

# Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

## 1. Zum Einstieg:

Der Notstand in der häuslichen Pflege

Vernachlässigte alte und kranke Menschen, völlig überforderte, frustrierte und ausgebrannte Pflegekräfte und dramatischer Pflegekräftemangel: Wie kann das gerade in einem Land wie Deutschland sein? Der Hauptgrund ist einfach: In der Alten- und Krankenpflege und insbesondere im Bereich der ambulanten Pflege und Versorgung herrschen schon lange unattraktive Arbeitsbedingungen.

- Ungünstige Arbeitszeiten
- Akkordarbeit und teilweise unmenschliche Bedingungen
- Wenig Wertschätzung innerhalb der Gesellschaft
- Auch deshalb: Insgesamt viel zu schlechte Bezahlung

Es ist also absolut kein Wunder, dass ein Mangel an (motivierten) Pflegekräften sowie auch an interessierten Menschen besteht, die sich ernsthaft vorstellen können den Pflegeberuf zu erlernen.

**Wer möchte schon auf Dauer in einem Beruf mit vielen physischen und psychischen Belastungen und zusätzlich mit seelenlosen Arbeitsabläufen arbeiten, der insgesamt auch wenig Perspektive bietet!**

Offenbar sehen viele von uns diese Zustände schon als normal an und fügen sich in ein "Schicksal". Offensichtlich haben viele von uns auch vergessen, wieso sie einmal diesen wunderbaren Beruf ergriffen haben!

**Wichtige Fragen, die wir uns auch bei CareTeam gestellt haben:**

- Hatte die Berufswahl am Anfang nicht auch etwas mit dem Wunsch zu tun, mit und für Menschen zu arbeiten und für diese da zu sein?
- Hatte der Begriff Beruf vor diesem Hintergrund nicht viel mit einem Gefühl von Berufung zu tun?

Wohl jeder erinnert sich an mindestens einen Moment, indem die Arbeit – einem Menschen zu helfen – zu einem motivierenden und Kraft gebenden Glücksgefühl geführt hat. Und zu einem Gefühl dafür, wie schön, erfüllend und wertvoll der Pflegeberuf sein kann!

Doch diese Momente sind im deutschen Pflegealltag ganz eindeutig viel zu selten. Stattdessen erleben viele Pflegekräfte negativen Stress und Überlastung – und in der Folge Erschöpfungszustände und depressive Verstimmungen bis hin zum Symptomenkomplex des Burn-Out.

Übrigens mit negativen Folgen auch für die Unternehmen: Hohe Krankenstände, hohe Fluktuation, Dienst nach Vorschrift, bis hin zu unternehmensschädigendem Verhalten<sup>1)</sup>.

**Etwas läuft in unserem Beruf und insgesamt im Arbeitsleben dramatisch schief!**

Wird das einmal diskutiert, wird oft nüchtern von „Verschwendung von Ressourcen“ gesprochen. Diese Ressourcen sind aber Menschen, für die diese Verschwendung teils viel Leid und große Qualen bedeutet. Doch augenscheinlich werden die Menschen wie Maschinen gesehen, die Aufgaben zu erfüllen haben und funktionieren müssen. Wenn Profit und Gewinnmaximierung als die oberste Maxime und Menschen lediglich als Ressource und Kostenfaktor gelten, ist es kein Wunder, dass die Bedürfnisse der Menschen erst einmal keine oder kaum eine Rolle spielen.

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### **Wie kommt es, dass Menschen "ausbrennen"?**

Kurz gesagt: Im beruflichen Alltag liegt das am auf Leistung getrimmten System von „höher, schneller und weiter“. Der Leistungs- und der damit oft verbundene Zeitdruck gehören zu den wesentlichen Ursachen für die Überforderung vieler Menschen.

### **Und wieso gerade im sozialen Bereich? Oder: Der Fehler im System**

Hier entsteht zusätzlich hoher Druck, weil die Pflege und Versorgung hilfebedürftiger Menschen billig sein soll. Pflege wird im aktuellen System auf einzelne handwerkliche Tätigkeiten wie Körperpflege und/oder behandlungspflegerische Tätigkeiten reduziert. Diese "Verrichtungen" sollen und müssen in möglichst kurzer Zeit erbracht werden. Denn bei dem aktuellen System von Fallpauschalen kann nur dann ein auskömmlicher Stundenumsatz erarbeitet werden, wenn möglichst viele Leistungen in kürzester Zeit erbracht werden.

