PRACTICE: ANYMOTION GRAPHICS GMBH, DÜSSELDORF .....</b>	<b>18</b>
„Erstmal einfach zuhören“ Interview mit Pflege-Coach und Personalreferentin Eva-Christina Bergmeister	
Information und Kommunikation	20
Services	22
<b>5. BETRIEBLICHER PFLEGE-AKTIONSPLAN: WIE SIE IN ZWEI STUFEN INS TUN KOMMEN .....</b>	<b>23</b>
Stufe 1: Präventiv – Sie sichern Ihre Fachkräfte langfristig	24
<b>ARBEITSBEISPIEL .....</b>	<b>28</b>
Ein Dienstleistungsunternehmen informiert sein Team über das Pflegezeitgesetz und neue Angebote.	
Stufe 2: Akut – Sie wappnen sich für den Notfall	29
<b>6. UNSER SERVICE FÜR SIE .....</b>	<b>32</b>



© Landeshauptstadt Düsseldorf/Norbert Hiltnermann

### SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN,

Düsseldorf gilt zu Recht als familienfreundliche Stadt, in der es qualifizierte Kinderbetreuungsangebote gibt, Schulen, Sportstätten und Spielplätze saniert, modernisiert und neu gebaut werden und bezahlbarer Wohnraum errichtet wird. Das alles treibt Düsseldorf weiterhin mit großem Erfolg und hohem Tempo voran. Der Zuzug von Familien mit Kindern und das ungebrochene Wachstum unserer Stadt zeigen, dass wir vieles richtig machen und Düsseldorf eine attraktive und lebenswerte Stadt ist, in der sich Menschen jeden Alters wohlfühlen.

Auch Unternehmen, Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber leisten zur Familienfreundlichkeit Düsseldorfs ihren Beitrag, ermöglichen ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern immer öfter, Familienleben und Beruf besser zu vereinbaren. So auch die Landeshauptstadt Düsseldorf mit ihren weit mehr als 10.000 Beschäftigten. Die Stadtverwaltung wurde dafür bereits vor einigen Jahren als familienfreundliche Arbeitgeberin zertifiziert.

Zur Familie gehören dabei nicht nur die eigenen Kinder, sondern auch Eltern und andere Angehörige. Eine besondere Herausforderung ist es, wenn Familienangehörige sich nicht mehr alleine versorgen können und pflegebedürftig sind. Hier ist oftmals die Generation gefragt, die nicht selten selbst eigene Kinder hat und noch

dazu mitten im Berufsleben steht. Pflegerische Aufgaben zu übernehmen, bedeutet eine besondere, zusätzliche Herausforderung. Vor allen, die diese leisten, habe ich großen Respekt.

Für alle pflegenden Angehörigen gibt es viele, auch gesetzliche verankerte Ansprüche und zahlreiche unterstützende Angebote im Düsseldorfer Stadtgebiet. Von großer Bedeutung ist aber die Unterstützung der Arbeitgeberin oder des Arbeitgebers: Ich kann nur an alle Unternehmen appellieren, ihren Beschäftigten zu ermöglichen, alle Instrumente zu nutzen, die zur Verfügung stehen, um Pflege und Beruf besser vereinbaren zu können.

Einen guten Überblick und eine hilfreiche Anleitung bietet dabei der Betriebliche Pflege-Guide des Kompetenzzentrums Frau und Beruf Düsseldorf und Kreis Mettmann. So leistet auch diese Handreichung einen Beitrag, dass Düsseldorf eine familienfreundliche Stadt bleibt, in der alle Generationen gerne leben.

Ihr

THOMAS GEISEL

OBERBÜRGERMEISTER DER  
LANDESHAUPTSTADT DÜSSELDORF



Photo: Kreis Mettmann

### SEHR GEEHRTE ARBEITGEBERINNEN UND ARBEITGEBER, SEHR GEEHRTE PERSONALVERANTWORTLICHE,

der Handlungsbedarf ist groß: In immer mehr Familien gibt es Angehörige, die Pflege benötigen. Auch im Kreis Mettmann zeigt sich ein deutlicher Anstieg der Anzahl der Pflegebedürftigen. Eine zunehmende Anzahl an Beschäftigten sieht sich mit der Situation konfrontiert, Wege zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflegeaufgaben zu finden. Dies ist mit großen Herausforderungen verbunden, die nicht selten dazu führen, dass Arbeitszeiten reduziert werden oder die Berufstätigkeit ganz oder zeitweise aufgegeben wird. Unternehmen verlieren wertvolle Mitarbeitende, während gleichzeitig Belegschaften älter werden, Ausbildungsplätze unbesetzt bleiben und Fachkräfte fehlen.

Was können Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber dieser Entwicklung entgegensetzen? Wie lassen sich berufliche Verpflichtungen und pflegerische Aufgaben ihrer Mitarbeitenden besser vereinbaren?

Der neue Betriebliche Pflege-Guide des Kompetenzzentrums Frau und Beruf Düsseldorf und Kreis Mettmann ermutigt zu einer offenen Kommunikation im Unternehmen über das Thema Vereinbarkeit von Beruf und Pflege. Der Leitfaden bietet Arbeitgebenden eine Übersicht über die wichtigsten gesetzlichen Regelungen und stellt

eine Auswahl betrieblicher Instrumente zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege vor. Durch konkrete Hinweise und praktische Beispiele werden Unternehmen motiviert, gemeinsam mit den Beschäftigten individuell passende Lösungen zu finden. Oft können schon kleine Maßnahmen wie flexiblere Arbeitszeiten und ein grundlegendes Verständnis für die Situation der Mitarbeitenden viel Erleichterung bewirken.

Als Behördenleiter einer familienfreundlichen und modernen Verwaltung mit rund 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann ich aus eigener Erfahrung sagen, dass die zahlreichen Angebote zur Unterstützung der Beschäftigten in ihrer Familiensituation zu einer erhöhten Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung führen. Nutzen Sie die Chance, in puncto Vereinbarkeit von Beruf und Familie aktiv zu werden und gemeinsam mit ihren Beschäftigten betriebliche Lösungen zu entwickeln. Hierfür wünsche ich Ihnen viel Erfolg!

Ihr

THOMAS HENDELE

LANDRAT FÜR DEN KREIS METTMANN

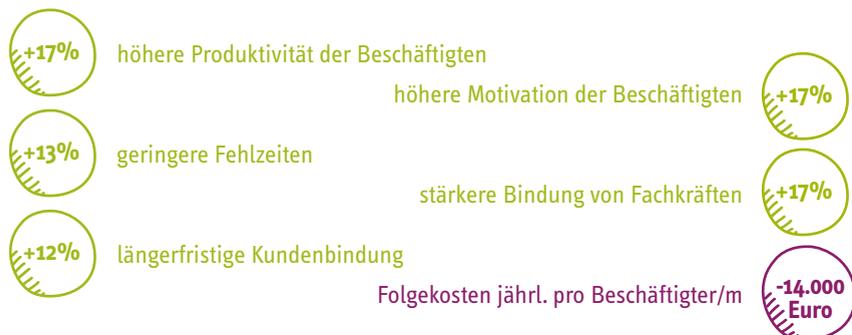
# 1. MODERNE ARBEITSWELT

WIE SIE HERAUSFORDERUNGEN ZU IHREM VORTEIL NUTZEN

Ihr Unternehmen steht vor großen Veränderungen:

- 1. Fachkräfte fehlen.** Der Fachkräftemangel wird das Wachstum der deutschen Konjunktur, vor allem in kleineren Städten und Regionen, immer weiter ausbremsen.<sup>1</sup> Bereits jetzt bleibt jede dritte Stellenausschreibung kleinerer Unternehmen erfolglos, was ihre Wettbewerbsfähigkeit und Innovationskraft gefährdet.<sup>2</sup> Bis 2030 sinkt die Zahl der Erwerbspersonen voraussichtlich um 2,9 Millionen.
- 2. Unsere Gesellschaft altert.** Innerhalb der letzten 25 Jahre ist das Durchschnittsalter der Beschäftigten um 4,6 Jahre auf 43 Jahre gestiegen.<sup>3</sup> Best Ager (45- bis 60-Jährige) dominieren den Arbeitsmarkt. In diesem Alter beginnen Mitarbeitende jedoch, ihre Eltern zu pflegen: Über 30 Prozent pflegen bereits, 60 Prozent rechnen damit. Und die Zahl der Pflegebedürftigen steigt weiter: von 2,63 Millionen (2013) auf 3,5 Millionen im Jahr 2030.
- 3. Neue Gesetzgebungen.** Der Gesetzgeber hat neue Gesetze zur verbesserten Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf erlassen und fordert damit von Unternehmen eine stärkere Flexibilisierung der Arbeit ein.

## NUTZEN EINER FAMILIENORIENTIERTEN PERSONALPOLITIK



<sup>1</sup> „IW-Konjunkturumfrage und -prognose: Fachkräftemangel bremst Wachstum“, Pressemitteilung Institut der deutschen Wirtschaft Köln, 27.11.17.

<sup>2</sup> „Fachkräftemangel extrem: In welchen Berufen Sie sofort einen Job finden“, Focus, [https://www.focus.de/finanzen/karriere/perspektiven/studie-des-iw-koeln-fachkraeftemangel-extrem-in-welchen-berufen-sie-sofort-einen-job-finden\\_id\\_8136638.html](https://www.focus.de/finanzen/karriere/perspektiven/studie-des-iw-koeln-fachkraeftemangel-extrem-in-welchen-berufen-sie-sofort-einen-job-finden_id_8136638.html), Stand 12.6.19.

<sup>3</sup> „Auf einen 16-Jährigen kommen zwei 60-Jährige“, WirtschaftsWoche, <https://www.wiwo.de/erfolg/management/generationenkonflikt-im-betrieb-auf-einen-16-jaehrigen-kommen-zwei-60-jaehrige/19984694.html>, Stand 12.6.19.

