

„Das Team vor Ort ist der Motor des Betriebs!“

Interview mit Jamel Asmi – avisitar GmbH, Mönchengladbach (am 12.05.2020)

Bevor Jamel Asmi die Pflegedienstleitung des Mönchengladbacher Unternehmens avisitar GmbH übernahm, hatte er in drei anderen ambulanten Pflegediensten gearbeitet und auch dort bereits Führungsaufgaben übernommen. Dazu hat er Erfahrungen in Seniorentagesstätten und Wohnbereichen gesammelt – und sich zum Qualitätsmanager weitergebildet. Aufgrund langjähriger Erfahrungen „an der Front“, weiß Asmi, was seinen Teammitgliedern wichtig ist.

Competentia: Herr Asmi, wie lange leiten Sie die Pflege bei *avisitar* bereits?

Jamel Asmi: Ich bin seit 2017 hier in Mönchengladbach tätig und leite das Unternehmen zusammen mit Herrn Stephan Pfeiffer, der Geschäftsführer und Inhaber von *avisitar* ist.

Competentia: Wie hat sich Ihr Unternehmen in den drei Jahren entwickelt?

Jamel Asmi: Wir haben mit zwei bis drei Beschäftigten angefangen. Inzwischen ist das Team 14 Köpfe stark, und zwar überwiegend Frauen. Die meisten arbeiten direkt in der Pflege und betreuen etwa 100 Kunden. Dazu kommt eine feste Büromitarbeiterin. Eine Kollegin im Homeoffice unterstützt uns durch das Verfassen von Dokumentationen, Pflegeplänen und Anamnesen. Sie hat sehr kleine Kinder und macht nur zwei bis drei Touren im Monat.

Competentia: Bei Ihnen gibt es also flexible Arbeitszeiten?

Jamel Asmi: Ja, wir haben Vollzeit- und Teilzeitmitarbeitende, wobei auch abgestufte Arbeitszeiten und Gleitzeit möglich sind. Wer bei uns in Teilzeit startet, bekommt meist zuerst einen 20-Stunden-Vertrag. Passt alles und die Tour weitet sich aus, weil wir mehr Kunden integrieren müssen, können Stunden aufgestockt werden. Um die Flexibilität zu organisieren, haben wir Arbeitszeitkonten eingerichtet. So können Teammitglieder bei Bedarf mal etwas mehr oder weniger arbeiten. Wer zum Beispiel seine Kinder morgens erst in die Schule bringen muss, fängt später an, und kann das dann durch flexible Mehrarbeit ausgleichen.

Competentia: Schön, dass Sie so familienfreundlich sind. Wie lässt sich das mit den organisatorischen Anforderungen Ihres Betriebs vereinbaren?

Jamel Asmi: Bestimmte Zeiten sind bei uns natürlich gesetzt. So müssen Tabletten- oder Insulinversorgung morgens zwischen 6 Uhr und 10.30 Uhr stattfinden. Die Touren so zu gestalten, dass sie diesen Anforderungen und den Wünschen der Mitarbeiterinnen genügen, ist komplex aber machbar. Ein Vorteil unseres Dienstes sind die kurzen Wege. Unsere Kunden leben ausschließlich in Mönchengladbach. Da fallen lange Anfahrtszeiten weg. Wohnt ein Teammitglied weiter weg, kann es sein Dienstfahrzeug mit nach Hause nehmen, wenn das organisatorisch passt. Dann spart man es sich, vor der Tour erst im Büro vorbeizukommen oder etwa mit Bus und Bahn zum Dienst zu fahren.

Competentia: Wie binden Sie Ihr Team in solche Planungen ein?

Jamel Asmi: Ich sage unseren Pflegekräften immer, du bist der Boss draußen, ich drinnen. Du merkst als erster, ob die Tour so klappt. Für mich sind die Menschen vor Ort der Motor des Betriebs und zugleich unsere Augen und Ohren. Sie repräsentieren unser Unternehmen. Also müssen Sie auch Einfluss auf die Gestaltung ihres Arbeitsplatzes haben und werden in alle Prozesse mit einbezogen. Um sicherzustellen, dass wir unsere Ziele erreichen, nutze ich gerne Tools aus dem Qualitätsmanagement. Wir arbeiten mit der Methode des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses – oder PDCA-Zyklus. Das steht für „Plan, Do, Check, Act“. Alle unsere Handlungsweisen werden anhand kontinuierlicher Rückmeldungen überprüft. Deswegen führen wir auch Buch über Beschwerden, denn die enthalten oft wertvolle Informationen über Verbesserungsmöglichkeiten.

Competentia: Wie wirken sich diese Aktivitäten auf Ihren Erfolg aus?

Jamel Asmi: Wir bekommen viel positives Feedback. Zum Beispiel sind unsere Praktikanten nachweislich sehr zufrieden, empfehlen uns nach außen und kommen wieder wenn sie einen Job suchen. Zu den Pflegeschulen haben wir auch einen guten Draht. Und von unseren Teammitgliedern bekommt das Unternehmen regelmäßig gute Bewertungen. Dass unsere Kunden zufrieden sind, merken wir auch hier an den vielen Empfehlungen, die uns seit Jahren wachsen lassen. Wir gehen, wenn es irgendwie möglich ist, auf Kundenwünsche ein.

Competentia: Das heißt, Sie haben keinen Mitarbeitermangel?

Jamel Asmi: Unsere Teammitglieder identifizieren sich sehr gut mit dem Unternehmen. An Nachwuchs kommen wir regelmäßig durch unsere Auszubildenden und über Mundpropaganda. Trotzdem können wir weitere gute Pflegekräfte gebrauchen. Dass man sich in unserem Team wohlfühlt, sieht man allein daran, dass wir uns jeden Freitag um die Mittagszeit zum Brunch treffen, und da alle gerne kommen. Wegen Corona geht das zwar aktuell nicht, aber wir werden unsere Freitagstreffen wiedereinführen, sobald das möglich ist.

Competentia: Vielen Dank für das Gespräch Herr Asmi und weiterhin alles Gute!



Jamel Asmi
Ambulanter Pflegedienst
avisitar GmbH
Alleestraße 66
41066 Mönchengladbach
Telefon: 02161 - 9048912
info@avisitar.de
www.avisitar.eu

Über das Kompetenzzentrum:

Das Kompetenzzentrum Frau & Beruf Mittlerer Niederrhein unterstützt KMU dabei, dem prognostizierten Fachkräftemangel frühzeitig und wirkungsvoll zu begegnen, insbesondere durch eine bessere Ausschöpfung des Erwerbspotentials der Frauen. Unterstützt wird das Kompetenzzentrum durch den Kreis Viersen, die Wirtschaftsförderung für den Kreis Viersen, der Stadt Mönchengladbach sowie dem A.U.G.E. Institut der Hochschule Niederrhein.

Ansprechpartnerin:

Anke Erhardt
Kompetenzzentrum Frau & Beruf Mittlerer Niederrhein
Willy-Brandt-Ring 13, 41747 Viersen
Tel.: 02162-8179-116
E-Mail: anke.erhardt@wfg-kreis-viersen.de
www.competentia.nrw.de/mittlerer-niederrhein