

Qualitätsstandards guter Zeitarbeit in der Pflege

des Bundesarbeitgeberverbandes
der Personaldienstleister e. V. (BAP)



Präambel

Die Mitgliedsunternehmen des Bundesarbeitsgeberverbandes der Personaldienstleister (BAP) sind sich ihrer gesellschaftlichen und wirtschaftspolitischen Verantwortung bewusst. Auch deshalb haben sie sich dem Verhaltenskodex des BAP verpflichtet.

Die Arbeit mit Menschen, die Pflege und Hilfe benötigen, erfordert ein hohes Maß an Verantwortung. Zeitarbeit in der Pflege ist daher ein besonders sensibler Bereich. Aus dieser Verantwortung heraus erwächst eine besondere Verpflichtung zur Qualität der Personaldienstleistungen in der Pflege. Um gute Qualität von Zeitarbeit transparent zu machen, hat der BAP Qualitätsstandards für Zeitarbeit in der Pflege definiert. In sieben Artikeln zeigen diese Qualitätsstandards grundlegende Kriterien guter Zeitarbeit in der Pflege auf. Die mit der Vignette gekennzeichneten Mitglieder des BAP haben sich zur Einhaltung dieser Kriterien selbst verpflichtet und nehmen damit die besondere Verantwortung ihrer Dienstleistung in der Pflege an. Die Qualitätsstandards sind für diese Mitglieder bindender Teil des BAP-Verhaltenskodex.

Inhalt	
Einführung	4
1. Qualität der internen Beschäftigten	5
2. Auswahl der Zeitarbeitskräfte	5
3. Entwicklung der Beschäftigten (intern und extern)	6
4. Geschäftsbeziehung zwischen der Zeitarbeitsfirma und dem Kunden	9
5. Spezielle Anforderungen bei medizinischen Berufen	10
6. Transparenz gegenüber Kunden	13
7. Sicherung der Qualitätsziele	14



Einführung

Zeitarbeitsunternehmen sind reguläre Arbeitgeber, und Zeitarbeitskräfte haben dieselben Rechte und Pflichten wie alle anderen Arbeitnehmer* auch. Personaldienstleister in der Alten-, Kranken- sowie der ambulanten Pflege tragen die Fürsorgepflichten für ihre Mitarbeiter wie jeder gute Arbeitgeber in der Pflege.

Der Pflegebereich ist ein besonders sensibler Bereich – die Gesundheit der pflegebedürftigen Bewohner in Alten- und Pflegeheimen sowie der Patienten steht im Mittelpunkt. Die Qualität der Arbeit von Pflegekräften, die von ihrer Qualifikation und Motivation abhängt, kommt insbesondere den Patienten und Bewohnern, aber auch den Kunden zugute. Gut ausgebildete Zeitarbeitskräfte in der Pflege leisten einen wichtigen Beitrag zu sicherer und qualitätsgestützter Pflege nach wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Die beste Grundlage für die Sicherung von hohen Qualitätsstandards der Zeitarbeit in der Pflege ist eine persönliche Geschäftsbeziehung zwischen Zeitarbeitsunternehmen und Kunden. Diese Geschäftsbeziehung muss darauf basieren, dass sich die Verantwortlichen des Kunden, des Personaldienstleisters sowie die Mitarbeiter persönlich kennen und vertrauen. Vor allem im Hinblick auf gegenseitige Erwartungen, dem Qualitätsverständnis und der beidseitigen Fairness bleibt der menschliche Faktor entscheidend, der – bei allem begrüßenswerten Fortschritt der Digitalisierung – eben durch Technik allein nicht ersetzt werden kann.

* Zur besseren Lesbarkeit wird nur das Maskulinum verwendet – damit soll keinerlei Präferenz ausgedrückt werden, es sind ausdrücklich alle Geschlechter gemeint.

1. Qualität der internen Beschäftigten

Das Zeitarbeitsunternehmen haftet für das Auswahlverfahren und prüft dazu u. a. die Originalunterlagen von Examina etc. der Pflegekräfte. Um dies gewährleisten zu können, benötigt das interne Personal hohe soziale Kompetenz und Empathie. Interne Mitarbeiter müssen folgende Kriterien erfüllen:

- Sie haben pflegerische bzw. medizinische Kenntnisse.
- Sie haben Erfahrung in der Disposition, im Bewerbermanagement und Affinität zur Betreuung.
- Sie haben Organisationstalent, sind kommunikationsstark sowie dienstleistungs- und serviceorientiert.

2. Auswahl der Zeitarbeitskräfte

Die Tätigkeit setzt Offenheit und hohe Flexibilität voraus, um auch bei wechselnden Einsätzen (Diensten) eine gleichbleibende Qualität der Pflege aufrecht zu erhalten.

Zeitarbeitskräfte benötigen Anpassungsbereitschaft an fremde Teams und wechselnde Rahmenbedingungen. Sie benötigen Empathie und Offenheit, sie tragen durch ihr Verhalten dazu bei, sozialen Unfrieden zu vermeiden – sie sind diskret, z. B. im Umgang mit der Kommunikation zu Gehältern und Betriebsinterna (Zeitarbeitsunternehmen und Kunde). Sie zeichnen sich durch Kontinuität in der Leistungserbringung und reflektiertes Handeln sowie Verhalten aus.

Zeitarbeitskräfte in der Pflege haben in der Regel eine staatlich anerkannte Grundausbildung in der Pflege. Das Zeitarbeitsunternehmen prüft insbesondere die Originaldokumente von Urkunden, Zeugnissen, Weiterbildungen, Qualifikationen und Teilnahmen an arbeitsmedizinischen Untersuchungen.