Quelle: Forschungszentrum Familienbewusste Personalpolitik, 2011



Foto: depositphotos/ra.com

Sie handeln vorausschauend, wenn Sie auf die Vorteile einer familienbewussten Personalpolitik setzen:

- 1. Sie bewähren sich als attraktive Arbeitgebende.** Sie vermeiden Rekrutierungsprobleme und wirken dem Fachkräftemangel entgegen, der sich bereits heute in vielen Branchen bemerkbar macht. Personalorientierte Unternehmen locken Fach- und Führungskräfte an und werden von ihren Beschäftigten häufiger empfohlen. Die Fluktuation ist gering.
- 2. Sie vermeiden unvorhergesehene Ausfälle und verringern betriebliche Risiken.** Anfangs können pflegende Beschäftigte die Situation nicht umfassend einschätzen. Auf „Ich schaffe das schon“ folgen in der Regel Überforderung und eine emotionale Zwickmühle. Dann ist es schwierig, eine neue Lösung zu finden. Wenn Sie Überlastungen vorbeugen, erhalten Sie die Leistungsfähigkeit Ihrer Mitarbeitenden und senken Krankheitstage, Präsentismus und Fehlzeiten. Ihre Mitarbeitenden sind gesünder, weniger gestresst und machen seltener Fehler.
- 3. Sie bleiben wettbewerbsstark.** Die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeitenden steigt mit zunehmender wertschätzender Unternehmenskultur. Sie vermeiden „innerliche“ und tatsächliche Kündigungen wegen Doppelbelastung. Ihre Beschäftigten und ihr Know-how bleiben dem Unternehmen erhalten, und sie sind motivierter, produktiver und zufriedener. Hohe Vakanz-, Such- und Umarbeitungskosten entfallen.

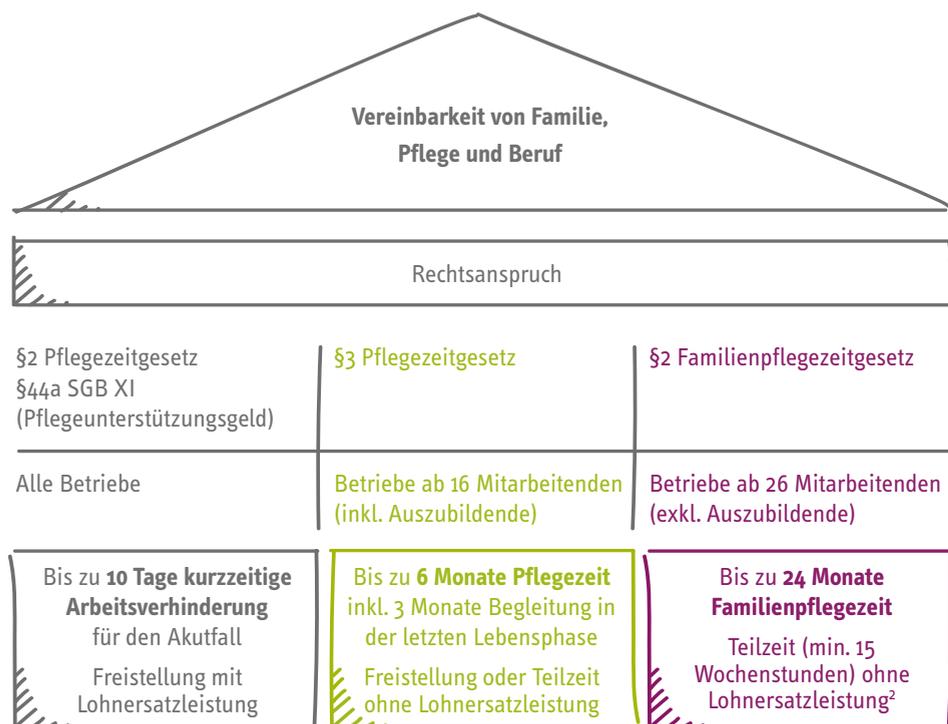
## 2. PFLEGESETZE UND ARBEITSFREISTELLUNG

WIE SIE ARBEIT IM BETRIEB INDIVIDUELL FLEXIBILISIEREN

Abhängig Beschäftigten gesteht der Gesetzgeber Rechtsansprüche zu, sobald „nahe Angehörige“, ärztlich attestiert, pflegebedürftig werden.<sup>1</sup> Neben dem verbrieften Recht auf Teilzeit fallen darunter das Pflegeunterstützungsgeld, die Pflegezeit und die Familienpflegezeit. Unter „nahe Angehörige“ werden sowohl Ehe- bzw. Lebenspartner als auch Verwandte ersten und zweiten Grades verstanden – eigene wie angeheiratete.

Das **Pflegezeitgesetz (PfleZG)** und das **Familienpflegezeitgesetz (FPfZG)** regeln die

Vereinbarkeit von Pflege und Beruf. Das **Recht auf eine Freistellung** abhängig Beschäftigter (§2 PfleZG) gilt im Pflegefall für alle Betriebe, unabhängig von der Anzahl der Beschäftigten. Die Freistellung wegen einer kurzzeitigen Arbeitsverhinderung ist auch bei einer „nur voraussichtlichen“ Pflegebedürftigkeit möglich. Mitarbeitende können für jeden zu pflegenden nahen Angehörigen eine insgesamt zehntägige Freistellung geltend machen und diese auch (nach §44a Abs. 3 SGB XI) verteilt beantragen. Bei der Pflegekasse bzw. priva-



<sup>1</sup> Für die Feststellung des Pflegegrades ist in der Regel der Medizinische Dienst der Krankenversicherung des pflegebedürftigen Angehörigen zuständig.  
<sup>2</sup> Beschäftigte können bei der BAfzA ein zinsloses Darlehen beantragen.

**BEGLEITUNG LETZTE LEBENSPHASE**  
Möglichkeit einer bis zu drei Monate dauernden vollständigen oder teilweisen Freistellung  
Weitere Infos unter: [wege-zur-pflege.de](http://wege-zur-pflege.de)

ten Pflegeversicherung des zu pflegenden Angehörigen erhalten Ihre Mitarbeitenden auf Antrag ein Pflegeunterstützungsgeld als Lohnersatzleistung (in Höhe von 90 Prozent des Arbeitsentgelts, höchstens 96,25 EUR/Tag).

Das **Teilzeit- und Befristungsgesetz (TzBfG)** bietet ebenfalls eine rechtliche Grundlage für die Vereinbarkeit von Beruf und Pflege.

Betriebe mit mehr als 15 Beschäftigten sind verpflichtet, Teilzeitarbeit zu fördern. Die Voraussetzungen: Das Arbeitsverhältnis besteht länger als sechs Monate, die Arbeitszeitverringerung wird spätestens drei Monate vor Beginn angekündigt, und es stehen ihr keine betrieblichen

Gründe entgegen. Mitarbeitende, die aufstocken wollen, müssen nun nicht mehr selbst beweisen, dass es einen freien Arbeitsplatz und keine geeigneteren Bewerbenden gibt. Dies liegt nun beim Arbeitgebenden.

Eine flexiblere Alternative bietet die befristete Reduzierung der Teilzeit: die **Brückenteilzeit**. Seit Januar 2019 können alle Beschäftigten mit Rückkehrrecht zur vorherigen Arbeitszeit und zeitlich befristet – für ein bis fünf Jahre – in Teilzeit arbeiten.

Die Voraussetzungen: Das Arbeitsverhältnis besteht länger als sechs Monate, und im Betrieb arbeiten mehr als 46 Beschäftigte.

### Alle relevanten gesetzlichen Grundlagen im Überblick:

UNTERSTÜTZUNGS-MÖGLICHKEITEN	DAUER	GRUND	ARBEITSZEIT	BETRIEBSGRÖSSE	ANTRAGSFRIST	KÜNDIGUNGSSCHUTZ <sup>2</sup>
<b>Pflegezeit</b>	Bis 6 Monate	Pflegebedürftige/r Angehörige/r	Frei wählbar, Reduzierung bis auf 0 Std.	Ab 16 MA <sup>1</sup> (inkl. Auszubildende)	10 Arbeitstage	ja
<b>Familienpflegezeit</b>	Bis 24 Monate	Pflegebedürftige/r Angehörige/r	Mindestens 15 Wochenstunden	Ab 26 MA (exkl. Auszubildende)	8 Wochen	ja
<b>Teilzeit</b>	unbefristet	keiner	Frei wählbar	Ab 16 MA (inkl. Auszubildende)	3 Monate	nein
<b>Befristete Teilzeit „Brückenteilzeit“</b>	1-5 Jahre	keiner	Frei wählbar	Ab 46 MA (inkl. Auszubildende)	3 Monate	nein

<sup>1</sup> Mitarbeitende

<sup>2</sup> Beschäftigten in (Familien-)Pflegezeit darf nur mit der Genehmigung des Amtes für Arbeitsschutz gekündigt werden.

## GUTES BETRIEBSKLIMA Sichert Erfolg

INTERVIEW MIT GESCHÄFTSFÜHRERIN  
SABINE LINDNER-MÖLLER,  
MECU METALLHALBZEUG GMBH & Co. KG

MECU Metallhalbzeug GmbH & Co. KG in Velbert vertreibt Metall-Halbzeug für Industrie und Handwerk. Das Familienunternehmen beschäftigt rund 100 Mitarbeitende. Schon seit Jahren engagiert sich Geschäftsführerin Sabine Lindner-Möller für eine personalorientierte und pflegesensible Unternehmenskultur. Der Personalchef des Unternehmens wird sich zum betrieblichen Pflege-Coach fortbilden lassen.

**Frau Lindner-Möller, warum ist es für MECU ein wichtiges Anliegen, pflegende Beschäftigte zu unterstützen?**

Durch die weiterhin steigende Anzahl an pflegebedürftigen Menschen in Deutschland ist es für uns immens wichtig, dass betroffene Mitarbeitende stark entlastet werden. Das ist schließlich auch für beide Seiten ein wichtiger Mehrwert, da familiärer Stress natürlich auch die Arbeitsleistung mindert. Mit dem Gemeinschaftsprojekt „Vereinbarkeit von Pflege und Beruf“ schaffen wir die betrieblichen Rahmenbedingungen für unsere Mitarbeitenden, um ihnen in dieser schwierigen Lebenssituation aktiv zur Seite stehen zu können.

**Angenommen, die Mutter eines Mitarbeiters erleidet einen Oberschenkelhalsbruch und kann sich für längere Zeit nicht mehr selbst versorgen. Welche Hilfen können Sie dem Kollegen anbieten?**

Erster Ansprechpartner im Betrieb ist unser Personalleiter und bald Pflege-Coach Matthias Müller. Zudem kann der Mitarbeiter telefonisch eine kostenlose professionelle Erstberatung bei der Diakonie wahrnehmen. Um die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf zu gewährleisten, bieten wir neben einer flexiblen Arbeitszeit mit entsprechendem Zeitkonto auch die Möglichkeit, zeitweise von zu Hause aus arbeiten zu können.

