



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Sozialarbeiterin, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach, Systemische Organisationsentwicklerin

Dortmund

Email: pflge@kerstinpleus.de

Web: www.kerstinpleus.de

2023 – Luise Glück bereitet sich vor!

Aus den letzten drei Jahren können wir viel lernen. So geht es auch Luise Glück, Pflegedienstleitung eines ambulanten Pflegedienstes. Ende 2022 fängt Luise Glück damit an, sich auf das Jahr 2023 vorzubereiten (siehe auch PDL-Management Ausgabe 8. November 2022).

Ziele, Visionen und Strategien

Für 2023 legt sie den Fokus auf vier Bereiche:

1. Personal

Im Zuge der turbulenten Zeiten und Herausforderungen liegt ihr die **Mitarbeiterzufriedenheit** am Herzen. Zufriedene Mitarbeiter zeigen keine Abwanderungsneigung. Luise Glück möchte ihre Mitarbeiter begeistern, motivieren und auch in schwierigen Zeiten ihre Leistungsfreude fördern und erhalten.

2. Qualitätsmanagement

Das Thema **Qualitätsmanagement & Fachwissen** hat in der letzten Zeit „geschlummert“. Hier braucht es eine neue Struktur und konsequenter Umsetzung.

3. Wirtschaftlichkeit

Mit Blick auf die **Wirtschaftlichkeit** ist Luise Glück zufrieden. Allerdings legt sie den Fokus nicht auf Wachstum im Sinne von Kundenakquise, sondern Wachstum im Sinne von „Umsatzsteigerung pro Kunde“.

4. Kunden/Angehörige

Wie gehen wir als ambulanter Pflegedienst mit **Kundenanfragen**

bzw. Bestandskunden um? Die Erwartungshaltung der Kunden als auch der Angehörigen hat sich verändert. Luise Glück möchte sich und ihr Team in der Kommunikation mit den Kunden/Angehörigen vorbereiten.

PDL-Management Tipp

Wenn Führungskräfte sich für Vision, Ziele und Strategien keine Zeit nehmen, kann sich ein Pflegedienst perspektivisch nicht weiterentwickeln.

Schritt 1: Zielformulierung – eine Zielmatrix für ein erfolgreiches Jahr 2023

Noch im Dezember nutzt Luise Glück die Zeit! Sie lädt ihr Team zu einem gemütlichen Adventskaffee ein, um sich bei dem Team für ihren unermüdelichen Einsatz zu bedanken. Die Stimmung im Team ist gut. Die Zeiten der „heilen Welt“ ist vorbei. Umso

wichtiger ist ein „gutes und vertrauensvolles Miteinander“.

In diesem Zusammenhang stellt Luise Glück auch die Ziele-Matrix für 2023 vor. Gemeinsam mit ihrem Team bespricht sie den Fahrplan für 2023 und beteiligt die Mitarbeiter im Sinne von „Welche Ideen habt ihr?“.

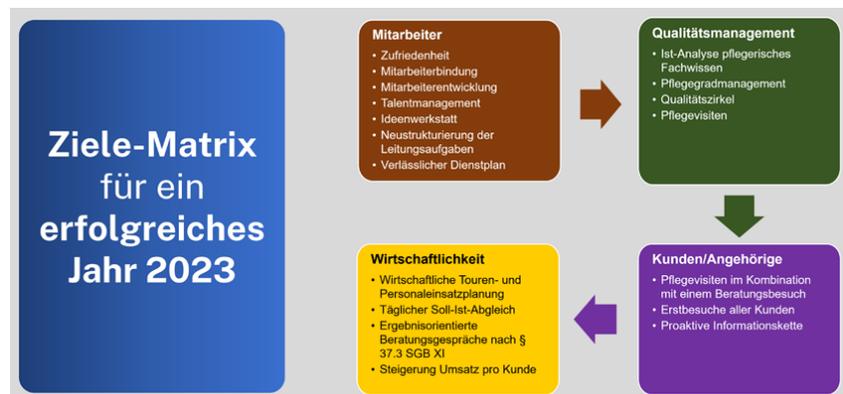
PDL-Management Tipp

Informieren Sie ihre Mitarbeiter frühzeitig über anstehende Veränderungen, über Ziele und Visionen. Beteiligen Sie Ihre Mitarbeiter und lassen Sie Ihre Mitarbeiter mitwirken!

