



# GVP

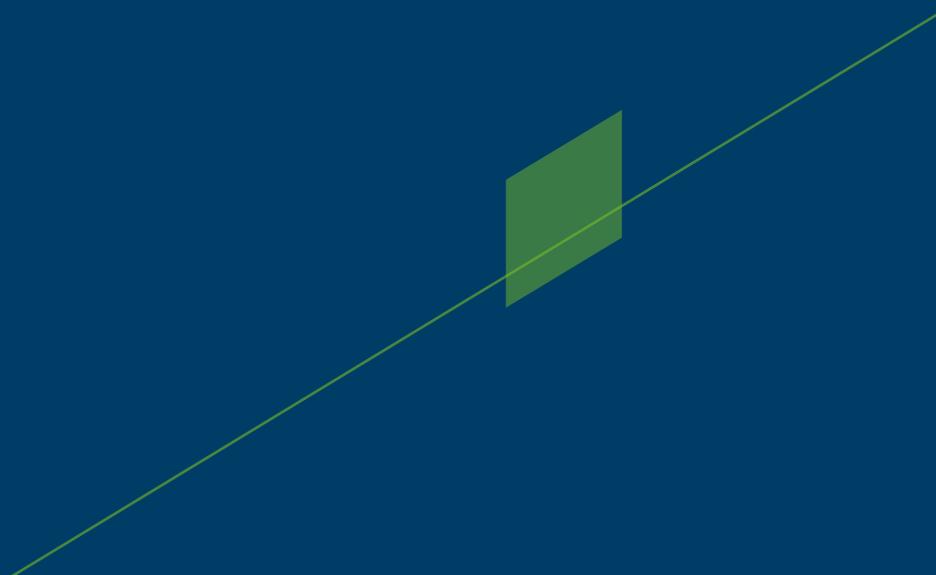
Gesamtverband der Personaldienstleister

# Qualitätsstandards guter Zeitarbeit in der Pflege und im Gesundheitswesen

des Gesamtverbandes der  
Personaldienstleister e. V.



Stand: Dezember 2023



## Präambel

Die Mitgliedsunternehmen des Gesamtverbandes der Personaldienstleister e.V. (GVP) sind sich ihrer gesellschaftlichen und wirtschaftspolitischen Verantwortung bewusst. Auch deshalb haben sie sich dem Verhaltens- und Ethik-Kodex des GVP verpflichtet.

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



## Inhalt

<b>Einführung</b>	<b>4</b>
<b>1. Qualität der internen Beschäftigten</b>	<b>5</b>
<b>2. Auswahl der Zeitarbeitskräfte</b>	<b>5</b>
<b>3. Entwicklung der Beschäftigten (intern und extern)</b>	<b>7</b>
<b>4. Geschäftsbeziehung zwischen der Zeitarbeitsfirma und dem Kunden</b>	<b>8</b>
<b>5. Spezielle Anforderungen bei medizinischen Berufen</b>	<b>11</b>
<b>6. Transparenz gegenüber Kunden</b>	<b>12</b>
<b>7. Sicherung der Qualitätsziele</b>	<b>15</b>

## 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 und im Gesundheitswesen tragen die Fürsorgepflichten als auch die rechtlichen Pflichten für ihre Mitarbeiter wie jeder gute Arbeitgeber in der Pflege und im Gesundheitswesen.

Grundlage der Arbeit sind die Vorgaben des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes, die von den Aufsichtsbehörden (Bundesagentur für Arbeit, Zoll) überwacht werden.