**Welche Unterstützung bieten Sie pflegenden (und nicht pflegenden) Beschäftigten außerdem an?**

Neben der qualifizierten Erstberatung gibt es regelmäßige Informationsveranstaltungen zu Themen aus dem Gesundheits- und Sozialwesen, die von der Diakoniestation Niederberg, der Bergischen Diakonie und der Stadt Velbert angeboten werden. Die Teilnahmegebühren übernimmt MECU in voller Höhe. Darüber hinaus kann bei Interesse auch ein Erfahrungsaustausch mit Mitarbeitenden anderer Unternehmen im Partner-Netzwerk stattfinden.

**Warum ist ein betrieblicher Pflege-Coach sinnvoll?**

Durch einen eigenen Pflege-Coach, der als Vertrauensperson beratend unterstützt, können u. a. mögliche Hürden abgebaut werden. Die Mitarbeitenden werden durch die persönliche Ansprechperson viel besser abgeholt, da diese in den meisten Fällen eine bereits vertraute Arbeitskollegin bzw. Arbeitskollege ist.



### 3. BERUF UND FAMILIE

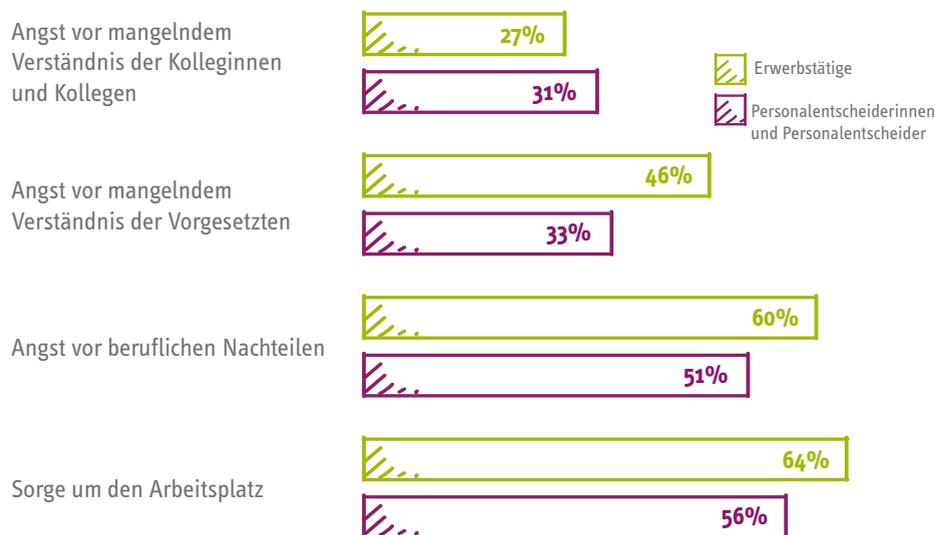
#### WIE MITARBEITENDE DIE DOPPELVERANTWORTUNG MEISTERN

Neben dem Beruf 14 Stunden pro Woche ein Familienmitglied pflegen: 419.000 Menschen bewältigten diesen Balanceakt im Jahr 2016 – Tendenz steigend. Davon waren 370.000 Frauen. In der Regel richten weibliche Beschäftigte ihre Erwerbstätigkeit nach der Pflegesituation aus, während männliche Beschäftigte ihre Pflegetätigkeit um die beruflichen Verpflichtungen herum organisieren.<sup>1</sup>

Pflegende Mitarbeitende kommunizieren ihre Doppelbelastung nicht immer im Betrieb. Sie

befürchten zum einen mangelndes Verständnis vonseiten der Belegschaft oder den Vorgesetzten, zum anderen berufliche Nachteile. Sie haben ebenso Angst, den Erwartungen nicht gerecht zu werden, und sorgen sich grundsätzlich um ihren Arbeitsplatz. Auch, wenn die Doppelverantwortung pflegender Beschäftigter allgemein bekannt ist, geraten sie immer wieder in Dilemmata. Etwa, wenn sie Telefonate während der Arbeitszeit erledigen oder den Arbeitsplatz plötzlich verlassen müssen.

#### UMFRAGE: WAS HÄLT PFLEGENDE BESCHÄFTIGTE IHRER MEINUNG NACH DAVON AB, KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN ODER VORGESETZTEN IHRE SITUATION MITZUTEILEN?



Quelle: ZQP Themenreport, Vereinbarkeit von Beruf und Pflege (2016)

<sup>1</sup> Hans-Böckler-Stiftung (2001–2015): Pflegende Frauen und Männer.



Das Thema Pflege von Angehörigen wird uns in Zukunft noch mehr beschäftigen. Dafür wollen wir gewappnet sein. Denn wir können es uns nicht leisten, auf Frauen, die ja doch meist die Pflege übernehmen, zu verzichten – deshalb bin ich Pflege-Coach geworden.

Inga Heuel, Pflege-Coach  
HR Managerin  
auxmoney GmbH, Düsseldorf



#### Die betrieblichen Herausforderungen eines Pflege-Settings

Sie haben Ihren Mitarbeitenden gegenüber eine Fürsorgepflicht. Ihr Ziel ist es, ihre Gesundheit zu wahren und Stresssituationen zu vermeiden. Nicht selten jedoch schätzen Beschäftigte die bevorstehende Pflege von Angehörigen und

die Herausforderungen eines häuslichen Pflege-Settings falsch ein.

Um Ihre Mitarbeitenden gesund zu halten, sollten Sie als Arbeitgebende jederzeit handlungsfähig bleiben und sich auf diese beiden betrieblichen Pflege-Szenarien vorbereiten.

#### ZWEI BETRIEBLICHE PFLEGE-SZENARIEN

##### 1. Die Pflege beginnt schleichend.

Zunächst ist der Aufwand kaum spürbar und Ihre Mitarbeiterin/Ihr Mitarbeiter kümmert sich mit hohem Engagement. Allmählich macht sich jedoch eine Überbelastung bemerkbar, beispielsweise in Form von Müdigkeit, Kopfschmerzen oder Reizbarkeit. Die Leistung lässt nach, und es kommt zu Fehlzeiten und/oder Unfällen. Betroffene Mitarbeitende verschweigen oftmals die Zusatzbelastung.

→ Handeln Sie **präventiv**. Entwickeln Sie ein Frühwarnsystem und geeignete Maßnahmen (siehe S. 14), um überlastete Mitarbeitende zu identifizieren und zu unterstützen.

##### 2. Die Pflege beginnt plötzlich.

Ein Pflegebedarf kann über Nacht eintreten, wenn ein naher Angehöriger einer/eine Ihrer Beschäftigten z. B. einen Unfall oder Schlaganfall erleidet, sich von einer Operation nicht mehr erholt oder eine Tumorerkrankung festgestellt wird. In der Regel ist eine baldige Rückkehr in ein gesundes Leben nicht anzunehmen. Betroffene Mitarbeitende teilen sich sofort mit.

→ Handeln Sie **akut** und vereinbaren Sie zeitnah ein Gespräch mit dem/der Mitarbeitenden um die Arbeit anzupassen. Setzen Sie für solche Gespräche Ressourcen ein.



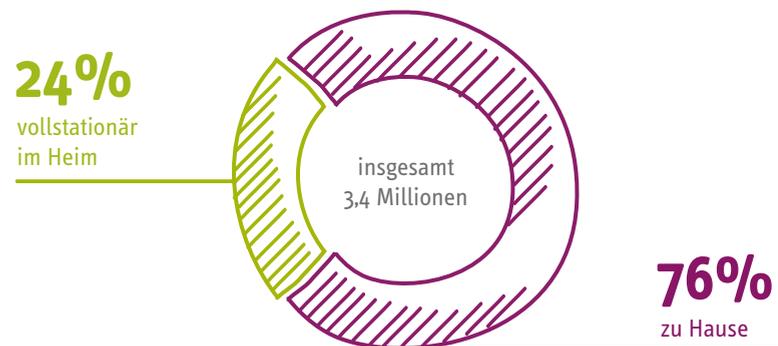
### Die privaten Herausforderungen eines Pflege-Settings

Pflegende Mitarbeitende müssen sich nicht nur am Arbeitsplatz, sondern auch privat mit einer veränderten Lebenssituation auseinandersetzen:

- Sie stehen vor zusätzlichen psychischen und körperlichen Anforderungen.
- Sie müssen Aufgaben innerhalb der Familie neu verteilen.
- Sie müssen sich mit der bürokratischen Seite einer Pflegesituation auseinandersetzen.
- Sie haben zusätzlichen finanziellen und/oder materiellen Aufwand.

Pflegende Beschäftigte tragen doppelte Verantwortung – gegenüber ihrem Arbeitgeber und gegenüber ihrer Familie. Sie möchten ihren Arbeitsvertrag gut erfüllen und sich auch ausreichend um hilfsbedürftige nahe Angehörige kümmern. Versuchen Sie, ein gesundes Betriebsklima zu schaffen, wo dies gelingen kann.

### PFLEGEBEDÜRFTIGE NACH VERSORGUNGSART



Quelle: Statistisches Bundesamt (Oberschäfer | 2018)