Ziel 1: Mitarbeiter

Vor dem Hintergrund der unruhigen Zeiten, insbesondere der steigenden Energiekosten, will sie ihren Mitarbeitern als Gesprächspartner zur Seite stehen. Möglicherweise plagen die Mitarbeiter in der heutigen Zeit ▶

Abbildung: Ziele-Matrix 2023



Ängste und Geldsorgen. Darüber hinaus will Luise Glück wissen, wie zufrieden sind Ihre Mitarbeiter tatsächlich. Gibt es Wünsche? Wie empfinden die Mitarbeiter die Stimmung?

Luise Glück hat einen anonymen Fragebogen entwickelt, den sie den Mitarbeitern aushändigt.

Die Ergebnisse wird Luise Glück zum Jahresstart vorstellen. Luise Glück pflegt eine offene und positive Kommunikation mit ihren Mitarbeitern.

1. Für 2023 plant sie 14-tägige Teamsitzungen. Diese werden immer am gleichen Wochentag stattfinden, so können sich alle Mitarbeiter darauf einstellen. Die Uhrzeit und der Zeitrahmen stehen ebenfalls fest. Für die Tagesordnung erstellt sie eine Struktur (1. Mitarbeiteranliegen, 2. Kunden 3. Informationen zu Abläufen, usw.). Für die Protokollierung erstellt sie eine Liste. So kann Jeder Mitarbeiter sieht, wann wer Protokoll schreibt.

2. Mitarbeitergespräche

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter und ein gutes Miteinander liegen ihr am Herzen. Sie möchte keine Gespräche zwischen „Tür und Angel“ führen. Daher erstellt sie für das 1. Quartal 2023 einen Terminplan. Anlässe und Themen für ein Mitarbeitergespräch können z.B. sein:

- ✓ Zufriedenheit
- ✓ Entwicklung und Förderung
- ✓ Jahresgespräche
- ✓ Feedback
- ✓ Leistungsverhalten
- ✓ Sachaufgaben besprechen
- ✓ Kompetenzen und Verantwortung übertragen
- ✓ Ziele vereinbaren
- ✓ Unterstützung bei persönlichen Problemen des Mitarbeiters

**PDL-Management Tipp:
Das Mitarbeitergespräch**

Das Gespräch mit dem Mitarbeiter wird als das wichtigste Führungsinstrument angesehen. Deshalb macht es Sinn dieses Instrument sicher zu beherrschen. Richtig eingesetzt, stellt das Mitarbeitergespräch ein wertvolles Werkzeug da. Und aus einem Mitarbeitergespräch wird ein Miteinandergespräch.

Dem Mitarbeiter Orientierung zu geben, eine persönliche Standortbestimmung durchzuführen und Perspektiven aufzuzeigen, sind wichtige Führungsaufgaben. Das Mitarbeitergespräch bietet den geeigneten Rahmen hierfür.

