

„Wir wollen den Ludwig-Erhard-Preis“

Pflegeunternehmen „domino“ bewirbt sich um die wichtigste deutsche Auszeichnung für Unternehmensqualität

Von Volkmar Ernst

ORANIENBURG • Das Pflegeunternehmen „domino“, das in Oranienburg die „domino world“ betreibt, bewirbt sich um den Ludwig-Erhard-Preis, die wichtigste deutsche Auszeichnung für Unternehmensqualität.

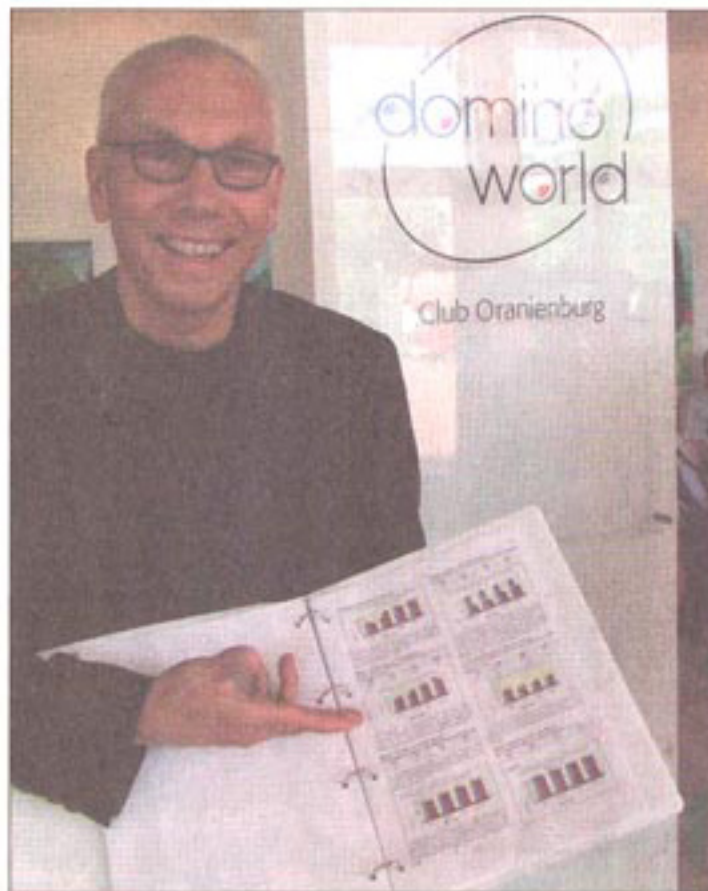
Abgabetermin für die Unterlagen, die 75 Seiten umfassen müssen, ist der kommende Freitag. Doch es ist geschafft. Lutz Karnachow vom Vorstand des Pflegeunternehmens hält die Bewerbungsmappe in den Händen.

WIRTSCHAFT

„Wir haben es nicht nur pünktlich geschafft, die Unterlagen zusammenzustellen. Wir haben sogar noch Zeit, um Sie in Ruhe noch einmal durchgehen zu können.“ Karnachow nimmt es sportlich, auch wenn er und seine Mit-

arbeiter in den zurückliegenden Wochen viel Zeit investieren mussten, um alle erforderlichen Unterlagen zusammenzutragen. „Selbst wenn wir keinen Preis gewinnen, schon die Teilnahme zählt“, so Karnachow. Dass er, wenn auch nicht auf den 1. Platz, so aber doch – um sportlich zu bleiben – gern aufs Siegeretappen möchte, gibt er gern zu. „Allein die Möglichkeit, sich um den Preis bewerben zu können, spricht für das Management eines Unternehmens“ erklärt er. „Die Anforderungen, die gestellt werden, sind enorm hoch. Da geht es um die Unternehmensführung, die Motivation der Mitarbeiter, vor allem aber um das Betriebsergebnis, das sich natürlich ganz akkurat in Euro und Cent darstellen lässt.“ Von einem Vertreter eines Pflegeunternehmens harte Worte, wie Karnachow zugeht. Doch beim Ludwig-Erhard-Preis misst sich „domino“ auch nicht mit anderen Dienstleistern des Gewerbes,