Der Pflegebereich und das Gesundheitswesen sind besonders sensible Bereiche – 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 und im Gesundheitswesen leisten einen wichtigen Beitrag zu sicherer und qualitätsgestützter Pflege und Patientenversorgung nach wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Die beste Grundlage für die Sicherung von hohen Qualitätsstandards der Zeitarbeit in der Pflege und im Gesundheitswesen 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 verwandt – 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 externen Mitarbeiter (z. B. der Pflegekräfte). Um dies gewährleisten zu können, benötigt das interne Personal hohe soziale Kompetenz und Empathie. Interne Mitarbeiter müssen folgende Kriterien erfüllen:

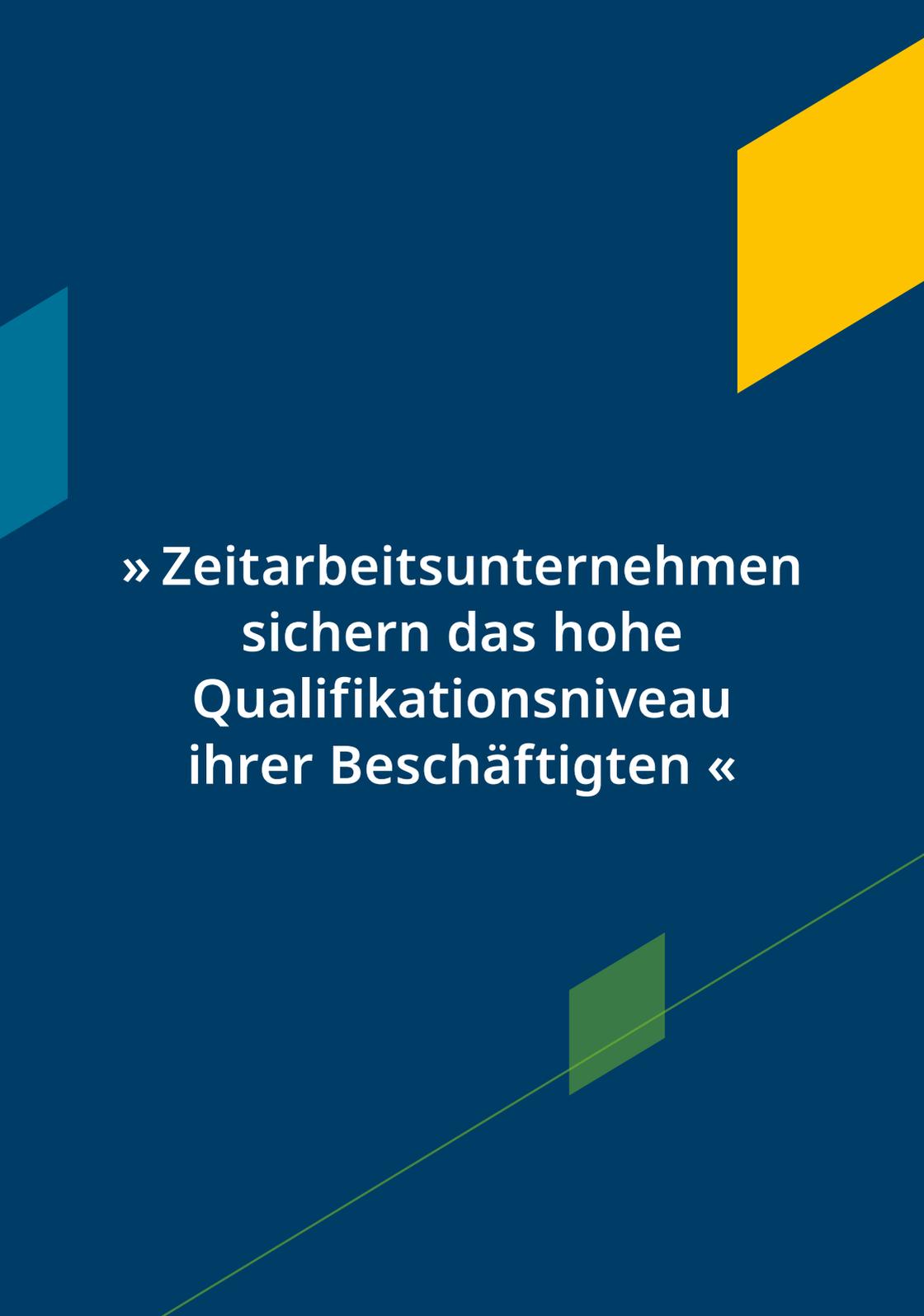
- ▀ Sie haben pflegerische bzw. medizinische Kenntnisse.
- ▀ Sie haben Erfahrung in der Disposition, im Bewerbermanagement und Affinität zur Betreuung.
- ▀ Sie haben Organisationstalent, sind kommunikationsstark sowie dienstleistungs- und serviceorientiert.
- ▀ Sie verfügen über rechtssichere Kenntnisse im Personalbereich und kennen die gesetzlichen Grundlagen der Arbeitnehmerüberlassung.