**3. Mitarbeiterentwicklung
„Fördern und Fordern“**

Mitarbeiter möchten wahrgenommen werden! ▶

1. Wie bewertest du die derzeitige Stimmung, wenn du an deiner Arbeit/ an deinen Arbeitsplatz denkst?

Sehr gut	Gut	Neutral	Schlecht	Ich denke nicht an die Arbeit

2. Wie empfindest du die aktuelle Stimmung in deinem Team? Mehrfachnennungen sind möglich.

Harmonisch	Motiviert	Vertrauensvoll	Unruhig	Angepasst	Zerrütet	Sonstiges

3. Wie schätzt du den Zusammenhalt im Team ein?

Sehr gut	Gut	Optimierungsbedürftig	Schwach	Nicht vorhanden

4. Wie schätzt du die Zusammenarbeit mit deinem Leitungsteam ein?

Sehr gut	Gut	Optimierungsbedürftig	Schwach	Nicht vorhanden

5. Was gefällt dir an deiner Arbeit/ deinem Arbeitsplatz?
6. Was stört dich an deiner Arbeit/deinem Arbeitsplatz?
7. Was benötigst du, damit es dir als Mitarbeiter gutgeht?
8. Stell dir sich vor, du hättest 3 Wünsche frei. Was würdest du bei deinem Arbeitgeber verändern?
9. Was wolltest du schon immer loswerden?
10. Was wünschst du dir von deinem Leitungsteam?

Luise Glück vertraut ihren Mitarbeitern. Sie möchte ihre Mitarbeiter motivieren und weiterentwickeln. Im Kontext eines „Potenzialgespräches“ interessiert sich Luise Glück für die Visionen ihrer Mitarbeiter. Wer will sich weiterentwickeln? Wo sieht der Mitarbeiter seine Stärken, wo sieht Luise Glück beim Mitarbeiter Potenzial.

4. Ideenwerkstatt

Luise Glück will sich von ihren Marktbegleitern abheben. Sie sieht sich als moderner und attraktiver Arbeitgeber. Dazu gehört u.a. auch, dass sie sich für die Anregungen und Vorschläge ihrer Mitarbeiter interessiert. Sie wird in 2023 zwei Mal pro Jahr zum Ideenwettbewerb aufrufen und Preise hierfür vergeben.

Seien Sie neugierig über die weiteren Ziele, die Luise Glück und ihr Team in 2023 in Angriff nehmen werden:

- ▶ Zielebene Qualitätsmanagement
- ▶ Zielebene Wirtschaftlichkeit
- ▶ Zielebene Kunden und Angehörige

Erfahren Sie dies in der Ausgabe 10 (Januar 2023).

● Kerstin Pleus

▶ PLEUS SEMINARE 2023

Ambulante Pflege neu denken und erfolgreich steuern



Probleme in der Pflege lösen



Professionelle Beratungsbesuche und Schulungen

nach § 37 Abs. 3 SGB XI und § 45 SGB XI (Online-Seminar)



Plötzlich „Leitung“!

Erste Schritte für Führungskräfte (Online-Seminar)