## 4. FAMILIENBEWUSSTE PERSONALPOLITIK

MIT VIER STELLSCHRAUBEN DIE ATTRAKTIVITÄT IHRES BETRIEBS STEIGERN

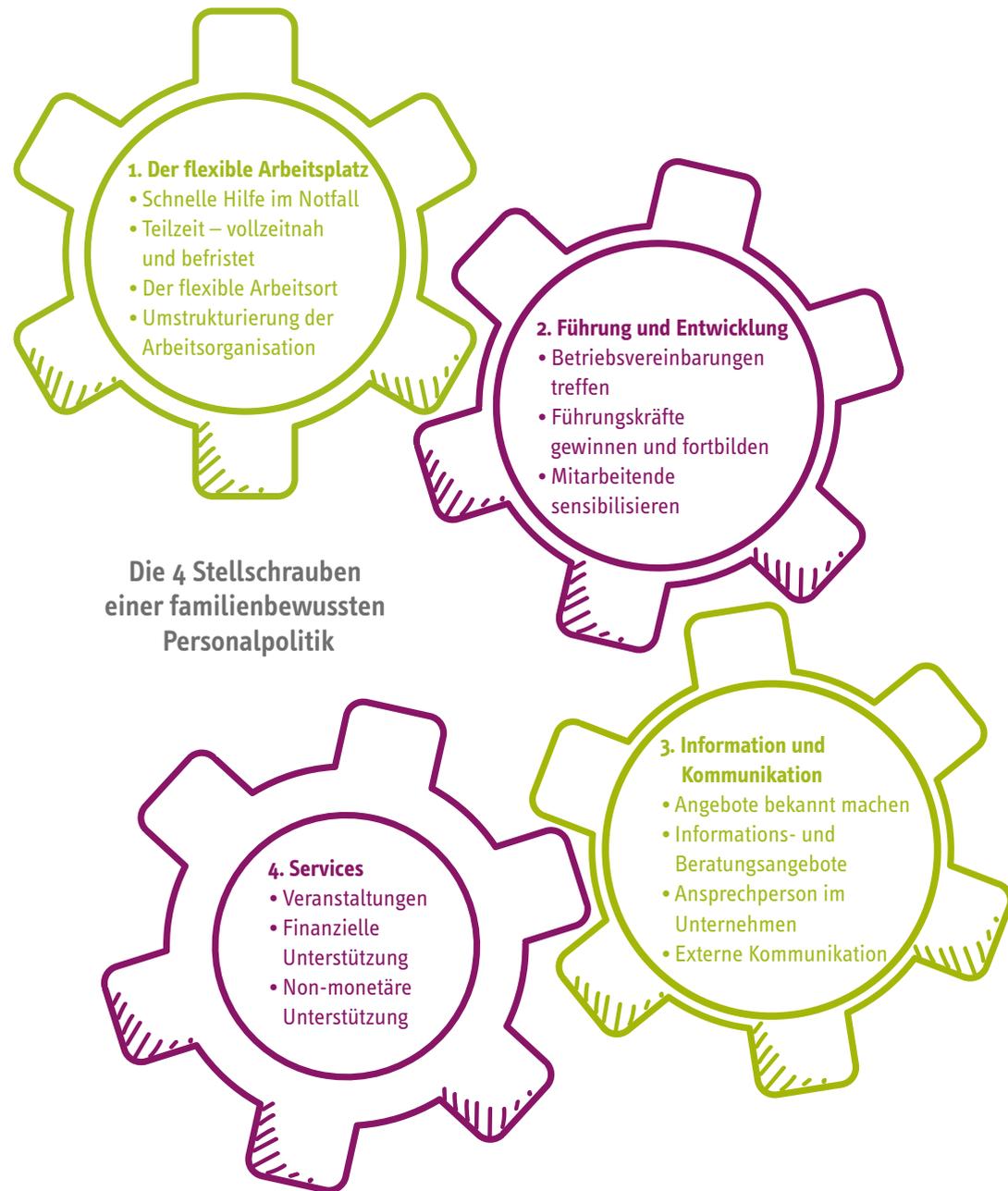
Mit einer Personalpolitik, die sich an den Lebensphasen der Mitarbeitenden orientiert, steigern Sie die Attraktivität Ihres Unternehmens, sichern sich gute Fachkräfte und bleiben wettbewerbsstark. Sie verbessern und stärken die Unternehmenskultur und die Mitarbeitendenbindung und beugen eine Beeinträchtigung der Leistungsfähigkeit vor. Gerade für die jüngeren Fach- und Führungskräfte ist eine personalorientierte und familienfreundliche Unternehmenskultur mindestens ebenso wichtig wie das Gehalt, und kann sogar die Wahl des Arbeitgebenden bestimmen.<sup>1</sup> Personal-

bzw. familienorientierte Unternehmen verzeichnen gegenüber anderen Unternehmen deutlich bessere Personal-Kennzahlen, wenn es um die Produktivität und die Motivation der Mitarbeitenden oder um die Bewerberqualität geht.

Wenn sich der Arbeitsplatz anpasst, können pflegende Mitarbeitende im Beruf bleiben und weiterhin viel leisten. Die Voraussetzungen dafür: Flexibilisierungsangebote und eine vorübergehend veränderte, differenzierte Leistungserwartung.



<sup>1</sup> Roland Berger (2014): Die neue Vereinbarkeit.



„Wir möchten verhindern, dass unseren Mitarbeitenden eine Pflegesituation über den Kopf wächst. Daher möchten wir zunächst das Thema aus der Tabuzone herausholen und die Mitarbeitenden ermutigen, ein offenes Gespräch mit uns zu führen.“

Claudia Thienenkamp, Pflege-Coach  
Referentin Personal und Ausbildung  
Dücker Group GmbH, Langenfeld



## 1. DER FLEXIBLE ARBEITSPLATZ

### Schnelle Hilfe im Notfall – Arbeitsfreistellung

Werden Angehörige pflegebedürftig, muss in der Regel schnell gehandelt werden. Das Pflegezeitgesetz sieht zehn Tage kurzfristige Auszeit je zu pflegendem, nahen Angehörigen vor.

### Teilzeit gestalten – vollzeitnah und befristet

Für viele pflegende Vollzeitbeschäftigte sind die Belastungen durch die Doppelverantwortung auf Dauer zu hoch. Eine Teilzeitbeschäftigung entlastet sie, gibt ihnen Planungssicherheit und erhält ihre Arbeit wie Arbeitsfähigkeit:

- Ziehen Sie nicht nur die klassische Teilzeitstelle („halbe Stelle“) in Betracht. Auch Teilzeit im vollzeitnahen Bereich und eine zeitlich befristete Reduzierung der Arbeitszeit mit der Option auf Verlängerung entlasten und bieten Verlässlichkeit.
- Eine Reduzierung der Arbeitszeit sollte immer auch mit einer entsprechenden Anpassung der Arbeitsinhalte verbunden werden. Hier sind auch organisatorische Abstimmungen mit den Führungskräften und mit Kolleginnen und Kollegen notwendig.

- Bei der Erstellung von Schicht- und Einsatzplänen sowie bei Abweichungen von der geplanten Arbeitszeit sollte ein Planungshorizont von mindestens ein bis zwei Wochen eingehalten werden. Vermeiden Sie möglichst, Arbeitszeiten kurzfristig zu ändern.
- Klären Sie im persönlichen Gespräch mit Mitarbeitenden ab, welche Reduktion der Arbeitszeit – und damit Einkommenseinbußen – für den gewünschten Zeitraum tragbar sind.

### Arbeitsorte zu flexibilisieren spart pflegenden Mitarbeitenden kostbare Zeit

Die Fahrzeiten zwischen Arbeitsort, Wohnort und eventuell dem Wohnort der pflegebedürftigen Person bilden einen großen Stressfaktor für pflegende Angehörige. Es kann daher eine große Entlastung für sie sein, den Arbeitsplatz zeitweise oder für die Fertigstellung bestimmter Aufgaben nach Hause zu verlagern. In den meisten Fällen genügt für pflegende Mitarbeitende, dies für einige Stunden oder einen Tag in der Woche in Anspruch zu nehmen.

**TELEARBEIT VERSUS HOMEOFFICE**

Die **Telearbeit** ist arbeitsvertraglich festzulegen. Die Telearbeitsplätze sind vom Arbeitgebenden fest eingerichtete Bildschirmarbeitsplätze im Privatbereich der Beschäftigten. Dazu gehört die Ausstattung des Telearbeitsplatzes mit Mobiliar, Arbeitsmitteln einschließlich der Kommunikationseinrichtungen.

Das **Homeoffice** ist eine Umschreibung für das Arbeiten von Zuhause. Der Begriff ist aber nicht legal festgelegt wie die Telearbeit. Vielfach nehmen Beschäftigte ihren dienstlichen Laptop, ihr Tablet oder das Smartphone mit und können ihre Arbeit unabhängig von festen Arbeitszeiten und festen Arbeitsplätzen erledigen – im Rahmen des Mobilens Arbeitens.

**Arbeitsorganisation umstrukturieren**

Gute Vertretungslösungen und die Möglichkeit, Zusatzaufgaben (Führungsverantwortung, Arbeitskreise, Außenkontakte) abzugeben, entlasten die pflegenden Mitarbeitenden.

Wichtig: Schaffen Sie gemeinsam mit Ihrer Belegschaft eine Vertretungslösung. Die Arbeit sollte nicht einfach liegen bleiben oder ohne vorherige Absprachen auf verbleibende Kolleginnen und Kollegen abgeschoben werden.

Kommunizieren Sie daher klar und offen, damit die Belegschaft Ihre Entscheidungen mitträgt.

Ein systematisches Vertretungsmanagement berücksichtigt außerdem Möglichkeiten der Aufgabendelegation, Rufbereitschaften oder Dienstreisen, individuelle Einsatzpläne in der Teamarbeit und die Terminierung von Teamsitzungen und Weiterbildungen. Ggf. kann die Versetzung pflegender Beschäftigter in andere Abteilung sinnvoll sein.

**2. FÜHRUNG UND ENTWICKLUNG****Betriebsvereinbarungen treffen**

Viele der genannten betrieblichen Unterstützungsmaßnahmen können auch in Betriebs- oder Dienstvereinbarungen festgehalten werden. Damit informieren Sie alle Beschäftigten über ihre Möglichkeiten. Sowohl Sie als auch Ihre Belegschaft haben dadurch eine größere Absicherung und Planungsgenauigkeit, zum Beispiel bei befristeten Arbeitszeitreduzierungen. Mögliche Regelungsinhalte für die familienbewusste Personalpolitik:

- Ziele der Vereinbarung und die Bedeutung des Themas für das Unternehmen.
- Regelungen zur betriebsinternen Freistellung für die Pflege von Angehörigen: Dauer, Anspruchsvoraussetzung,

Anspruchsberechtigte, Verfahren der Beantragung, Rückkehrregelungen, Maßnahmen zur Vorbereitung für den Wiedereinstieg, Festlegung der Ansprüche auf einen gleichwertigen Arbeitsplatz.

- Erhalt beruflicher Qualifikationen und Kontakthaltmöglichkeiten während der Pflegefreistellung.
- Weitere Angebote: flexible Arbeitszeiten, Beratungsleistungen, Ernennen einer verantwortlichen Person für Beruf und Pflege, Führungskräftebildungen, Informationsveranstaltungen für Angehörige, Einrichtung von Gesprächskreisen.
- Weitere Möglichkeiten flexibler Arbeitszeiten für pflegende Beschäftigte: Telearbeitsplätze, Jobsharing, Arbeitszeitkonten, Befreiung

vom Schichtdienst, Befreiung von der Kernarbeitszeit, längere Pausen bzw. flexible Pausenregelungen.

**Führungskräfte gewinnen und fortbilden**

Führungskräfte sind in der Regel diejenigen, die Mitarbeitende zuerst auf ihre Doppelverantwortung ansprechen. Dabei stoßen sie jedoch nicht immer auf Offenheit und Verständnis. Kein Wunder: Wenn man nicht selbst Pflegebedürftige in der Familie hat, kann man sich die Herausforderung pflegender Beschäftigter kaum vorstellen.