Die Fallpauschalen werden für alle Beteiligten zur Falle: Es wird auf Kosten der Pflegebetriebe, der Pflegekräfte und nicht zuletzt zu Lasten der hilfebedürftigen Menschen gespart. Jeder kann es sehen: Es ist erschreckend, wie unsere Gesellschaft mit unseren alten und hilfebedürftigen Menschen umgeht.

### **Braucht es mehr Geld in das System?**

**Ja**, wenn weiter nur an Symptomen herumgedoktert wird wie bisher. Aber ist nicht schon längst offensichtlich, dass das jetzige System nicht funktioniert und nur einigen Wenigen nutzt?

**Nein**, es braucht erst einmal nicht mehr Geld. Nötig ist vielmehr die Auseinandersetzung mit den wichtigsten Fragen unserer Zeit:

- Sollten Menschen den Unternehmen dienen oder wollen wir, dass Unternehmen den Menschen dienen?
- Liegt das Glück und Wohl der Menschheit und des ganzen Planeten, mit all dem Leben darauf, im Zwang eines ständigen (Wirtschafts-)Wachstums und der damit einhergehenden Notwendigkeit von Massenproduktion und Konsum?
- Für den Bereich des Gesundheits- und Pflegebereichs;
  - o Ist Krankheit, Pflege und menschliche Zuwendung eine Ware?
  - o Ist es wirklich so, dass mit Privatisierung unter dem Dogma des Shareholder-Value tatsächlich eine bessere Pflege und Versorgung der Menschen zu gewährleisten ist?
  - o Haben all die hinzugekommenen Gesetze, Regeln und Verordnungen nicht zu mehr Bürokratie, Verkomplizierungen und gegenseitigem Misstrauen zwischen allen Beteiligten geführt?
- Es gibt noch viele weitere Antworten, die gefunden werden müssen, die für uns wichtigste ist aber:

**Ist es nicht an der Zeit endlich über die Fehler im System nachzudenken und hier die wichtigsten Antworten zu finden?**

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### 2. Wieso muss oder soll das eigentlich so weitergehen!? Tun wir etwas!

**Denn:**

**Die reinste Form des Wahnsinns ist es, alles beim Alten zu lassen und gleichzeitig zu hoffen, dass sich etwas ändert.**

**Albert Einstein**

**Die gute Nachricht: Es ist etwas in Bewegung.**

Der Ruf nach anderen, besseren Arbeitsbedingungen mit mehr Anerkennung und insgesamt nach mehr Lebensqualität wird langsam lauter. Weil die meisten Menschen sich aber noch gar nicht wirklich vorstellen können wie es anders funktionieren könnte, reagieren die Unternehmen nur sehr langsam auf diese Forderungen.

**Was hält uns noch auf?**

Viele von uns halten bewusst oder unbewusst am klassisch-preußischen Dogma von Befehl und Gehorsam fest. Dahinter steht der Glaubenssatz, dass Mitarbeiter geführt werden müssen, weil sie überwiegend nicht dazu in der Lage sind selbständig zu entscheiden. Entsprechend muss man ihnen sagen was und wie etwas zu tun ist. Einige wenige Personen an den Unternehmensspitzen entscheiden – selbst, wenn es um äußerst komplexe Sachverhalte oder um Dinge geht, die aus der Ferne nicht mehr überschaubar sind.

Kein Wunder, dass bei dieser oft auch noch sinnlosen Ohnmacht zunehmend viele Mitarbeiter (“vor denen da oben”) resignieren und häufiger auch mit Widerstand und Krankheit reagieren.

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### **3. Unsere Lösung ist eine menschengerechte Pflege:**

Pflege, die den Menschen gerecht wird

**Wir von CareTeam sind überzeugt, dass das seelenlose System von Fallpauschalen, Pflege nach Stoppuhr und Kontrolle dem Menschen nicht gerecht wird, denn:**

- Wir Menschen sind von Grund auf ehrlich und integer
- Wir sind sinn- und zweckgerichtete Lebewesen: sinnvolle und erfüllende Arbeit motiviert uns
- Je mehr Anerkennung und Vertrauen und je weniger Einschränkungen uns entgegengebracht werden, desto mehr entfalten wir uns, und desto mehr positive Energie wird frei
- Arbeit ist vor dem Hintergrund nicht nur Broterwerb, sondern auch ein wesentlicher Bereich im Leben, indem wir Glück und Freude finden können.