## 2. Auswahl der Zeitarbeitskräfte

Die Tätigkeit setzt Offenheit und hohe Flexibilität voraus, um auch bei wechselnden Einsätzen (Diensten) eine gleichbleibende Qualität der Pflege und Patientenversorgung 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 und im Gesundheitswesen haben mindestens die erforderliche Erfahrung oder eine anerkannte Grundausbildung in der Pflege. Das **Zeitarbeitsunternehmen prüft insbesondere die Originaldokumente** von Urkunden, Zeugnissen, Weiterbildungen, Qualifikationen und Teilnahmen an arbeitsmedizinischen Untersuchungen.



» Zeitarbeitsunternehmen  
sichern das hohe  
Qualifikationsniveau  
ihrer Beschäftigten «

### 3. Entwicklung der Beschäftigten (intern und extern)

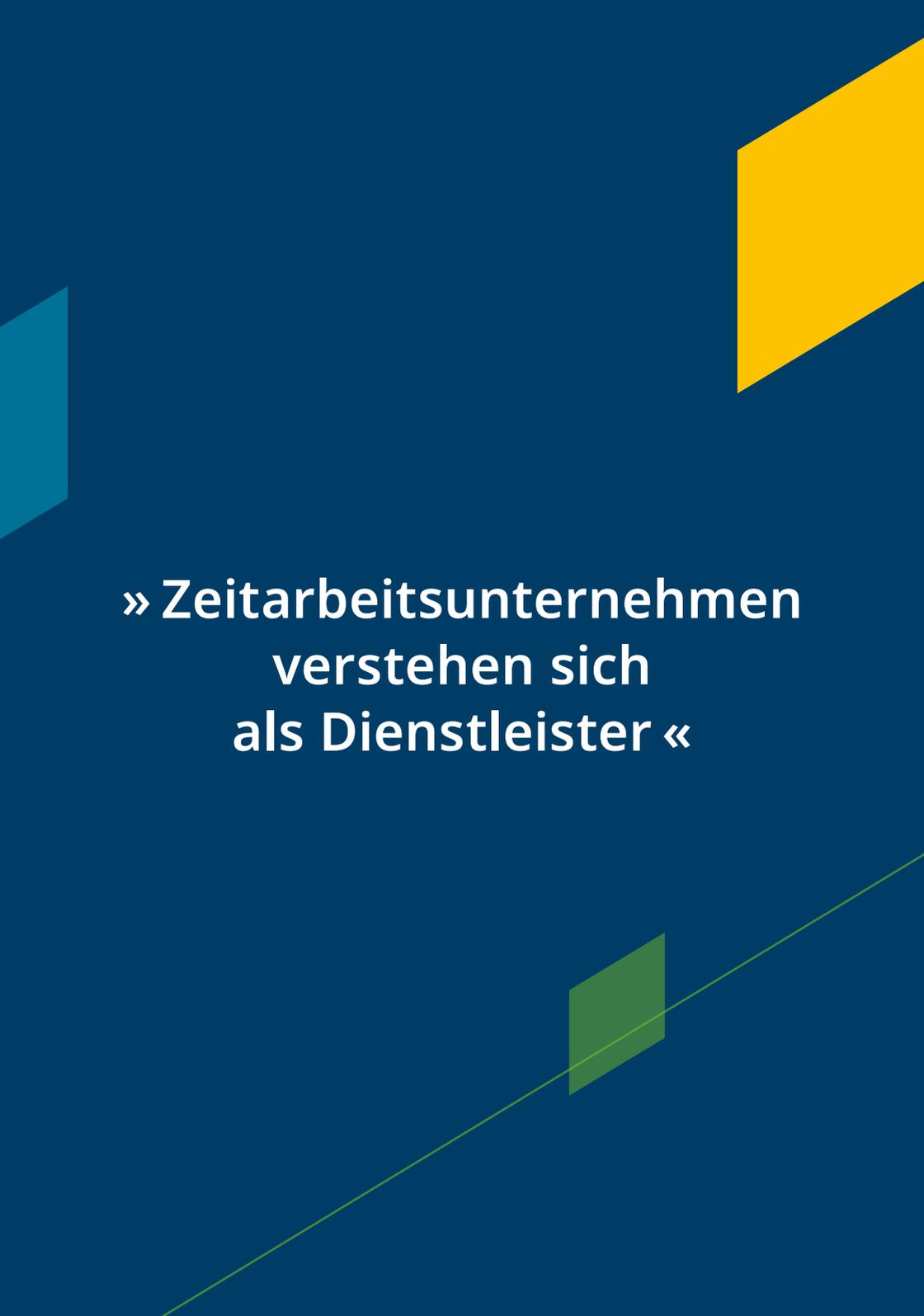
Um dauerhaft ein hohes Qualifikationsniveau der Zeitarbeitskräfte in der Pflege und im Gesundheitswesen gewährleisten zu können, entwickeln die Personaldienstleister kontinuierlich sowohl ihre internen als auch externen Mitarbeiter weiter. Dazu bieten Zeitarbeitsunternehmen:

- ▀ 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).

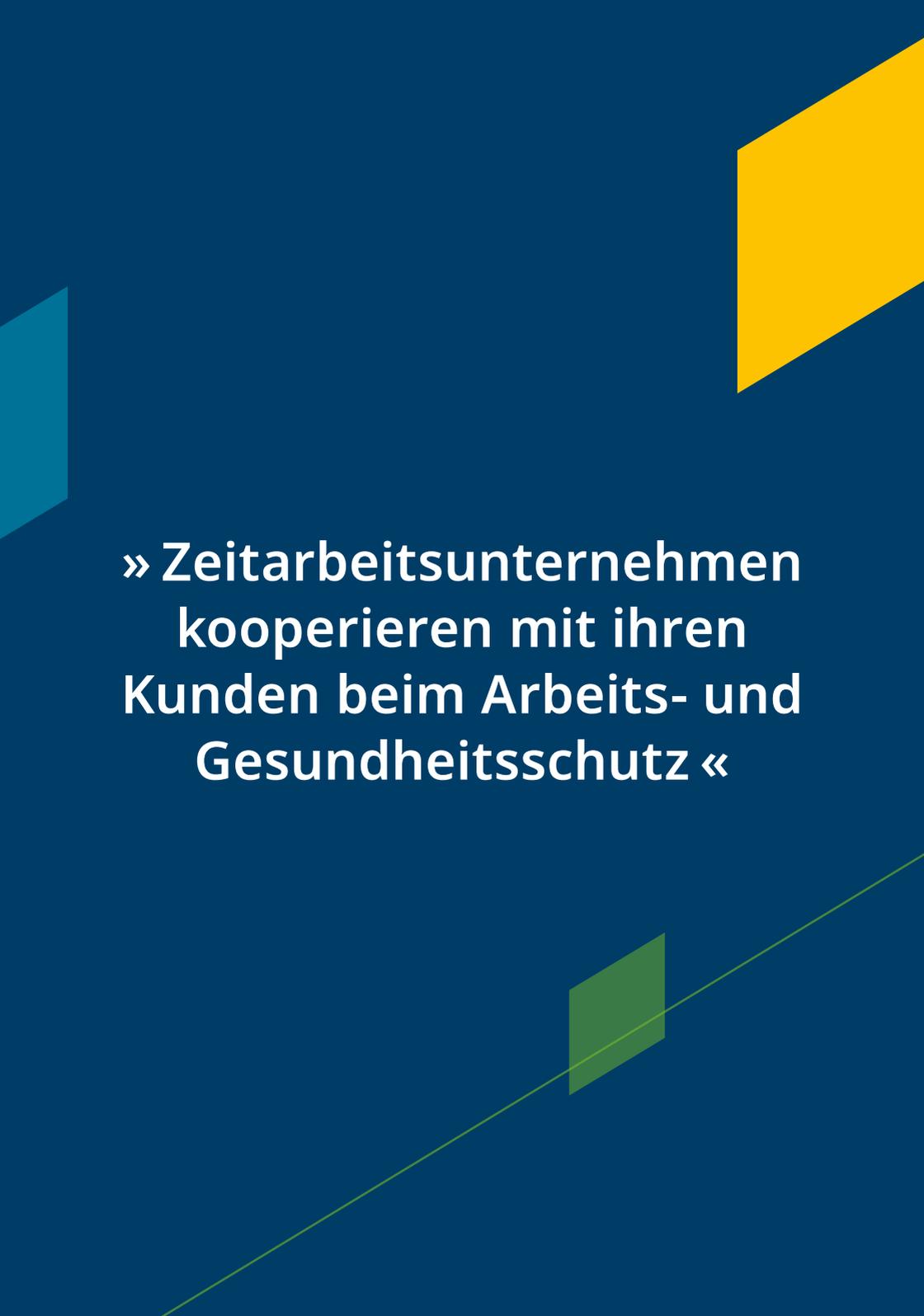
## 4. Geschäftsbeziehung zwischen der Zeitarbeitsfirma und dem Kunden