Vorträge, Schulungen oder Workshops über rechtliche Aspekte und Gesprächsführungstechniken erfüllen einen dreifachen Zweck: (weiter auf Seite 20)

**DIE TOP-7 MASSNAHMEN ZUR UNTERSTÜTZUNG PFLEGENDER MITARBEITENDER:**

1. Flexibilisierung der Arbeitszeit
2. Informationsbereitstellung
3. Führungskräftebildung
4. Fortgebildete Ansprechperson für das Thema innerhalb des Betriebs
5. Kooperation mit externen Anlaufstellen
6. Flexibilisierung des Arbeitsortes
7. Geld(werte)leistungen, z.B. zinsloses Darlehen

**TIPP**

Quelle: Hans-Böckler-Stiftung:  
Wenn Mitarbeiter Angehörige pflegen,  
Düsseldorf (2015)

## ERSTMAL EINFACH ZUHÖREN

INTERVIEW MIT HR-MANAGERIN UND  
PFLEGE-COACH EVA-CHRISTINA BERGMEISTER,  
ANYMOTION GRAPHICS GMBH

Die Düsseldorfer Digitalagentur anyMOTION Graphics steht ihren Kundinnen und Kunden mit Beratung, Umsetzung und Pflege aller Online-Lösungen zur Seite. Eva-Christina Bergmeister ist die Personalverantwortliche des Unternehmens und schildert, warum die Geschäftsführung auf einen betrieblichen Pflege-Coach setzt.

**Frau Bergmeister, Sie engagieren sich sehr für das Thema „Pflege-Situation bei Beschäftigten“. Warum?**

Stärker als bisher trifft unsere älteren Kolleginnen und Kollegen die Situation der Fürsorge für pflegebedürftige Eltern, Partnerinnen, Partner oder weitere Angehörige. Der Megatrend des „demografischen Wandels“ ist naturgegeben einer der Hauptgründe für die steigende Relevanz der Vereinbarkeit von Beruf und persönlicher Pflegesituation – in der Gesellschaft, und so natürlich auch bei uns.

**Warum haben Sie bei anyMOTION die Position des „Betrieblichen Pflege-Coachs“ eingeführt?**

Das wertvollste „Unternehmensgut“ für anyMOTION ist jede einzelne Mitarbeiterin, jeder einzelne Mitarbeiter. Wir bemühen uns nach Kräften, Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsort und Serviceangebote für Familien auf die Bedürfnisse der bei uns arbeitenden Menschen zuzuschneiden. Auch, um als Arbeitgebende attraktiv zu bleiben, gilt es, die tatsächlichen Sorgen der Beschäftigten

wahrzunehmen und potenzielle Nöte zu antizipieren. Zudem wollen wir unserem Team weder Doppelbelastungen, Stress noch Kündigungen wegen Überbelastung zumuten.

**Was machen Sie als „Pflege-Coach“ ganz konkret?**

Als Pflege-Coach unterstütze ich Mitarbeitende, die Angehörige versorgen möchten oder müssen. Unsere Unternehmenskultur wird durch verbindliche Vereinbarkeitsziele geprägt, die jedem Bedarf individuell begegnen und im persönlichen Dialog erarbeitet werden. Dazu gehört auch, dass ich in der Rolle des Pflege-Coachs zunächst „einfach nur“ sorgsam zuhöre, um in einem ersten Gespräch erste Orientierungshilfen zu geben. Ich kann Tipps geben, an welcher Stelle die richtige Hilfe zu finden ist, und Hinweise liefern, zum Beispiel zu den rechtlichen Rahmenbedingungen. Und ich kann dank meiner langjährigen Personalerfahrung und der Weiterbildung zum Pflege-Coach auf die drängendsten Fragen nach den nächsten Schritten Auskunft geben.

### WAS MACHT EIN „BETRIEBLICHER PFLEGE-COACH“?

- Erste Ansprechperson für pflegende Mitarbeitende
- Informiert über interne und externe Angebote
- Sensibilisiert Geschäftsleitung und Beschäftigte für das Pflege-Thema
- Entwickelt betriebsinterne Angebote und Betriebsvereinbarungen
- Organisiert Führungskräfte-Trainings
- Erarbeitet eine individuelle Lösung mit der/dem Mitarbeitenden
- Richtet eine (Fach-)Bibliothek ein





Wir bieten flexible und individuelle Arbeitszeitmodelle an. Immer mehr Mitarbeitende kümmern sich neben ihrem Beruf auch um pflegebedürftige Angehörige.

Stephan Jäger, Pflege-Coach  
Referent Fachkräftesicherung  
IHK zu Düsseldorf



(Fortsetzung von Seite 17)

1. Die Maßnahmen sensibilisieren Führungskräfte für die Herausforderung Pflege.
2. Sie vermitteln praktische Kompetenzen für die Führung von pflegenden Beschäftigten: Führungskräfte bekommen einen Eindruck von typischen Anforderungen im Alltag pflegender Beschäftigter, können so deren Anliegen und Situation besser beurteilen und für beide Seiten tragfähige Arbeitsmodelle finden.
3. Sie unterstützen Führungskräfte darin, die Thematik offen zu kommunizieren, damit die Belegschaft formelle wie informelle Regelungen konstruktiv mitträgt.

### Mitarbeitende sensibilisieren

Weisen Sie Ihre Mitarbeitenden auf die Doppelverantwortung von pflegenden Kolleginnen und Kollegen hin. Heben Sie hervor, dass alle zeitweilig familiäre Fürsorgeverpflichtungen übernehmen. Sorgen Sie für ein Vertrauensklima in Ihrem Unternehmen, damit informelle Absprachen nicht von anderen Beschäftigten blockiert werden.

### 3. INFORMATION UND KOMMUNIKATION

#### Angebote im Betrieb bekannt machen

Thematisieren Sie die familiäre Doppelverantwortung, indem Sie regelmäßige Anlässe schaf-

fen, die sie aufgreifen: beispielsweise auf der Personalversammlung, in einer Teambesprechung oder beim jährlichen Mitarbeitendengespräch. Geben Sie Hilfestellungen transparent bekannt und informieren Sie ihre Mitarbeitenden über ihr Vereinbarkeitskonzept in individuellen Gesprächen, durch gedruckte und digitale Informationen, die für alle zugänglich sind, und durch Veranstaltungen.

Heben Sie hervor, dass das Thema für Ihr Unternehmen wichtig ist, und dass pflegende Mitarbeitende konkrete Unterstützung erhalten. Erst, wenn Beschäftigte erfahren, welche konkreten Angebote sie vom Unternehmen erwarten können, ist die interne Kommunikation gelungen.

#### Auf Beratungsstellen verweisen

Die kommunale Pflege- und Wohnberatung bietet kostenlose und wohnortnahe Beratung an. Hier erhalten pflegende Mitarbeitende u. a. Informationen über die Leistungen der Pflegeversicherung, Betreuungs- und Pflegeangebote, über die Entlastung für Angehörige und Möglichkeiten, die Wohnung an die Bedürfnisse einer/s Pflegebedürftigen anzupassen.

Legen Sie die Informationen an gut zugänglichen und nicht einsehbaren Stellen im Unternehmen aus oder richten Sie einen Bereich im Intranet ein.

#### Ansprechperson benennen

Mitarbeitende erleben Sicherheit und Wertschätzung für ihre Situation, wenn es im Betrieb eine kompetente Ansprechperson gibt. Diese sollte für das Thema sensibilisiert sein, die Situation realistisch einschätzen können und das Vertrauen der Belegschaft genießen. In einem vertraulichen Gespräch kann die Ansprechperson über betriebliche und überbetriebliche Angebote informieren, auf Beratungsstellen verweisen und eine interne Fachbibliothek anbieten. In größeren Unternehmen ist auch eine paritätische Kommission, die zu gleichen Teilen die Arbeitnehmenden- und die Arbeitgebenden-seite vertritt, denkbar.

#### Personalkonzepte extern kommunizieren

Arbeitssuchende Fachkräfte können nur auf Ihr Engagement aufmerksam werden, wenn Sie es – glaubwürdig und passend zu Ihrem Unternehmen – kommunizieren. Wege, Ihr Vereinbarkeitskonzept extern zu kommunizieren, gibt es viele: auf der Homepage Ihres Betriebs, über ein Zertifikat, indem Sie mit dem Pflege-Thema an Medien mit der passenden Zielgruppe herantreten oder auch in Bewerbungsgesprächen von selbst das Thema ansprechen. Dabei sollten Sie konkrete Angebote und Ergebnisse aufzeigen.

Tipp: Geschichten über echte Menschen funktionieren am besten.



Weitere Infos unter:  
[erfolgsmittelpunkt.de/  
zertifikat](http://erfolgsmittelpunkt.de/zertifikat)

