



Foto: Dominik Hsu

Die Kunst des positiven Denkens

Ein Marketingfachmann führt seinen ambulanten Pflegedienst in kurzer Zeit zum Erfolg - mit amerikanischem Motivationstraining und Social Media.

Text: Karen Roske

Christian Matzka ist ein Quereinsteiger. Und genau darin liegt wohl ein wichtiger Baustein für seinen Erfolg, denn er sieht die Pflegebranche von außen. Im Oktober 2016 hat er den Pflegedienst Spengel in Hamm mit seiner damaligen Frau gegründet. Heute ist es mit 147 Beschäftigten nach eigenen Angaben einer der größten in der westfälischen Kreisstadt mit knapp 180.000 Einwohnern.

Selbst besser machen

Den Ausschlag für die Gründung gab die Unzufriedenheit seiner Frau, die als Altenpflegerin in der ambulanten Pflege arbeitete. Sie wechselte häufig ihren Arbeitgeber und war oft unglücklich. „Mach' es besser, mach' es selbst!“, habe er zu ihr gesagt. Und dann hat er mit angepackt, um den gemeinsamen Traum in die Tat umzusetzen. Zusammen hatten die Matzkas zwischenzeitlich sogar rund 200 Beschäftigte an zwei Standorten. Doch seit 2020 geht das Paar getrennte Wege, privat wie beruflich. Christian Matzka führt den Pflegedienst in Hamm allein weiter und ist schon wieder auf Wachstumskurs. Er sagt: „Ich hätte vorher nicht gedacht, dass Pflege so viel Spaß machen kann!“

Ehemaliger Leistungssportler

Der 35-Jährige hat immer selbstständig gearbeitet. Er hatte vor dem Pflegedienst eine mittelständische Marketingagentur, von der er noch einige wenige Stammkunden weiter

betreut. Was ihn am meisten geprägt hat, sind wohl der Leistungssport und die US-amerikanische Arbeitskultur: Nach 18 Jahren als Kanu-Rennsportler hatte Christian Matzka 2008 die Qualifikation für Olympia verpasst.

Er gab seinem Leben eine Wende, ging in die USA und studierte International Business and Marketing. 2012 kehrte er ohne Abschluss zurück, aber mit einer großen Begeisterung für amerikanische Motivationskunst.

„Wir können die Rahmenbedingungen nicht ändern, aber unsere Antwort darauf.“

Christian Matzka

Tatsächlich schenkt er allen Führungskräften, die in seinem Pflegedienst Personalverantwortung übernehmen, das Buch „Wie man Freunde gewinnt“ von Dale Carnegie und erwartet, dass sie den Klassiker des „Positiven Denkens“ durcharbeiten, Untertitel: „Die Kunst, beliebt und einflussreich zu werden“.

Vorbilder: Apple und Google

Im Sommer vor der Gründung des Pflegedienstes reiste Christian Matzka noch einmal zu Recherchezwecken in die USA. Er wollte sich vor Ort von den weltgrößten Marketingprofis abgucken, was sie am besten können: „Was macht Apple und Google als Arbeitgeber so attraktiv?“ Denn in Anbetracht der Demografie war ihm klar: „Ein Problem werden wir nie haben, das ist der Kundenmangel. Aber ein anderes Problem werden wir immer haben: Mitarbeitermangel!“

Digitales Recruiting

Beim Pflegedienst Spengel läuft das Recruiting ausschließlich digital, aber dauerhaft über Facebook und Instagram. Vom ersten Tag an war das innovative Marketing Christian Matzkas Trumpf, im Businessplan musste er den teuren Posten anfangs verteidigen. Drei Mitarbeiter kümmern sich beim Pflegedienst Spengel ausschließlich ums Marketing. Das zeigt sich zum Beispiel an der Website mit professionellen Filmen.

Bevor er die eigene Marke entwickelte, hat er sich andere Pflegedienste angeschaut und festgestellt: „Bei den meisten wirkt alles sehr klinisch, die Leistungen stehen im Vordergrund.“ Ihm fehlte in den Selbstdarstellungen das Persönliche. Schließlich gehe es in der ambulanten Pflege ständig darum, intime Schutzzonen zu durch-

- brechen. Anders als im Krankenhaus sei dabei die persönliche Beziehung sehr wichtig.