Uns ist klar geworden:

**Nicht Erfolg macht glücklich sondern glückliche Menschen sind erfolgreicher!**

**→ Der Erfolg unseres Unternehmens steigt automatisch mit der Anzahl der zufriedenen und glücklichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

(Und eben nicht mit Führung von oben herab, gewinnorientierter Ressourcenplanung und Akkordarbeit.)

**Für CareTeam bedeutet das:**

- Wir selbst und unser eigenes persönliches Wohlergehen (unser persönliches Glück) sollten im Mittelpunkt aller Überlegungen und Maßnahmen stehen
- Deshalb gestalten wir das Arbeitsleben so, dass es dem tiefen Wunsch aller Beteiligten entspricht, Sinn und Erfüllung darin zu finden
- Der Pflegeberuf ist dafür ideal!
- Bei CareTeam werden alle Beteiligten als Teampartner gesehen: Mein Erfolg nutzt den anderen; der Erfolg der anderen ist auch mein Erfolg

**Diese Überzeugungen haben schon früh zu unserem Wertemodell geführt:**

- Wir wahren den Respekt voreinander.
- Wir begegnen uns mit Ehrlichkeit.
- Wir hören dem anderen zu, lassen ihn ausreden.
- Unsere Handlungsweise und Kommunikation sind eindeutig.
- Wir befähigen uns selber und unser Gegenüber.
- Wir sind zuverlässig und halten unser Wort.
- Jeder ist in jedem Moment verantwortlich.
- Wir erledigen unsere Arbeit verbindlich.
- Wir erkennen das an, was ist.
- Wir sind ernsthaft, wo es nötig ist.
- Wir arbeiten mit dem nötigen Humor.

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### 4. Evolutionäre Unternehmensführung: einzeln und gemeinsam wachsen

Verantwortung für sich und alles was in seinem Leben geschieht zu übernehmen, ist die Basis für die eigene Weiterentwicklung. Sich dabei gegenseitig zu unterstützen und die geeigneten Rahmenbedingungen zu schaffen, ist bei CareTeam entscheidend.

Bei CareTeam sind wir überzeugt, dass jeder Mensch im Unternehmen gleich wichtig ist, unabhängig davon an welcher Stelle er arbeitet. Ebenso kann jemand nur dann für eine Sache verantwortlich sein, wenn er sich selbst führen kann. Dazu muss sich jeder der Verantwortung für sein eigenes Handeln bewusst sein und die nötigen Fähigkeiten erlernen. Weiterentwicklung in unseren Unternehmen bedeutet, allen Teampartnern ein sicheres und beschütztes Umfeld mit wirksamen Unterstützungs- und Coaching-Prozessen bereitzustellen, um eigene Verantwortung zu erlernen.

Zwei wichtige Bereiche dabei<sup>2)</sup>:

#### 1. Innere Einstellung

Wer sich wirklich verantwortlich fühlt, ist nicht gierig darauf im Mittelpunkt zu stehen. Man fühlt sich vielmehr der eigenen Weiterentwicklung, dem jeweiligen Gegenüber und der gemeinsamen Sache verpflichtet. Gelebte Verantwortung heißt damit, sich selbst und jedem anderen die volle Unterstützung und Aufmerksamkeit zu schenken. Wer diese Einstellung von innen heraus lebt, muss sich nicht ständig nach außen profilieren. Ganz wichtig für CareTeam ist hier der fundamentale Grundsatz:

Jedem Menschen kann bedingungslos und uneingeschränkt vertraut werden und zwar solange bis sie/er das Gegenteil beweist.

#### 2. Kommunikation

Es gibt kaum etwas Entspannteres als aufrichtige, wertschätzende und authentische Kommunikation. Gegenseitige Anerkennung schafft dabei ganz automatisch ein sicheres Umfeld. Deshalb gilt es für jeden, den Teampartnern mit der nötigen Intuition und Selbstreflexion zu begegnen. Aber auch Kritik darf sein. Im Sinne einer gewaltfreien Kommunikation kann Kritik, wenn sie authentisch und wertschätzend vorgebracht wird, nicht verletzen, sondern baut auf – diese Art der Kommunikation lässt sich leicht erlernen.