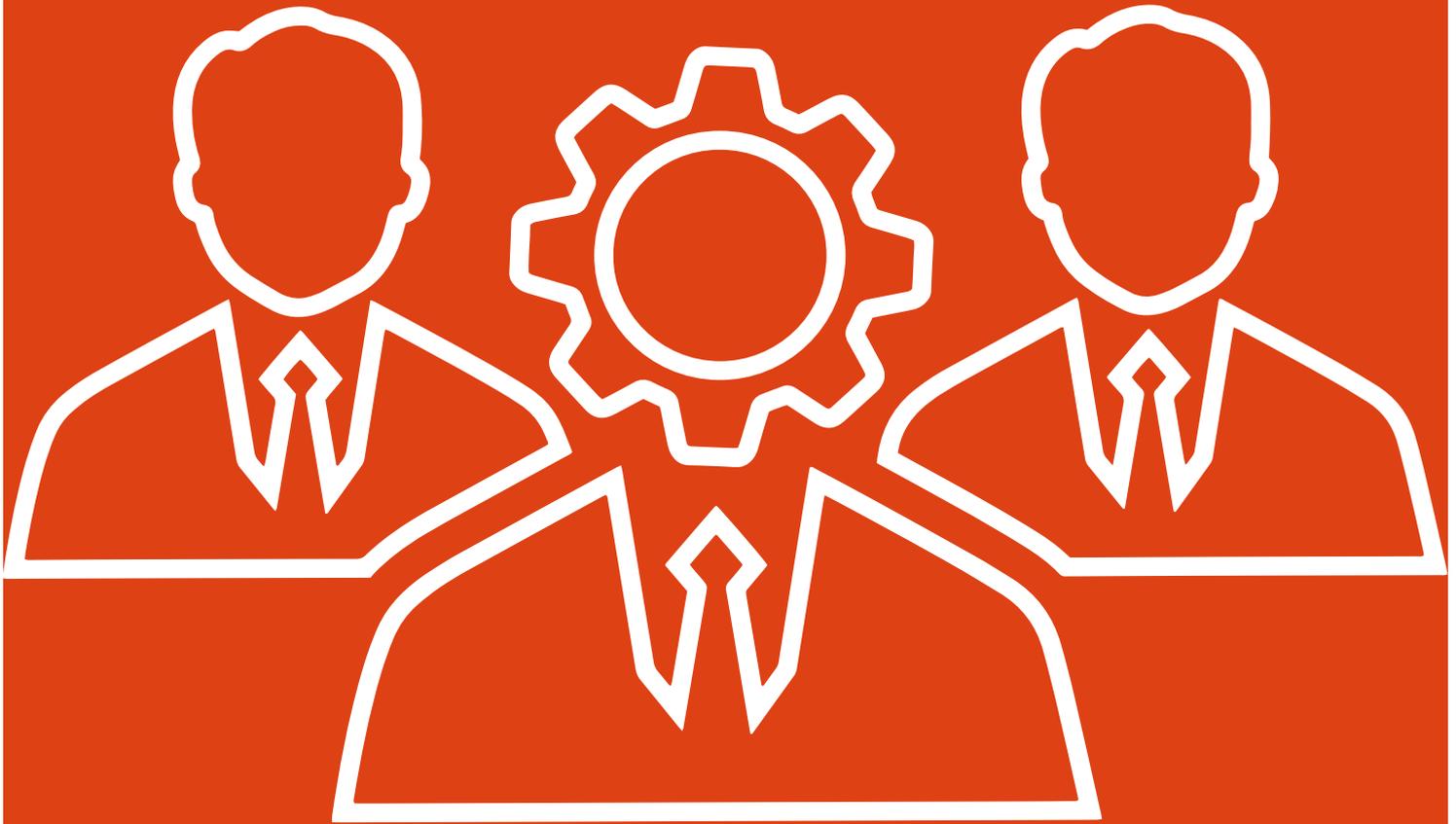


IHR UNTERSTÜTZER-TEAM

FÜR IHREN PRIVATZÄHLERKATALOG

Nutzen Sie für die Umsetzung Ihres Privatzählerkatalogs unser Rundum-Paket von der Konzeption über die Gestaltung, das Training bis zur Implementierung.

Ihr persönliches UNTERSTÜTZER-TEAM steht bereit. Kontaktieren Sie uns für spezifische Unterstützung oder buchen Sie das ganze Paket ganz einfach über: privatzahler@siessegger.de



Thomas Sießegger

Dipl.-Kfm., Organisationsberater & Sachverständiger
für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste
Hamburg + Langenargen

WORKSHOP | KONZEPTION | ENTWICKLUNG

Kontakt: privatzahler@siessegger.de

Hans-Georg Lipp

Organisationsberater & Coach für
Einrichtungen der Pflege und der Jugendhilfe
Bremen

VERKAUFSTRAININGS | COACHING

Kontakt: hgl@hansgeorglipp.de

Anette Klein

Diplom-Grafikerin & Projektleiterin
über 25 Jahren Berufserfahrung
Hamburg & Budapest

DESIGN | PROJEKTLEITUNG | DRUCK

Kontakt: kontakt@anetteklein.com

Kerstin Pleus

Systemische Organisationsberaterin, MDK-Gutachterin,
PDL, Business-Coach, DGQ- Auditorin
Dortmund

IMPLEMENTIERUNG | FACHLICHE BEGLEITUNG

Kontakt: pflge@kerstinpleus.de

IHR TEAM