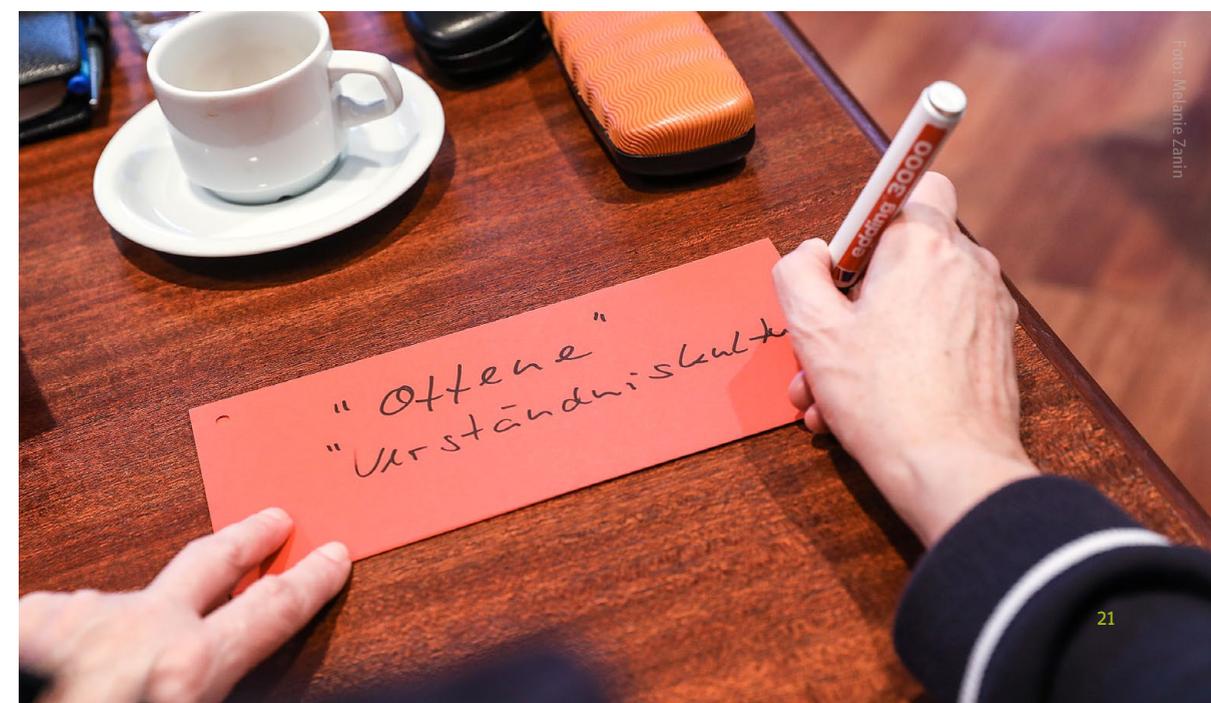


Foto: Melanie Zamin

#### 4. SERVICES

**Veranstaltungen initiieren und organisieren**  
Pflegerische Mitarbeitende müssen schnell in einem sehr komplexen Themenbereich kompetent werden. Unterstützen Sie sie, indem Sie Informationsveranstaltungen zum Themenbereich anbieten, z. B. über Demenz oder die Patientenverfügung. Einen proaktiven Schritt gehen Sie, indem Sie private Pflegedienstleister einladen, die Plätze in Rehakliniken vermitteln und bezüglich Pflegepersonal oder Essen auf Rädern beraten.

#### Finanzielle Unterstützung anbieten

Die Mehraufwendungen der pflegenden Mitarbeitenden sind in der Regel hoch. Beispielsweise fallen Kosten an für ambulante Dienste, hauswirtschaftliche Leistungen, Erholungszeiten und Leistungen, die die Pflegeversicherung nicht

übernimmt. Unterstützen können Sie pflegende Mitarbeitende mit zinsgünstigen Firmendarlehen oder Zuschüssen.

#### Non-monetäre Unterstützung anbieten

Überlegen Sie, ob Sie pflegenden Mitarbeitenden einen bezahlten Sonderurlaub von beispielsweise zwei zusätzlichen Tagen im Jahr gewähren möchten. Auch Gesundheitsangebote wie Entspannungskurse können Beschäftigten helfen, leistungsfähig zu bleiben. Ganz praktisch unterstützen Sie pflegende Mitarbeitende, wenn diese betriebliche Gegenstände wie Fahrzeuge oder das Firmenhandy für private Zwecke nutzen dürfen. Auch die Mitnahme von Kantinenessen für private Zwecke kann Mitarbeitende mit familiären Fürsorgeaufgaben entlasten.

## 5. BETRIEBLICHER PFLEGE-AKTIONSPLAN

WIE SIE IN ZWEI STUFEN INS TUN KOMMEN

Stellen Sie sich vor, der Ernstfall tritt ein: Ihre Mitarbeiterin Frau Müller muss sich ganz plötzlich um ihre Mutter kümmern, die schwer gestürzt ist. Im „besten“ Fall sind sowohl Frau Müller als auch Sie „nur“ überfordert. Im schlimmsten Fall müssen Sie mit Folgewirkungen wie ungewollte arbeitsrechtliche Präzedenzfälle oder Frust bei anderen Beschäftigten rechnen.

Handeln Sie vorausschauend und entwickeln Sie Maßnahmen, auf die Sie zurückgreifen können, wenn sich Mitarbeitende um nahe

Angehörige kümmern müssen. Die Voraussetzungen für die erfolgreiche strategische Umsetzung der Maßnahmen: Sie und Ihre Mitarbeitenden sind überzeugt von ihrer Notwendigkeit.

Mit dem zweistufigen Betrieblichen Pflege-Aktionsplan unterstützen wir Sie dabei, Schritt für Schritt mittel- und langfristige Maßnahmen sowie „lebensrettende“ Sofortmaßnahmen für Ihren Betrieb zu entwickeln.

#### Stufe 2: Akut

Sie möchten im Pflege-Notfall handlungsfähig bleiben?

#### Stufe 1: Präventiv

Sie möchten Ihr Unternehmen wettbewerbsstark halten und ein gutes Betriebsklima erreichen?



# PRÄVENTIV

## STUFE 1: PRÄVENTIV – SIE SICHERN IHRE FACHKRÄFTE LANGFRISTIG

### 1. Füllen Sie eine Entscheidung und gewinnen Sie Ihre Führungskräfte für die Umsetzung

#### Eine strategische Entscheidung treffen

- Treffen Sie die bewusste Entscheidung, sich strategisch auf pflegende Beschäftigte vorzubereiten.
- Entwickeln Sie eine entsprechende Betriebsvereinbarung.
- Kommunizieren Sie die Entscheidung im Unternehmen.
- Informieren Sie, falls vorhanden, den Betriebs- oder Personalrat. Sie müssen für spätere Entscheidungen, die beispielsweise das Recht auf Mitbestimmung über die Arbeitszeiten betreffen, mit ins Boot geholt werden.



#### Muster

Pflege-Betriebsvereinbarung

Einfach herunterladen unter:  
[erfolgsfaktorfrau.de/betriebsvereinbarung](http://erfolgsfaktorfrau.de/betriebsvereinbarung)

#### Kriterien für die „Private Verpflichtung“ festlegen

- Arbeitgebende müssen nur berechnete private Verpflichtungen berücksichtigen und hierfür Vereinbarkeitslösungen schaffen. „Berechtigt“ bedeutet, wenn die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben deutlich eingeschränkt ist, beispielsweise bei der Kindererziehung oder der Angehörigenpflege.
- Entscheiden Sie, ob Sie die Hilfebedürftigkeit ohne anerkannten Pflegegrad oder chronische Erkrankungen bereits als berechnete Kriterien einstufen.
- Entscheiden Sie, wie eng Sie den Kreis der zu Pflegenden – also nahe oder auch entferntere Verwandte – fassen möchten.

#### Führungskräfte auf Herausforderungen des Vereinbarkeitskonzeptes vorbereiten und für die Umsetzung gewinnen

- Häufig fürchten Beschäftigte, über die doppelte Verantwortung zu sprechen. Nehmen Sie ihnen die Angst vor beruflichen Nachteilen.
- Informelle Unterstützung ist wertvoll – beispielsweise schnelles Einspringen von anderen Mitarbeitenden oder unbürokratisch gewährter, kurzfristiger Urlaub. Dies setzt ein Vertrauensklima unter den Beschäftigten voraus.

- Es kann für Führungskräfte erforderlich sein, mit den Mitarbeitenden eine individuelle Lösung zu finden.
- Die Leistungsziele der Beschäftigten sollten während einer pflegebedingten Teilzeit angepasst werden.
- Private Verpflichtungen können den regulären Arbeitsablauf unterbrechen und im Zweifelsfall negativ beeinflussen, z. B. wenn Mitarbeitende während der Arbeitszeit mit einem Pflegedienst telefonieren müssen.

#### Die Erfolgsfaktoren Ihrer Strategie überprüfen

- Alle in einem Boot: Transparente Kommunikation stärkt den Zusammenhalt der Belegschaft und fördert die Kooperationsbereitschaft.
- Stimmig für Ihren Betrieb: Nicht jede Strategie ist für jedes Unternehmen sinnvoll. Individualisierte Maßnahmen wirken stärker.
- Langfristig relevant: Klare, verbindliche Regeln verankern die Strategie nachhaltig.

### 2. Entwickeln Sie Ihre individuelle Zusammensetzung von Maßnahmen

#### Vor der Entwicklung von Maßnahmen überprüfen

- Können Sie Auszeiten gewähren? Eintretende Pflegebedürftigkeit stellt Beschäftigte vor eine Vielzahl privater Verpflichtungen. Zügig gewährte Auszeiten leisten kurzfristige und effektive Hilfe.
- Lassen sich die Arbeitszeiten flexibilisieren? Pflege- und Betreuungsdienste oder medizinische Termine mit der regulären Arbeitszeit abzustimmen kann kompliziert werden. Individuelle Anpassungen an Arbeitsbeginn und -ende entlasten pflegende Beschäftigte. Ein Dienstplan bietet Planungssicherheit.
- Wie kann die Arbeit kurzfristig flexibilisiert werden? Pflege- und Betreuungsdienste verändern oft ihre Verfügbarkeit. Auch unerwartete Termine können Planungen durcheinanderbringen. Dank Gleitzeit mit Rahmenarbeitszeiten oder flexibel wählbare Gleitzeitspannen können pflegende Mitarbeitende schnell reagieren.



#### In einem Workshop können folgende Fragestellungen geklärt werden:

- Wie können wir in unseren verschiedenen Funktionsbereichen Auszeiten gewähren?
- Wie und inwiefern können wir – in welchen Funktionsbereichen – Arbeit flexibilisieren?
- Haben wir die Möglichkeit, Arbeit in allen Funktionsbereichen kurzfristig zu flexibilisieren?

### Machbarkeit von Maßnahmen überprüfen

- Welche Maßnahme ist in Ihrem Betrieb umsetzbar? Hilfreiche Maßnahmen betreffen die folgenden Handlungsfelder: Arbeitsflexibilisierung, Führung und Entwicklung, Information und Kommunikation und Services (siehe Kapitel 4).
- Was ist rechtlich umsetzbar? Prüfen Sie die gültigen Rechtsnormen für Ihren Betrieb, beispielsweise das Arbeitszeitgesetz und Regelungen aus Tarifverträgen.
- Welche Kosten können entstehen? Kostentransparenz kommt Arbeitgebenden wie Arbeitnehmenden zugute. Beispielrechnungen helfen beiden Seiten, den finanziellen Aufwand einzuschätzen – beispielsweise für Laptops fürs Homeoffice oder gar Lohninbußen, weil Nachtschichten wegfallen oder weniger gearbeitet wird. Prüfen Sie Möglichkeiten externer finanzieller Förderungen.
- Ist die Rückkehr ins alte Arbeitsmodell nach Ende der Pflegetätigkeit möglich? Werden Privilegien zurückgenommen oder beibehalten?

**Checkliste**  
Pflege-Selbstcheck:  
Wo steht unser Unternehmen?

Einfach herunterladen unter:  
[erfolgskraftfrau.de/selbstcheck](http://erfolgskraftfrau.de/selbstcheck)

### Geeignete Maßnahmen zusammenstellen

Die gute Nachricht vorab: Kein Unternehmen fängt „bei null“ an. Tragen Sie daher in einem ersten Schritt zusammen, welche betrieblichen Unterstützungsangebote es bereits gibt, und führen Sie einen Selbstcheck durch.

