



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Sozialarbeiterin,
MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach
Dortmund

✉ pfllege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Die beste ambulante Pflegedienstleitung!

Gibt es überhaupt die beste ambulante Pflegedienstleitung? Natürlich nicht. Eher können wir die Faktoren in den Fokus nehmen, die eine gute Pflegedienstleitung ausmachen.

Die Aufgaben einer Pflegedienstleitung sind anspruchsvoll. Sie erledigt nicht nur einfach einen Job.

Welche Aufgaben liegen bei der Pflegedienstleitung?

Und welche Aufgaben sollte sie delegieren und auf gar keinen Fall übernehmen?

Aus unternehmerischer Sicht hängt die Auswahl einer guten Pflegedienstleitung für die ambulante Pflege von verschiedenen Faktoren ab, darunter die Qualität der Pflege, die Organisation der Dienstleistungen, die Zufriedenheit der Mitarbeiter und die Fähigkeit, die Bedürfnisse der Kunden effektiv zu erfüllen.

Vier Hauptziele einer ambulanten Pflege – und Betreuungsdienstes zeigt uns die nachfolgende Grafik:



Grafik: Hauptziele eines Pflegedienstes

Um diese Ziele erfüllen zu können, braucht es gute Pflegedienstleitungen, die sich ihrer Aufgaben und Rollen klar sind und die mit Freude und Motivation ihre Aufgaben

erledigen. Pflegedienstleitungen müssen sich stets unterschiedlichen Herausforderungen stellen. Durch den Generationenwechsel verändern sich Mitarbeiter und das



Grafik: Herausforderungen für die Pflegedienstleitung

Miteinander im Team. Die Kunden und ihre Angehörigen zeigen hohe Erwartungen und wollen im Gegenzug wenig dafür zahlen.

Als Pflegedienstleitung benötigen Sie ein sehr gutes Fachwissen. So heißt es in § 11 Abs. 1 und § 28 Abs. 3 SGB XI u.a.

„Die Leistungen sollen nach allgemein anerkanntem Stand medizinisch-pflegerischer Erkenntnisse erbracht werden.“

Sie müssen also fachlich auf dem „Laufenden“ bleiben. Als Pflegedienstleitung müssen Sie delegieren und /oder die Kompetenzen im Team sicherstellen.

Um eine verlässliche Kundenversorgung auf einem hohen Qualitätsniveauleisten zu können, benötigen Sie wissenschaftliche Erkenntnisse und müssen sich mit den künftigen Entwicklungen auseinandersetzen. ▶

Ich empfehle Ihnen, regelmäßig die Homepage der Geschäftsstelle Qualitätsausschuss Pflege zu besuchen.

Unter Service/Download/Ambulante Pflege werden Sie u.a. auf dem Laufenden gehalten und können aktuelle Projekte bzw. Berichte sichten: ●

10 goldene Regeln für eine gute Pflegedienstleitung

Hier sind weitere wichtige Merkmale und Qualitäten, die eine gute Pflegedienstleitung in der ambulanten Pflege haben sollte:

1. **Erfahrung & Haltung:** Die Pflegedienstleitung sollte über umfangreiche Erfahrung in der Pflegebranche verfügen, idealerweise mit einem Hintergrund in der Altenhilfe. Ebenso sollte sie über Erfahrung in ihrer Führungsrolle verfügen. Sie benötigt Klarheit in Bezug auf ihre Rolle und den unterschiedlichen Anforderungen. Als Pflegedienstleitung haben Sie ständig mit unterschiedlichen Akteuren zu tun. Setzen Sie sich bitte proaktiv mit den unterschiedlichen Erwartungen auseinander!
2. **Formale Anforderungen:** Sie als Pflegedienstleitung müssen über die erforderlichen Qualifikationen und formellen Anforderungen verfügen. Sie müssen insbesondere die Anforderungen kennen, die Ihr ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst durch den Versorgungs- und Vergütungsvertrag eingeht.
3. **Führungsfähigkeiten:** Eine gute Pflegedienstleitung sollte über ausgezeichnete Führungsqualitäten verfügen, um das Pflegepersonal effektiv zu koordinieren und zu motivieren. Insbesondere mit Blick auf die unterschiedlichen Generationen zeigen und äußern die Mitarbeiter verschiedene Bedürfnisse und Erwartungen. Setzen Sie sich als Pflegedienstleitung mit den unterschiedlichen Merkmalen und Werten der verschiedenen Generationen auseinander! Personalbindung als auch -entwicklung nehmen wichtige Bausteine in der täglichen Arbeit einer PDL ein.
4. **Betriebswirtschaftliches Know-how:** Als Pflegedienstleitung benötigen Sie ein grundlegendes betriebswirtschaftliches Verständnis. Dazu gehört auch ein Bewusstsein für die Wirtschaftlichkeit des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes und die entsprechenden Zusammenhänge:



- ▶ Welche Stundensatzkalkulation ist je Qualifikation in der Abrechnungssoftware hinterlegt?
- ▶ Was kostet z. B. eine examinierte Pflegefachkraft?
- ▶ Welche Kosten entstehen durch einen Mitarbeiterausfall?
- ▶ Mit welchen Kennzahlen steuere ich den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst?
- ▶ Wie hoch sind die Organisationszeiten?
- ▶ Wie hoch ist der Umsatz je Kunde? usw.