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### 5. Das ist unser gemeinsamer Weg: die Vision von CareTeam

Zweck unserer Unternehmen ist es, einen Raum zu schaffen, in dem es uns selbst und unserem Gegenüber gut geht. Dies betrifft vor allem unsere Teampartner und unsere hilfe- und pflegebedürftigen Klienten. **Diese sollen durch unsere Arbeit unterstützt werden, ein selbstbestimmtes, eigenverantwortliches und sinnvolles Leben zu führen.**

Eine weitere Aufgabe unserer Unternehmen ist es das Ansehen und **die gesellschaftliche Anerkennung unseres Pflegeberufes zu fördern** und auch hier die Erwartungen im Innen wie im Außen zu übertreffen. Dabei geht es auch darum mehr Perspektiven und Ressourcen zu schaffen, die den Menschen in unseren Unternehmen zu Gute kommen. **Vor diesem Hintergrund sollen in ganz Deutschland unter dem Dach unserer Unternehmen Pflegeteams entstehen, die sich eigenverantwortlich und im Sinne evolutionärer Unternehmensführung selbst organisieren.** Ein gutes Vorbild für unsere Weiterentwicklung und unser Wachstum eines Pflegeunternehmens kann dabei „Buurtzorg“ sein, welches als Ambulanter Pflegedienst die Alten- und Krankenpflege in Holland in jeder Beziehung revolutioniert hat.

Insgesamt sollen jegliche Gewinne ein Nebenprodukt unserer guten Arbeit sein, wobei Gewinn eben nicht nur im betriebswirtschaftlichen Sinne zu verstehen ist. **Neben dem wirtschaftlichen Erfolg ist ein zusätzlicher Gewinn auch die Gewinnung von neuen Teampartnern und von Auszubildenden.** Diese sollen in unserem Betrieb wie alle anderen mit Freude und Erfüllung arbeiten, lernen und sich weiterentwickeln können. Dadurch werden wir in unserem Bereich Vorbild und übernehmen gesellschaftliche Verantwortung.

Wir freuen uns, wenn Sie den Weg zu einer neuen, Menschen verbindenden Pflege mitgestalten möchten. Als Diskussionspartner, Mitstreiter, Ideengeber. Und als Mitglied eines unserer Pflegeteams.

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### 6. In der Praxis: Wie wir arbeiten

Auf Basis unserer Überzeugungen haben wir eine neue Weise entwickelt, zu arbeiten und zusammen zu arbeiten. Wir nennen das Pflege, die Menschen verbindet: Teammitglieder, pflegebedürftige Menschen, deren Bezugspersonen, deren soziales Umfeld und Ärzte. Denn nur Pflege, die die Menschen in den Mittelpunkt stellt, kann eine menschengerechte Pflege sein.

CareTeam besteht deshalb aus einer wachsenden Zahl von

- sich selbst organisierenden Pflgeteams
- in den jeweiligen Nachbarschaften (Quartierspflege)

Idealerweise wohnen die Teammitglieder dort, wo sie arbeiten, kennen sich aus, sind mittendrin und können Netzwerke um die Pflegebedürftigen aufbauen. Sie haben Freiheiten bei der Arbeitsorganisation und Verteilung der Aufgaben innerhalb des Teams. Unter dem Strich gewinnen sie mehr Zeit für die Pflege und die Pflegebedürftigen und entscheiden vieles vor Ort. Statt handgrifforientierte Akkordpflege – ganzheitliches Helfen, Sinn und Bestätigung.

Weil wir Bürokratie, Hierarchien, unnötige Kontrollen und Überwachungen abbauen und die einzelnen Teams stärken, bleiben mehr Mittel für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das heißt: CareTeam bietet erstklassige Konditionen – die wir noch weiter, unter Mitgestaltung unserer Pflegekräfte, verbessern wollen.

Menschengerechte Pflege zur Top-Konditionen: Wenn du als Pflegekraft Teil dieser neuen Pflege sein möchtest, bewirb' dich bei CareTeam.

## Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

### 7. Über den Tellerrand: Ein Erfolgsbeispiel aus Holland

Inspirierend ist ein wunderbares Beispiel aus Holland: das Pflegeunternehmen Buurtzorg (übersetzt Nachbarschaftspflege/-hilfe), welches mit sich selbst organisierenden Pflegeteams außerordentlich erfolgreich ist. Es ist für viele in Deutschland schier unglaublich, was Buurtzorg in Holland bewegt hat – eine Revolution der Pflegelandschaft. „**Buurtzorg**“ wurde 2007 durch 4 Pflegekräfte gegründet. Diese bildeten das erste, sich selbstorganisierende Pflege-team.