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, volle Flexibilität bei den Dienstformen. Daher gilt:

- ▀ Orientierung an regionalen Gegebenheiten der Kunden.
- ▀ Entgelt: Kein Preiswucher zum Nachteil der Kunden und letztlich der Solidargemeinschaft.
  - Bei der Preisgestaltung werden die Entgelte der Einsatzbranche, ergänzt um einen Flexibilitätszuschlag, berücksichtigt.
- ▀ 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.
  - Grundsätzlich sollen, unter Berücksichtigung der individuellen Einschränkungen der Zeitarbeitskräfte, alle Dienstformen durch den Dienstleister angeboten werden.
- ▀ 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.



**» Zeitarbeitsunternehmen  
verstehen sich  
als Dienstleister «**



**» Zeitarbeitsunternehmen  
kooperieren mit ihren  
Kunden beim Arbeits- und  
Gesundheitsschutz «**

## 5. Spezielle Anforderungen bei medizinischen Berufen

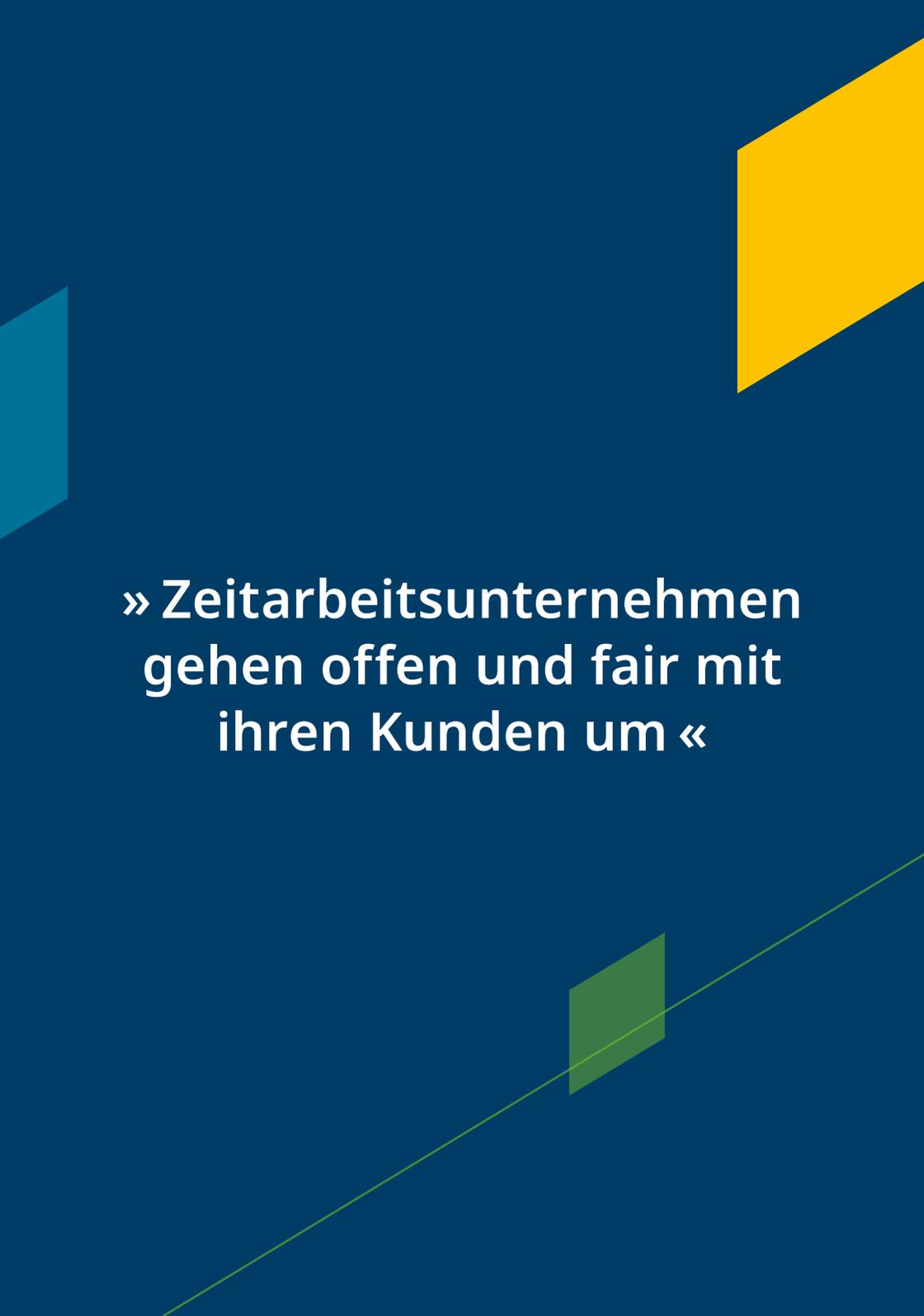
Medizinisch-pflegerische Berufe stellen an das Personal, aber auch an die Einrichtungen spezifische Anforderungen. Um Gesundheit und Sicherheit nicht nur der Zeitarbeitskräfte, sondern auch der Patienten und Bewohner zu gewährleisten, ist eine enge Abstimmung der Zeitarbeitsunternehmen mit ihren Kunden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