3. Entwicklung der Beschäftigten (intern und extern)

Um dauerhaft ein hohes Qualifikationsniveau der Zeitarbeitskräfte in der Pflege gewährleisten zu können, entwickeln die Personaldienstleister kontinuierlich sowohl ihre internen als auch externen Mitarbeiter weiter. Dazu bieten Zeitarbeitsunternehmen:

- regelmäßige Weiterbildungsmaßnahmen und psychosoziale Angebote, z. B. Supervision, Beratung, Coaching
- Personalentwicklung, z. B. durch regelmäßige Mitarbeitergespräche (mit Zielvereinbarungen) und Leistungsbeurteilungen
- Begleitung, z. B. durch Mentorenprogramme (fachliche Integration) und Patenprogramme (betrieblich-soziale Integration)

» Zeitarbeits-
unternehmen sichern
das hohe
Qualifikationsniveau
ihrer Beschäftigten «

4. Geschäftsbeziehung zwischen der Zeitarbeitsfirma und dem Kunden

Die Zusammenarbeit zwischen Kunden und Dienstleister ist partnerschaftlich, d. h. insbesondere: kein Ausnutzen von Notlagen, kein Personalabzug ohne Ersatz, keine Angebote zu Wucher oder Dumping, keine aggressiven Abwerbestrategien.

Daher gilt:

- Orientierung an regionalen Gegebenheiten der Kunden
- Entgelt: Kein Preiswucher zum Nachteil der Kunden und letztlich der Solidargemeinschaft
- hohe Flexibilität, professionelle prozessuale Standards (vom Buchungsvorgang bis zur Abrechnung – intern wie extern)
- Feedback und Reflexion des Kunden machen die Dienstleistung bewertbar und transparent
- Fürsorge: Vollumfängliche Integration von externem Personal beim Kunden
- Gleichstellung > Gleiche Rahmenbedingungen für Zeitarbeitskräfte beim Kunden
- der Personaldienstleister bietet nicht nur ausgewählte Dienste an
- Qualifizierung des Fremdpersonals beim Kunden (z. B. Fachweiterbildung) > Finanzierung durch das Zeitarbeitsunternehmen in Kooperation mit dem Kunden
- adäquate Einarbeitung in einrichtungsinterne Strukturen
- Sicherstellung der einrichtungsinternen Vorgehensweisen

» Zeitarbeits-
unternehmen
verstehen sich als
Dienstleister «

5. Spezielle Anforderungen bei medizinischen Berufen

Medizinisch-pflegerische Berufe stellen an das Personal, aber auch an die Einrichtungen spezifische Anforderungen. Um Gesundheit und Sicherheit nicht nur der pflegenden Zeitarbeitskräfte, sondern auch der Patienten und Bewohner zu gewährleisten, ist eine enge Abstimmung der Zeitarbeitsunternehmen mit ihren Kunden bei folgenden Punkten vonnöten:

- Arbeits-, Unfall- und Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit > Arbeitsplatzbegehungen im eigenen Betrieb und beim Kunden
- Strahlenschutz, Geräteeinweisungen
- Teilnahme an arbeitsmedizinischen Untersuchungen, Nachweis von Schutzimpfungen
- Einhaltung von Pausen und Erholungszeiten
- **doppelte Fürsorgepflicht des Arbeitgebers und des Kunden gegenüber den externen Mitarbeitern umsetzen**

» Zeitarbeits-
unternehmen
kooperieren mit
ihren Kunden
beim Arbeits- und
Gesundheitsschutz«

6. Transparenz gegenüber Kunden

Eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und eine gute Dienstleistung setzt Transparenz voraus. Deshalb verschaffen Zeitarbeitsunternehmen ihren Kunden Klarheit zumindest über folgende Punkte:

- Qualifikation der Zeitarbeitskräfte
- Nachweise zu Weiterbildungen und Fortbildungen
- Impfstatus nach rechtlicher Vorgabe, Teilnahme an arbeitsmedizinischen Untersuchungen
- Auskunft zum Führungszeugnis
- allgemeine Fertigkeiten und Handlungskompetenzen; methodische, personale und sozial-kommunikative Fähigkeiten
- erforderliche Nachweise für Sprachkenntnisse, Berufsqualifikation und Aufenthaltserlaubnis bei Zeitarbeitskräften aus dem Ausland
- Transparenz bei den Kosten der Dienstleistung, z.B. durch nachvollziehbare Stundenabrechnungen und Angaben zu den Gehältern von Zeitarbeitskräften
- Kulanter Umgang bei Unterschreitung der vereinbarten Mindestarbeitszeit

» Zeitarbeits-
unternehmen gehen
offen und fair mit
ihren Kunden um «

7. Sicherung der Qualitätsziele

Qualitätssicherung bei einer Dienstleistung, bei der es um Personal geht, darf nie den Menschen aus dem Blick verlieren. Dies gilt umso mehr bei der Pflege von Patienten und Bewohnern, weil in diesem Bereich der menschliche Faktor von entscheidender Bedeutung ist. Deshalb ist der persönliche Kontakt zwischen Zeitarbeitsunternehmen und Kunden die wichtigste Voraussetzung, um Qualitätsziele gemeinsam zu erreichen.

- Digitalisierung von Prozessschritten, aber nicht des gesamten Dienstleistungsprozesses
- Leistungsbeurteilung des gesamten Dienstleistungsprozesses durch den Kunden
- verbindliche Verträge in Bezug auf die individuelle Personaldienstleistung
- stundenweise Buchung nur, wenn die Qualität und Sicherheit, z. B. durch regelmäßige Einsätze, gewährleistet sind

» Zeitarbeits-
unternehmen ist die
Sicherstellung der
Qualität ein
wichtiges Anliegen «