**TIPP!**

Passgenaue Maßnahmen für Ihr Unternehmen und die Akzeptanz der Belegschaft erreichen Sie, indem Sie Ihre Mitarbeitenden fach- und hierarchieübergreifend in die Entwicklung einbeziehen:

- (ausgewählte) Beschäftigte,
- die Personalabteilung,
- interessierte Vorgesetzte,
- ggf. die Arbeitnehmervertretung.

In einem Workshop entwickelt diese Arbeitsgruppe geeignete Maßnahmen für den Betrieb. Die Ergebnisse werden anschließend der Geschäftsleitung vorgestellt und gemeinsam verabschiedet.

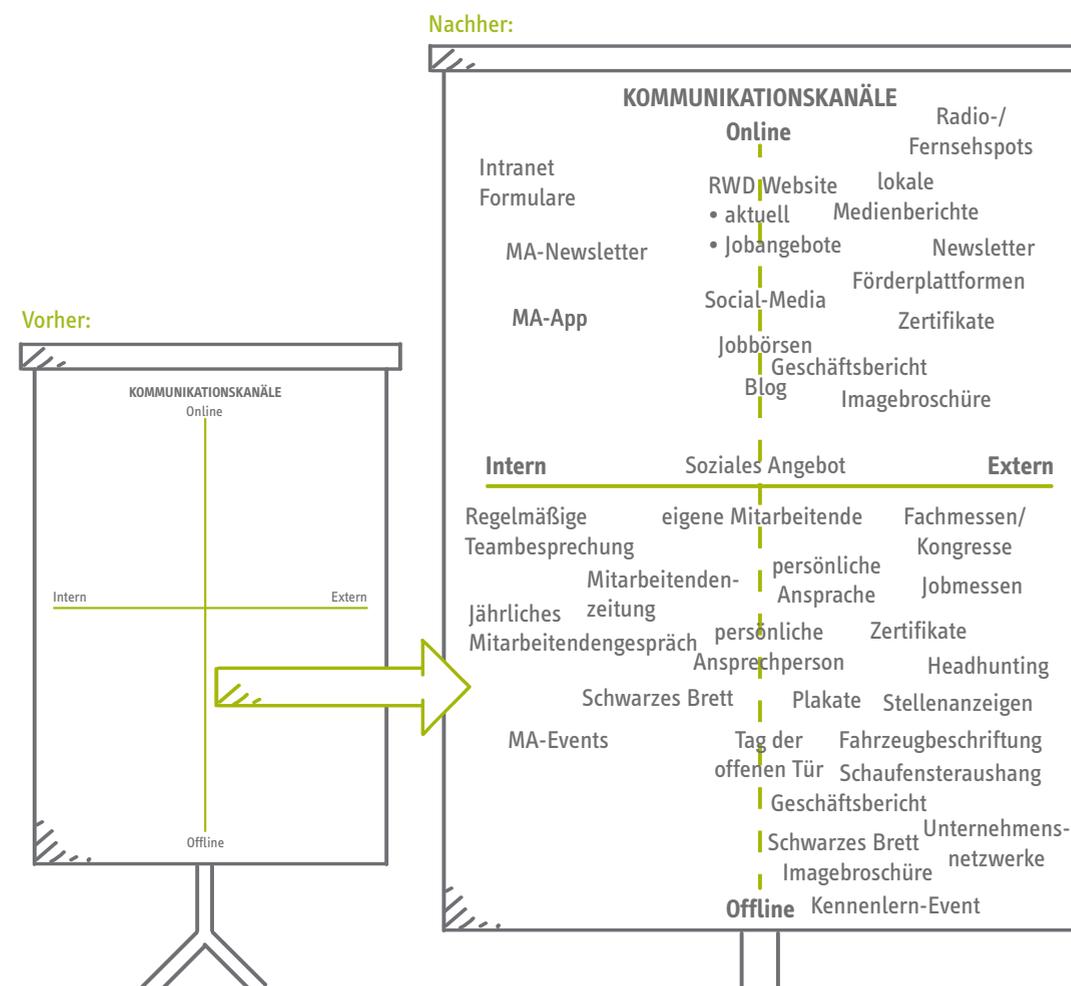
Gerade in Zeiten von Arbeitsverdichtung und Veränderungen liegt es uns am Herzen, pflegende Mitarbeitende zu unterstützen. Wir übernehmen die Kosten für eine Erst-Pflegeberatung und bieten über die gesetzlichen Regelungen hinaus „Kurzauszeiten“ an.

Stefan Steinsiepen, Pflege-Coach  
Personalreferent  
Sparkasse Hilden-Ratingen-Velbert



### 3. Kommunizieren Sie erfolgreich – mit allen und überall

Wie und wo können Sie Ihre personalorientierten Maßnahmen kommunizieren? Die nachfolgende Abbildung zeigt Ihnen mögliche Kommunikationskanäle auf. In einem Workshop können Sie gemeinsam mit Ihrer Belegschaft Ihre Kommunikationsmöglichkeiten ermitteln.



## ARBEITSBEISPIEL

Ein Dienstleistungsunternehmen informiert sein Team über das Pflegezeitgesetz und neue Angebote.

**Aufgabenstellung:** Ein Eventveranstalter mit 60 Mitarbeitenden möchte schnell seine ganze Belegschaft über das Pflegezeitgesetz und die neuen Angebote im Unternehmen informieren und sucht nach einer Vorgehensweise.

Die Lösung wurde in einem Workshop mit sechs Teilnehmenden unter Mitwirkung der Gruppenleitung erarbeitet:

*Thema: Pflegezeitgesetz und Angebote  
im Unternehmen kommunizieren.  
Warum: Relevanz für ALLE Mitarbeitenden*

1. Interne Kompetenz aufbauen (Personalleitung)
2. Personalversammlung
  - a) Hinweis auf Informationen (Intranet/Schwarzes Brett)
  - b) Benennung einer Ansprechperson (Pflege-Coach)
3. Gewinnung der Führungskräfte
4. Thematisierung in den Teams, Sensibilisierung der Mitarbeitenden
5. Weiterführende Maßnahmen:
  - Integration ins jährliche Mitarbeitendengespräch
  - Interview mit Pflege-Coach in der Mitarbeitendenzeitung

## STUFE 2: AKUT – SIE WAPPEN SICH FÜR DEN NOTFALL

Kehren wir zum Anfangsszenario von Seite 23 zurück: Frau Müller muss plötzlich ihre Eltern pflegen. Die Situation trifft Sie vorbereitet und Sie wissen genau, was zu tun ist.

## 1. Führen Sie umgehend ein Erstgespräch

Vereinbaren Sie und ggf. der Betriebsrat zeitnah ein Gespräch mit Frau Müller. Die Informationen, die Sie im persönlichen Gespräch erhalten, helfen Ihnen dabei, die geeignetsten Maßnahmen für die spezifische Situation vorzubereiten. Sie können Frau Müller zusätzlich unterstützen, indem Sie ihr die Ansprechpersonen der kommunalen Wohn- und Pflegeberatungen nennen (S. 32) und folgende Dokumente aushändigen:

 <b>Checkliste</b> Pflegefall – Was tun?  Herunterladen unter: <a href="https://erfolgsfaktorfrau.de/pflege-checkliste">erfolgsfaktorfrau.de/pflege-checkliste</a>	 <b>Infosheet</b> FAQs Pflegezeit  Herunterladen unter: <a href="https://erfolgsfaktorfrau.de/faq">erfolgsfaktorfrau.de/faq</a>	 <b>Formular</b> Ärztliche Bescheinigung für die kurzzeitige Arbeitsverhinderung  Herunterladen unter: <a href="https://erfolgsfaktorfrau.de/bescheinigung">erfolgsfaktorfrau.de/bescheinigung</a>	 <b>Flyer</b> Kontaktliste Pflege – Kreis Mettmann  Zu finden unter: <a href="https://kreis-mettmann.de">kreis-mettmann.de</a>
--	---	--	--

Sie informieren alle Kontakte über die vorübergehende Abwesenheit von Frau Müller und sorgen dafür, dass Vertretungsregelungen getroffen werden.

## 2. Begleiten Sie Mitarbeitende in Coaching-Gesprächen

Sie und ggf. der Betriebsrat treffen sich mit Frau Müller zum Zweitgespräch. Beachten Sie die folgenden Hinweise:

- Protokollieren Sie das Gespräch.
- Sichern Sie Frau Müller Vertraulichkeit über die Gesprächsinhalte zu.
- Informieren Sie Frau Müller über betriebliche Möglichkeiten, Arbeit zu flexibilisieren, und über betriebliche Angebote für Mitarbeitende.
- Ermitteln Sie gemeinsam eine Lösung, wie die Arbeit von Frau Müller so gestaltet werden kann, dass sie ihren familiären Fürsorgeaufgaben nachkommen kann.

  
**Protokollvorlage**  
 Pflege-Coaching-Gespräch mit Mitarbeitenden  
 Herunterladen unter:  
[erfolgsfaktorfrau.de/protokollvorlage](https://erfolgsfaktorfrau.de/protokollvorlage)

- Ermitteln Sie gemeinsam, mit welchen Konsequenzen die Abteilung bzw. das Team rechnen muss, und welche Voraussetzungen für die Veränderungen gegeben sind.
- Beraten Sie sich über mittel- bis langfristige Maßnahmen für Frau Müller und ggf. für die ganze Abteilung bzw. das ganze Team.