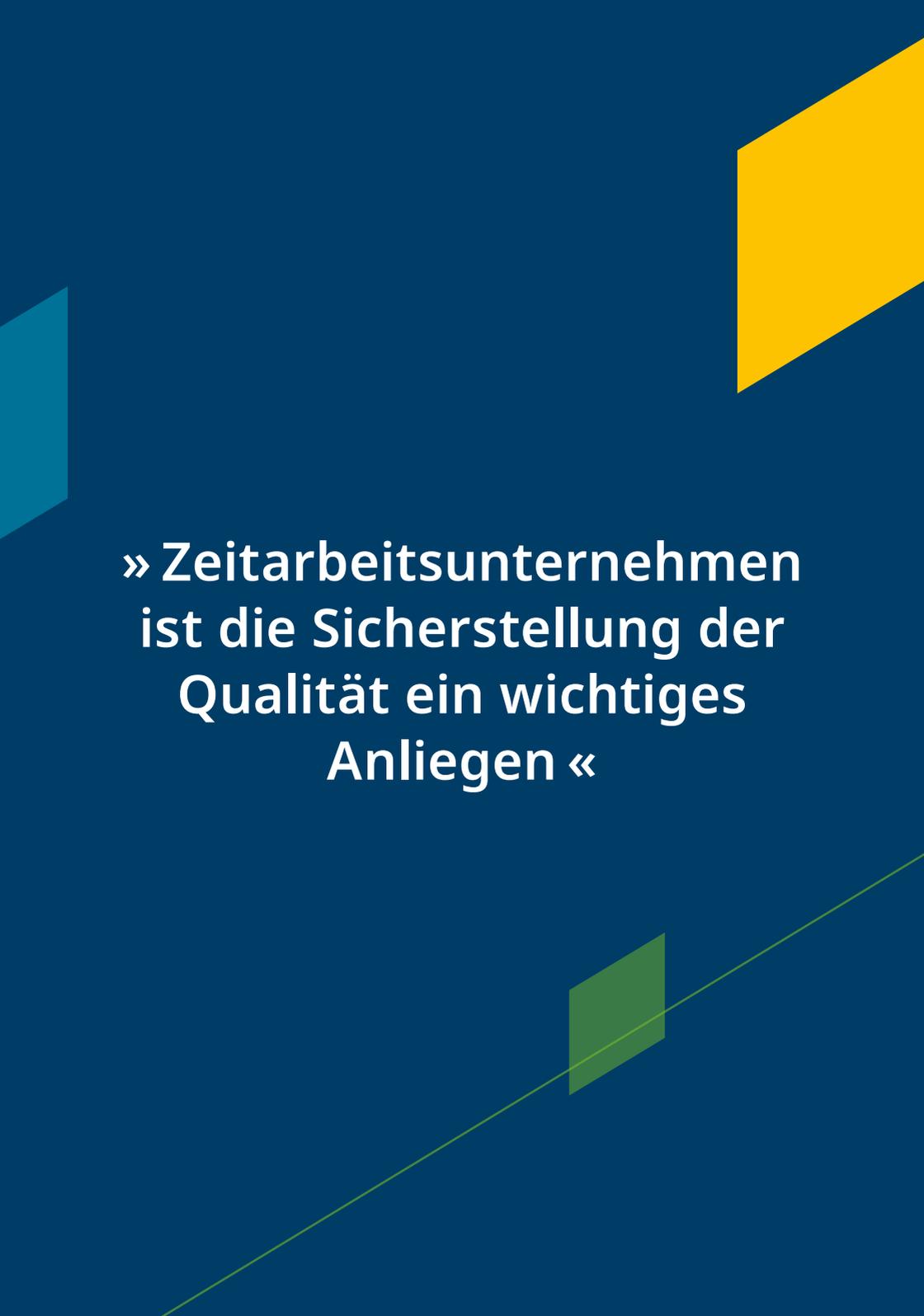
## 6. Transparenz gegenüber Kunden

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.
- ▀ Tarifbindung des Personaldienstleisters.



**» Zeitarbeitsunternehmen  
gehen offen und fair mit  
ihren Kunden um «**



**» Zeitarbeitsunternehmen  
ist die Sicherstellung der  
Qualität ein wichtiges  
Anliegen «**

## 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. Daher gilt:

- ▀ 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 Qualität und Sicherheit, z. B. durch regelmäßige Einsätze, gewährleistet sind.
- ▀ Selbstverpflichtung zur Einhaltung der Qualitätsstandards guter Zeitarbeit in der Pflege und im Gesundheitswesen.



**Gesamtverband der Personaldienstleister e. V. (GVP)**

Geschäftsstelle Berlin | Universitätsstraße 2-3a | 10117 Berlin

Geschäftsstelle Münster | Fridtjof-Nansen-Weg 3a | 48155 Münster

Telefon: +49 30 206098-0 | [info@personaldienstleister.de](mailto:info@personaldienstleister.de)

[www.personaldienstleister.de](http://www.personaldienstleister.de)



Gesamtverband der  
Personaldienstleister e. V. (GVP)  
[www.personaldienstleister.de](http://www.personaldienstleister.de)