5. **Kundenorientierung:** Die Bedürfnisse und das Wohlbefinden der Kunden sollten zwar im Mittelpunkt stehen – dies hat jedoch seine Grenzen bzw. erfordert ein neues Denken & Auftreten der PDL. Die Pflegedienstleitung sollte die Bedürfnisse der Kunden verstehen und sicherstellen, dass die Pflege und die Betreuung im Kontext einer wirtschaftlichen Personaleinsatzplanung ausgerichtet sind. Die Erst-, Folge- und Beratungsgespräche werden von der Pflegedienstleitung durchgeführt. Dies erfordert ein entsprechendes Know-how und eine Anpassung der PDL im Denken, Handeln und Auftreten. Die Pflegedienstleitung entscheidet, welcher Kunde, wann und durch welchen Mitarbeiter versorgt wird.

6. **Organisationsfähigkeiten:** Sie als Pflegedienstleitung benötigen Zeit, um Ihre Kernaufgaben erledigen zu können. Die effektive Planung und Organisation sind entscheidend, um sicherzustellen, dass die Pflegeleistungen reibungslos ablaufen und alle notwendigen Ressourcen vorhanden sind. Nehmen Sie als Pflegedienstleitung immer wieder die Vogelperspektive ein und betrachten von „oben“, was in ihrem Pflege- und Betreuungsdienst passiert.
7. **Kommunikationsfähigkeiten:** Die Pflegedienstleitung sollte sowohl mit ihrem Pflegepersonal als auch mit den Kunden und deren Angehörigen effektiv kommunizieren können. Offene und klare Kommunikation ist entscheidend für eine gute Pflege und Betreuung. Führen Sie mit ihren Mitarbeitern regelmäßig ein Mitarbeitergespräch. Das sogenannte Mitarbeitergespräch sollte als ein „Miteinandergespräch“ verstanden werden und stellt für Sie als Pflegedienstleitung, das wichtigste Führungsinstrument dar.
8. **Ethik und Integrität:** Eine Pflegedienstleitung sollte ethisch handeln und Integrität zeigen, um sicherzustellen, dass die Pflegeleistungen in Übereinstimmung mit den höchsten Standards erbracht werden. ▶

- 9. Problemlösungskompetenz:** Die Fähigkeiten, schnell auf unerwartete Probleme oder Notfälle zu reagieren und dann entsprechende Lösungen zu finden, ist von entscheidender Bedeutung.
- 10. Ja, ich will.** Sie müssen natürlich auch wollen! Wenn Sie selbst nicht als Pflegedienstleitung arbeiten wollen, werden Sie niemals eine gute Pflegedienstleitung sein. Sie müssen wollen und Spaß & Freude in Ihrer Rolle als PDL haben. Sie haben Freude daran, Mitarbeiter zu motivieren und treffen tagtäglich Entscheidungen. Sie halten eine gute Balance und sorgen auch für sich selbst. Sie sind gerne erfolgreich und sie lieben ihren „Job“.

Was macht nun eine gute PDL aus?

Die beste Pflegedienstleitung wird diejenige sein, die diese Qualitäten und Fähigkeiten kombiniert, um sicherzustellen, dass die Pflegeleistungen durch das Team professionell, effizient und kundenorientiert erbracht werden. Sie und Ihre Mitarbeiter sind zufrieden. Eine hohe Zufriedenheit bietet die Basis für einen nachhaltigen Erfolg.

Vielleicht möchten Sie sich mit dem Thema näher auseinandersetzen. Ich berate Pflegeeinrichtungen und coache Führungskräfte.



Nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf! ●

● Kerstin Pleus

Qualitätsmanagement – unsere Antwort auf den Pflegenotstand



Lassen Sie uns gemeinsam dort ansetzen, wo es besonders brennt: beim Zeit- und Personalmangel.

Unsere **Qualitätsmanagement-Software orgavision** spart Zeit für alle Beteiligten ein – etwa durch Dokumentenlenkung, automatisierte Kenntnissnahmen oder Mustervorlagen.

Das **integrierte Wissensmanagement**, als Mitmach-Tool konzipiert, würdigt zudem das Know-how Ihrer Pflegekräfte und lässt sie dank der Volltextsuche stets aktuelle Inhalte finden – auch von unterwegs.

Ein Schritt in die richtige Richtung für Ihren Pflegedienst!