Spatz und Engel

Wertschätzend und liebevoll sollte die Pflege gestaltet sein, was sich im Namen widerspiegelt: „Spengel“ setzt sich nämlich aus „Spatz“ und „Engel“ zusammen. Die Spatzen sind dabei die Kunden, die Engel sind die Pflegekräfte – im Logo und in Illustrationen auf der Website finden sie sich wieder. Dieses Image gefalle nicht jedem, gibt Matzka offen zu. Aber er benutzt die niedlichen Kosenamen gern und knüpft einen Leitsatz für seine eigene

„Kümmere dich gut um deine Mitarbeiter, dann kümmern sie sich auch gut um deine Kunden.“

Christian Matzka

Motivation daran: „Kümmere dich gut um deine Mitarbeiter, dann kümmern sie sich auch gut um deine Kunden.“ Er ist täglich im Büro und immer ansprechbar, pflegt flache Hierarchien und duzt sich mit allen. Seine aufwendigen Sommerfeste und Weihnachtsfeiern mitsamt Stretch-Limousine für die Belegschaft sind auf YouTube noch

zu sehen (aus der Zeit vor Corona, versteht sich).

Herausforderungen annehmen

Schwierigkeiten gibt es für ihn nicht, höchstens Herausforderungen. Er sieht sie hauptsächlich in den engen gesetzlichen Rahmenbedingungen: „Wir können die Rahmenbedingungen nicht ändern, aber unsere Antwort darauf.“ Dafür hat er eine Formel: $U + A^2 = E$. Soll heißen: „Wenn wir auf die gegebenen Umstände eine geile Antwort geben, dann haben wir ein geiles Ergebnis.“ (Ja, das dürfe man gerne wörtlich zitieren.)



Starkes Team: der Pflegedienst Spengel in Hamm.

KI zur Tourenoptimierung

Er hat eine Künstliche Intelligenz (KI) entwickeln lassen, um die Touren zu optimieren, trotzdem müsse er beim Controlling manchmal beide Augen zudrücken. Dafür hat er auch noch einen Leitsatz parat: „Ohne Wirtschaftlichkeit schaffen wir es nicht. Ohne Menschlichkeit ertragen wir es nicht.“ Dieser Spagat sei wirklich schwierig. „Kein Pflegedienst scheitert an Kundenmangel, aber an mangelndem unternehmerischem Denken!“

Kritik an Pflegeausbildung

Deshalb kritisiert Matzka die Ausbildung in der Pflege, bei der Betriebswirtschaft und Mitarbeiterführung fehlten. Deshalb regt er alle seine Beschäftigten an, Seminare und Weiterbildungen zu besuchen – „egal, ob

in Marketing, Führung oder Fliegenfischen!“ Und deshalb kennt die erste Leitungsebene in seinem Unternehmen jede Zahl, die Umsätze, Personal- und Autokosten. Die maximale Transparenz habe einen starken Effekt auf die Motivation und Entscheidungskraft.

Von seinen Führungskräften fordert er, dass sie Vorbilder sind. Und davon nehme er sich selbst nicht aus. Er legt Wert darauf, dass er auch Kritik vertrage und sich entschuldigen könne, wenn sie berechtigt war. „Es ist ja nicht leicht, alle nach gleichen Regeln zu behandeln und trotzdem jeden Menschen individuell zu betrachten.“

Weitere Standorte geplant

Nach diesem Erfolgsrezept soll der Pflegedienst Spengel weiter

wachsen. Bislang gehören neben der ambulanten Pflege auch Hauswirtschaft und Betreuung, ambulante Intensiv- und Beatmungspflege sowie eine Demenz-WG zum Angebot. Im zweiten Halbjahr sollen eine WG für Intensiv- und Beatmungspflege, eine Tagespflege und ein zweiter Standort dazukommen. ☺

WEITERE INFORMATIONEN:

www.pflegedienst-spengel.de



Karen Roske

Freie Journalistin
post@karenroske.de

Betriebswirtschaft (BWL) für die Pflegedienstleitung

Der Klassiker: Kurs 19 ab 24. Februar 2021

Neu: inkl. Diskussion strategischer Ansätze –
u.a. mit Blick auf mögliche Reformen der Pflegeversicherung

 **VINCENTZ
AKADEMIE**
FERNLEHRGANG

T +49 511 9910-175
veranstaltungen@vincentz.net
www.hp-fernlehrgang.de

Häusliche Pflege
PFLEGEDIENSTE BESSER MANAGEN.


VINCENTZ