sondern stellt sich sogar der Konkurrenz großer deutscher Autohersteller aus dem Bayerischen. „Da geht es um Effizienz und um Zukunftsperspektiven, und das ist auch bei uns nicht anders“, meint der domino-Chef. Vielleicht eher umgekehrt, sind die Anforderungen, die an ein Dienstleistungsunternehmen der Pflegebranche gestellt werden, noch höher. „Denn neben der klaren Aufrechnung von Ausgaben und Einnahmen werden wir zusätzlich von den Menschen bewertet, die wir betreuen. Wenn unsere Patienten und Gäste mit unserer Arbeit nicht zufrieden sind, dann nützt auch die beste Betriebsführung nichts“, so Karnachow weiter. Insbesondere Pflegeunternehmen stünden vor dem Problem, nicht mit Masse, sondern nur mit Klasse Steigerungen im Preis-Leistungsverhältnis erreichen zu können. „Etwa 70 bis 80 Prozent der Kosten, die bei uns anfallen, sind Lohnkosten. Da wir die Zahl der Mitarbeiter aber nicht reduzieren können, ohne dass die Qualität der Pflege darunter leidet, müssen wir nach anderen Ressourcen suchen – und das ist zum Beispiel die Zufriedenheit der Mitarbeiter. Nur wer sich mit der Arbeit und dem Unternehmen identifiziert, wird auch gute Arbeit leisten. Der beste Beleg dafür ist der Krankenstand oder die Fluktuation. Ist beides hoch, dann ist etwas nicht in Ordnung, und es muss nach dem Grund dafür gesucht werden. Das ist meist nicht die Arbeit als Tätigkeit, sondern das sind die Rahmenbedingungen inklusive des Verhältnisses zu den



„domino“-Vorstand Lutz Karnachow mit den fertigen Unterlagen für die Bewerbung. Foto: Ernst

Kollegen und zum Vorgesetzten. Die meisten kündigen nicht, weil ihnen die Arbeit nicht gefällt, sondern weil sie den Chef wechseln wollen. Deshalb werden bei uns die Chefs oder Leiter der Abteilungen in anonymen Befragungen ebenso bewertet, wie sie das mit ihren Mitarbeitern machen“, erläutert Karnachow und stellt mit Blick auf die Bewerbungsmappe fest: „Wir haben einen sehr geringen Krankenstand, und auch die Fluktuation ist gering. Natürlich kommt es vor, dass

Leute mit der Arbeit im Pflegedienst nicht klarkommen und schnell wieder gehen. Die rechne ich nicht. Es geht hier um die Mitarbeiter, die schon lange bei uns arbeiten – und das sind viele.“

Ein anderes Beispiel, auf das Karnachow verweist, sind die umfangreichen Betreuungsangebote, die das Unternehmen seinen Patienten anbietet. „Pflege muss heute ganz anders definiert werden als früher. Das hat nichts mehr mit satt und sauber zu tun. Auch im Alter wol-

len und müssen die Menschen aktiv bleiben. Und unsere Aufgabe ist es, ihnen diese Angebote zu unterbreiten. Nur dann haben wir etwas erreicht, und das lässt sich letztlich auch wieder in Zahlen ausdrücken.

All diese verschiedenen Aspekte in der Unternehmensführung hat Karnachow mit seinem Team in den zurückliegenden Wochen in Zahlen und Diagrammen erfasst. Er hat den Unternehmensaufbau und die -führung beschrieben, hat aufgelistet, welche Pläne er für die Zukunft hat und anhand von Mitarbeiterbefragungen deren Meinung protokolliert. Auch die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen, mit der Stadt und Ämtern mussten aufgelistet werden. Dass da Schönfärberei keine Chance hat, wird spätestens klar, wenn das Unternehmen von den Juroren besucht wird. Die kommen freilich erst, wenn ihnen anhand der eingereichten Unterlagen die Art der Unternehmensführung und das Konzept einen Besuch wert erscheint. Jedoch verzichten sie dann bewusst auf eine Führung durch den Vorstand und die Geschäftsleitung. Sie setzen auf die Kontrolle der Bücher und Gespräche mit den Mitarbeitern, um zu prüfen, ob die Unterlagen auch korrekt erarbeitet wurden.

1 000 Punkte werden bei der Bewertung des Unternehmens durch die Jury vergeben. Mindestens 450 müssen erreicht werden, bevor die Juroren kommen. Ist diese Hürde genommen, heißt es warten – bis im Oktober endlich das Ergebnis vorliegt.

Qualitätskontrolle

Der Ludwig-Erhard-Preis verfolgt das Ziel, Organisationen in Deutschland zur Anwendung ganzheitlicher Managementsysteme zu motivieren. Er wird seit 1997 jährlich vergeben. Unternehmen, die sich für den Preis bewerben, müssen eine 75-seitige Bewerbungsbroschüre abgeben. Anschließend werden die Bewerbungen von Assessorenteams nach einem Punktesystem bewertet. Wer mindestens 450 Punkte erreicht, wird von dem Assessor-

renteam vor Ort besucht. Dort werden Interviews sowohl mit den Führungskräften als auch Mitarbeitern des Unternehmens geführt. Sie sollen helfen, das Gesamtbild des Unternehmens abzurufen. Ergebnis des Bewertungsprozesses ist neben der Punktebewertung auch eine Schwäche-Stärken-Analyse, die dem Unternehmen zur Verfügung gestellt wird und der Impulse für die weitere Entwicklung entnommen werden können.