Health&Care Management
WIRTSCHAFTLICH ENTSCHEIDEN IN KLINIKEN UND ALTENHEIMEN

Holen Sie sich entscheidende Impulse

Verpassen Sie keine Ausgabe von **Health&Care Management** mit essentiellen Informationen für intelligente Lösungen und ein nachhaltiges Wirtschaften im Gesundheitswesen.

Sie erhalten mit dem Vorteilsabo:
- 10 Ausgaben zum Vorzugspreis frei Haus
- wahlweise unsere LKW-Planentasche oder das HCM-Kirschkernkissen als Bonusgeschenk

Bestellen Sie gleich Ihr Vorteilsabo auf www.hcm-magazin.de/aboshop

KOLUMNE

Leistung und Leistungsentgelt

Die Leistungsbewertung bei Menschen fängt in unserem Kulturkreis nicht erst in der Schule mit den Noten an. Wenn Kinder gerade laufen können, wollen sie beim Spaziergang mit ihren Eltern immer Erster am nächsten Laternenpfahl oder Straßenschild sein. Die Bundesligatabelle ist für viele Menschen ein Gesprächsthema, das Abschneiden von Athleten bei sportlichen Wettkämpfen ebenfalls. Ohne Leistung, Leistungsvergleiche und Leistungsmessung ist unser Leben – unabhängig von der Wirtschaftsform – kaum vorstellbar.

Wenn es um eine Einschätzung unserer persönlichen Leistung geht, dann ist das Thema in der Regel nicht mehr so interessant, dann bekommt es ein „Geschmäckle“. So fragt man in der Pflege: „Wer kann und will meine Leistung richtig bewerten, mein Engagement und Herzblut, das ich in meine Arbeit einbringe? Meine Leitung kann das ja gar nicht wirklich sehen, ich bin ja immer ohne sie bei den Patienten und Bewohnern im Zimmer!“

Bei Leistung haben wir normalerweise das olympische Ideal im Kopf: „Schneller, höher, weiter.“ Oder anders gesagt: Mit immer weniger Mitarbeitern sollen immer mehr Patienten bzw. Heimbewohner gut betreut werden. Wir sehen zunächst diesen quantitativen Aspekt und sind dann oft spontan gegen eine Leistungsbewertung und ein Leistungsentgelt. Wir wissen, dass eine quantitative Leistungssteigerung ab einem gewissen Punkt nicht ohne Qualitätsmängel möglich ist. In der Pflege ist es wichtig, mit dem gegebenen Personalschlüssel auszukommen. Unter diesen Bedingungen ist eine optimale Qualität nach gewissen Qualitätsstandards und Servicelevel zu erreichen.

Leistung von Mitarbeitern in der Pflege wird in diesem Kontext zunehmend unter dem Qualitätsaspekt gesehen und setzt sich bei der Leistungsbewertung in Feedbackgesprächen durch. Die Qualität der Pflege, die Patienten- und Bewohnerorientierung, die Zusammenarbeit im Team, Initiative und Engagement sowie die Dokumentation seien hier nur beispielhaft genannt. In diesem Verständnis eines Leistungsentgeltes können alle Mitarbeiter eine gute Arbeit verrichten und ein attraktives Leistungsentgelt erhalten. Es kommt nicht zum Wettbewerb zwischen den Mitarbeitern um die beste Leistung und das höchste Leistungsentgelt zu Lasten der Kollegen. Vielmehr geht es um die Einhaltung der den Kunden versprochenen und vertraglich vereinbarten Pflege- und Betreuungsqualität. So verstanden und in vielen Einrichtungen gelebt wird ein Leistungsentgelt – sei es auf der Basis von Leistungsbeurteilung oder Zielvereinbarung – zu einem für Mitarbeiter und Führungskräften attraktiven Führungsinstrument, das die intrinsische Motivation der Mitarbeiter nicht verdrängt, sondern unterstützt.

Eckhard Eyer, Unternehmensberater (Perspektive Eyer Consulting), Kontakt: info@eyer.de