Im Jahr 2016, also nur 9 Jahre nach Gründung, hat Buurtzorg über 10.000 Mitarbeiter, die landesweit in rund 1000 Pflege-teams zusammenarbeiten. Schon 2015 versorgten die Buurtzorg Teams über 80.000 Kunden im Jahr und generierten einen Jahresumsatz von über 220 Millionen Euro. 2015 hatte Buurtzorg in den Niederlanden einen Marktanteil von über 60%, Tendenz rasant steigend.

Ein Grund: Pflegekräfte wechseln in Scharen zu Buurtzorg. Maßgeblich dafür ist aber nicht nur ein höheres Gehalt. Entscheidend sind vor allem die Arbeitsbedingungen bzw. eine Arbeit, die inhaltlich erfüllend und sinnstiftend ist und dem entspricht, weshalb die meisten der Pflegekräfte einmal in den Pflegeberuf gegangen sind. Aussagen unserer Kolleginnen und Kollegen in Holland, aber auch das überaus positive Feedback der versorgten Menschen sind sehr eindeutig und klar. **Einhellige Meinung ist, dass die wesentliche Motivation die erfüllende Arbeit ist, die gekennzeichnet ist von Vertrauen und Transparenz.**

Das Beispiel Buurtzorg, aber auch andere Unternehmen in anderen Branchen beweisen was möglich ist, wenn man aus seinen alten Mustern ausbricht, seine alten Glaubenssätze hinterfragt und auch den Mut hat diese über Bord zu werfen.

Fest steht, im Bereich der Häuslichen Pflege und Versorgung, wie auch im gesamten Arbeitsleben ist viel mehr möglich, als gemeinhin angenommen wird.

Die Welt ist voller Lösungen und wenn man genau hinschaut haben alle wirklich erfolgreichen Systeme eines gemeinsam: Sie sind lebensbejahend und verbindend! Sie basieren auf gegenseitiger Wertschätzung, Vertrauen und einem Miteinander bei dem geteilt und nicht gehortet wird. Jede Entscheidung basiert darauf alle am Erfolg zu beteiligen – es gibt keine Trennung und keinen Wettbewerb. Einfach ausgedrückt sind das die Grundlagen einer lebensbejahenden Wirtschaft, die dem Leben als Ganzes dient.



# Häusliche Pflege, die Menschen verbindet: Das CareTeam Konzept

---

## Anhang

### **Definition von Weiterentwicklung, persönlichem Wohlergehen und Glück:**

Erfolgreiche Menschen sind glückliche, frei und selbstbestimmt lebende Menschen. Diese Menschen haben eines gemeinsam: Sie alle haben eine proaktive Einstellung gegenüber dem Leben und wissen, dass nur ein einziger Mensch auf diesem Planeten dafür verantwortlich ist, sie glücklich zu machen: und das sind sie selber.

### **Stichworte:**

F. Laloux (Reinvention Organizations) Holacracy; Shawn Achor: The happy secret to better work (TED.com); John Strelecky (Big Five for Life, Café am Rande der Welt, Wiedersehen im Café am Rande der Welt); Soziokratie (Konsentprinzip); Holakratie;

Neue Arbeit und Zusammenarbeit:

<https://www.arbeitenviernull.de/gruenbuch/handlungsfelder/unternehmen-der-zukunft.html>

### **Quellenangaben**

1) Nur 13 Prozent der Mitarbeiter sind engagiert und fühlen sich emotional an das Unternehmen gebunden (2001: 16 Prozent). Mit anderen Worten: nur jeder achte Mitarbeiter ist voll bei der Sache und setzt sich aktiv für das Unternehmen ein. 67 Prozent sind Mitläufer (2001: 69 Prozent). Zwei Drittel der Mitarbeiter machen Dienst nach Vorschrift. Sie machen nur so viel, wie gerade notwendig ist. Von Engagement keine Spur. 20 Prozent sind destruktiv (2001: 15 Prozent). Jeder fünfte Mitarbeiter verspürt keinerlei emotionale Bindung an das Unternehmen und hat innerlich gekündigt. Er ist nur noch da, weil er (noch) nichts Besseres gefunden hat. Solche Mitarbeiter arbeiten aktiv gegen das Unternehmen: Sie halten Informationen zurück, stören, treiben im schlimmsten Fall Sabotage. Erschreckend ist, dass die Größe dieser Gruppe von 2001 bis 2008 um 33 Prozent gestiegen ist. [www.faktor-g.de](http://www.faktor-g.de)

2) Basis waren Textauszüge von Herrn Hans-Jürgen Krieg <http://www.agitan>