Sie können Frau Müller zusätzlich unterstützen, indem Sie ihr folgende Handreichungen in passender Auswahl zur Verfügung stellen:

<p><b>Formular</b> Ankündigung Freistellung letzte Lebensphase</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://erfolgsfaktorfrau.de/letzte-lebensphase">erfolgsfaktorfrau.de/letzte-lebensphase</a></p>	<p><b>Formular</b> Ärztliche Bescheinigung für die Begleitung in der letzten Lebensphase</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://erfolgsfaktorfrau.de/bescheinigung2">erfolgsfaktorfrau.de/bescheinigung2</a></p>	<p><b>Infosheet</b> Leistungen der Pflegeversicherung im Überblick</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://awo-nordhessen.de/senioren/ratgeber-pflege.html">awo-nordhessen.de/senioren/ratgeber-pflege.html</a></p>
---	---	---

Alle Betriebsgrößen

<p><b>Formular</b> Ankündigung Pflegezeit</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://erfolgsfaktorfrau.de/pflegezeit">erfolgsfaktorfrau.de/pflegezeit</a></p>	<p><b>Formular</b> Antrag Teilzeit</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://erfolgsfaktorfrau.de/teilzeit">erfolgsfaktorfrau.de/teilzeit</a></p>	<p><b>Formular</b> Ankündigung Familienpflegezeit</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://erfolgsfaktorfrau.de/familienpflegezeit">erfolgsfaktorfrau.de/familienpflegezeit</a></p>	<p><b>Formular</b> Antrag Brückenteilzeit</p> <p>Herunterladen unter: <a href="http://erfolgsfaktorfrau.de/brueckenteilzeit">erfolgsfaktorfrau.de/brueckenteilzeit</a></p>
--	---	--	--

Betriebe ab  
16 Mitarbeitende

Betriebe ab  
26 Mitarbeitende

Betriebe ab  
46 Mitarbeitende



**Kommunizieren Sie die gemeinsam erarbeitete Lösung in der Belegschaft.** Sie besprechen die gemeinsam erarbeitete Lösung in der Belegschaft. Nehmen Sie Bedenken und Einwände ernst und vermitteln Sie die Vorteile des Vereinbarkeitskonzeptes noch einmal. Sie können zusätzlich weitere Gespräche oder eine provisorische Lösung anbieten.

**Passen Sie ggf. den Arbeitsvertrag an.** Sie prüfen, ob der Arbeitsvertrag von Frau Müller geändert oder eine Zusatzvereinbarung getroffen werden muss.

**Fassen Sie regelmäßig nach.** Sie reflektieren in regelmäßigen Gesprächen die Situation von Frau Müller und werten sie einzeln oder im Team aus. Der Grund: Die physische und psychische Belastung ist für pflegende Beschäftigte anfangs schwer einzuschätzen. Darüber hinaus kann sich die Pflegetätigkeit verändern, beispielsweise, wenn sich der Zustand der Pflegebedürftigen verschlechtert oder unerwartete Probleme auftreten.

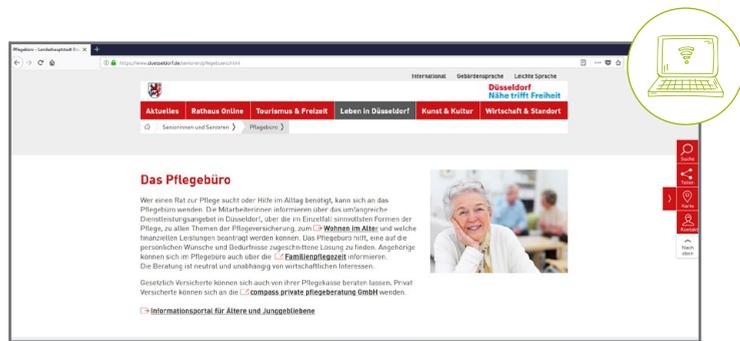
# 6. UNSER SERVICE FÜR SIE

## REGIONALE ANSPRECHPARTNER UND BERATUNGSSTELLEN

Bei Fragen können sich Ihre Mitarbeitenden an die kostenfreien kommunalen Pflege- und Wohnberatungsstellen in Düsseldorf und im Kreis Mettmann wenden:

### Das Pflegebüro, Landeshauptstadt Düsseldorf

Telefon: 0211 899 899 8 (9–14 Uhr)  
seniorenberatung@duesseldorf.de  
duesseldorf.de/senioren/pflegebuero



### Die kommunale Pflege- und Wohnberatung, Kreis Mettmann

Diese Liste mit allen Ansprechpartnern in den Kommunen ist unter [kreis-mettmann.de](http://kreis-mettmann.de) erhältlich.

### Senioren-, Pflegeförderung, besondere Sozialleistungen, Kreis Mettmann

Telefon: 02104 99 2148 (8–15 Uhr)  
alternativen60plus@kreis-mettmann.de



### Pflegestützpunkt im Kreis Mettmann

Geschäftsstelle der AOK  
Telefon: 02104 978 303 (8–12 Uhr, 13–16 Uhr)  
seniorenberatung@duesseldorf.de

### Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz NRW

Unterstützung, Begleitung und Förderung von pflegenden Angehörigen  
Telefon: 0234 935 381 33  
alter-pflege-demenz-nrw.de

## CHECKLISTEN & Co. FÜR IHRE ARBEIT

### Handreichungen für Sie und Ihr Unternehmen

- Muster Pflege-Betriebsvereinbarung
- Checkliste Pflege-Selbstcheck: Wo steht unser Unternehmen?
- Protokollvorlage Pflege-Coaching-Gespräch mit Mitarbeitenden

### Handreichungen für Ihre Mitarbeitenden

- Checkliste Pflegefall – Was tun?
- Infosheet FAQs Pflegezeit
- Formulare Arbeitszeitflexibilisierung

WEITERFÜHRENDE INFORMATIONEN

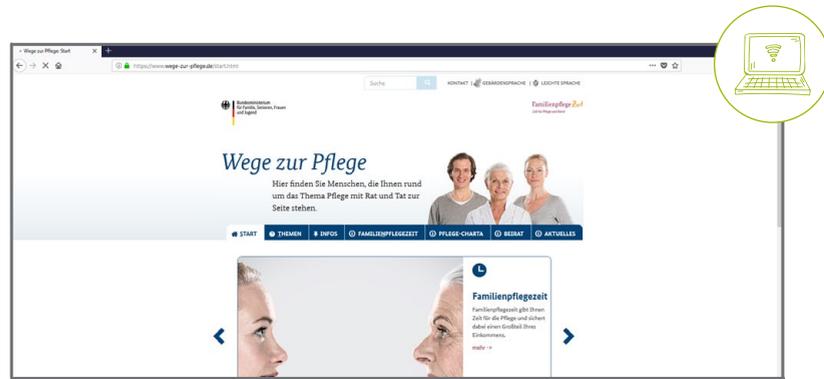
ÜBERREGIONALE BERATUNGSSTELLEN UND ONLINE-INFORMATIONEN



**Das Pflegetelefon: Schnelle Hilfe für Angehörige**  
 Das Pflegetelefon des Bundesfamilienministeriums bietet pflegenden Angehörigen konkrete Hilfe.  
 Telefon: 030 20 17 91 31 (9-18 Uhr, mo-do)  
 info@wege-zur-pflege.de

wege-zur-pflege.de

Die Website des Bundesfamilienministeriums informiert fundiert und aktuell über die Thematik.



LITERATUREMPFEHLUNGEN

Publikationen des Bundesministeriums für Gesundheit (kostenfreie Bestellung bzw. Download)



1. Ratgeber Pflege  
 Alles, was Sie zum Thema Pflege und zu den Pflegestärkungsgesetzen wissen müssen
2. Ratgeber Pflege  
 Alles, was Sie zum Thema Pflege wissen sollten / BMG-P-07055 / 208 Seiten
3. Ratgeber Demenz,  
 Informationen für die häusliche Pflege von Menschen mit Demenz / BMG-P-11021 / 146 Seiten

Publikationen des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (kostenfreie Bestellung bzw. Download)

1. Soziale Sicherung im Überblick 2019  
 A 721 / 229 Seiten (in Englisch, Französisch, Italienisch, Türkisch und Spanisch erhältlich)
2. Zu Ihrer Sicherheit  
 Unfallversichert bei häuslicher Pflege von Angehörigen A 401 / 41 Seiten



Publikationen des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (kostenfreie Bestellung bzw. Download)



1. Bessere Vereinbarkeit von Familie, Pflege und Beruf, Gesetzliche Regelungen seit 1. Januar 2015 Flyer, 6 Seiten (in Englisch, Französisch und Türkisch erhältlich)
2. Länger zuhause leben  
 Ein Wegweiser für das Wohnen im Alter 104 Seiten

Weitere Publikationen (Bestellung bzw. Download)



1. Handlungshilfen für pflegende Angehörige. Strategien zur Organisation der häuslichen Pflege und der Selbstsorge PIN 67 / 60 Seiten
2. Deutsche Rentenversicherung Rente für Pflegepersonen: Ihr Einsatz lohnt sich / 44 Seiten
3. Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO) Entlastung für die Seele – Ein Ratgeber für pflegende Angehörige / 60 Seiten

4. Pflegewegweiser NRW  
 Ausländische Haushalts- und Betreuungskräfte in Privathaushalten 37 Seiten
5. Stiftung Warentest  
 Das Pflege-Set mit Formularen (kostenpflichtig, 14,90 Euro)



## IMPRESSUM

### **Betrieblicher Pflege-Guide:**

**Gemeinsam eine Lösung finden.**

Angebote für pflegende Mitarbeitende entwickeln

### **Herausgeber:**

Kompetenzzentrum Frau und Beruf  
Düsseldorf und Kreis Mettmann  
c/o Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH  
Konrad-Adenauer-Platz 9  
40210 Düsseldorf  
Telefon: 0211 173 02-27  
E-Mail: [competentia@zwd.de](mailto:competentia@zwd.de)  
[erfolgsfaktorfrau.de](http://erfolgsfaktorfrau.de)

**Verantwortlich:** Claudia Diederich, Geschäftsführerin,  
Zukunftswerkstatt Düsseldorf GmbH

**Konzept:** Leonora Fricker, Kompetenzzentrum Frau und Beruf  
Düsseldorf und Kreis Mettmann

**Design:** Hannah Berghus, Köln

**Text und Redaktion:** Anke Ernst, Düsseldorf

### **Bildnachweise:**

**Umschlag:** depositphotos/pressmaster

S. 2: Landeshauptstadt Düsseldorf/Norbert Hüttermann

S. 3: Kreis Mettmann

S. 5, 12, 31: depositphotos/racorn

S. 8, 9: MECU Metallhalbzeug GmbH & Co. KG

S. 11, 15, 20, 21, 22, 26: Melanie Zanin

S. 18, 19: anyMOTION GRAPHICS GmbH

**Stand:** Juli 2020

Das Kompetenzzentrum Frau und Beruf Düsseldorf und Kreis Mettmann ist Teil der Landesinitiative „Frau und Wirtschaft“ des Ministeriums für Heimat, Kommunales, Bau und Gleichstellung des Landes Nordrhein-Westfalen. Trägerin ist die Zukunftswerkstatt Düsseldorf.

Gefördert vom:

Ministerium für Heimat, Kommunales,  
Bau und Gleichstellung  
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

In Kooperation mit:



Trägerschaft:

