



Kerstin Pleus

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

✉ pfllege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Grenzen und Herausforderungen mit Kreativität und Flexibilität überwinden

In der Welt der ambulanten Pflege stehen wir vor einer Reihe von Herausforderungen und Wachstumsgrenzen, die es zu überwinden gilt.

Wie werden wir weitermachen, und gibt es überhaupt noch Hoffnung und Chancen? Diese Fragen werfen einen Schatten auf die Branche.

Doch es gibt auch Lichtblicke. Es gibt inspirierende Beispiele von Pflege- und Betreuungsdiensten, die mit Stolz verkünden, dass sie auf einem vielversprechenden Weg sind.

„Wir haben unsere bisherigen Vorgehensweisen und Zielsetzungen gründlich überdacht und haben innovative Strategien formuliert, die wir mit Konsequenz und im ständigen Austausch im Team verfolgen.“

Tatsächlich bietet die ambulante Pflege sowohl Herausforderungen als auch Chancen für Wachstum und Fortschritt.

Es gibt einige Schlüsselüberlegungen, die wir berücksichtigen sollten

1. Mangel an qualifiziertem Personal

Ein signifikanter Engpass in der ambulanten Pflege besteht in einem Mangel an qualifiziertem Pflege- und Betreuungspersonal. Dieser Umstand kann das Wachstum des Pflegedienstes hemmen, da die Gewinnung und Bindung von Pflege- und Betreuungspersonal für die steigende Nachfrage eine große Herausforderung darstellt. Daher ist es von grundlegender Bedeutung, den Schwerpunkt auf wertschätzende Mitarbeiterführung zu legen. Mitarbeiterbindung und -entwicklung erfordern neben Zeit auch Kompetenzen und Haltung von Führungskräften.

- ▶ Was sind die echten Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter?
- ▶ Geht es Ihren Mitarbeitern gut? Fühlen sie sich wohl?

Diese Fragen sollten Führungskräfte regelmäßig erörtern.

2. Wirtschaftlichkeit

Pflege- und Betreuungsdienste müssen nicht nur effizient arbeiten, sondern auch alternative Finanzierungsquellen erschließen. Es ist bedauerlich, dass in der Hektik des Alltags viele Führungskräfte die wirtschaftliche Steuerung aus den Augen verlieren. Die Kontrolle und Steuerung der finanziellen Aspekte werden häufig vernachlässigt. Daher ist es unerlässlich, die eigenen Prozesse kritisch zu hinterfragen.

- ▶ Wann und wie sollten Führungskräfte bestimmte wichtige Aufgaben erledigen?
- ▶ Mitarbeiter sollten in diesen Prozess einbezogen werden.
- ▶ Welche finanziellen Ziele verfolgen Sie?
- ▶ Mit welchen Kennzahlen möchten Sie Ihre Richtung bestimmen?

3. Erwartungshaltung der Kunden und der Angehörigen

Nehmen Sie das auch wahr? Die Erwartungshaltung der Kunden ist unrealistisch hoch. Daher ist es umso wichtiger geworden, dass Führungskräfte ihr Auftreten und ihre Haltung überdenken und neu definieren. Oftmals verfolgen Kunden das Ziel, ein anteiliges Pflegegeld weiter beziehen zu wollen. Beispielsweise werden per Pflegevertrag kleine Pflegeleistungen vereinbart und in der Realität führt der Mitarbeiter große Pflegeleistungen durch. Im Soll-Ist-Abgleich fällt Ihnen als Pflegedienstleitung auf, dass der Mitarbeiter mehr Zeit benötigt und der Kunde bezieht ein anteiliges Pflegegeld. Ist das okay? Natürlich nicht. Daher empfehle ich Ihnen, im Erst- bzw. Beratungsgespräch selbstbewusst und ehrlich aufzutreten. Die Weichen für den Erfolg steuern Sie u.a. mit dem erfolgreichen Erstgespräch. Sie legen letztendlich aus pflegefachlicher Sicht die Leistungen fest und Sie als Pflegedienstleitung treffen die Entscheidung, ob Sie den Neukunden in die Versorgung nehmen (oder auch nicht)!

4. Regulatorische Hürden

Die ambulante Pflege unterliegt einem komplexen Geflecht von Vorschriften und regulatorischen Anforderungen. ▶

Diese Auflagen können das Wachstum einschränken, wenn Pflegedienste Schwierigkeiten haben, die geforderten Standards zu erfüllen. Es ist unerlässlich, sich in diesem Dschungel zu orientieren. Die Pflegedienstleitung trägt die Verantwortung und sollte darüber nachdenken, welche Bereiche oder Prozesse delegiert werden können, um sich auf die eigentlichen Kernprozesse konzentrieren zu können.

5. Wettbewerb

Je nach Region und Umfeld kann der Wettbewerb zwischen ambulanten Pflegediensten entweder sehr intensiv oder kaum vorhanden sein. In einigen Regionen konkurrieren Pflegedienste stark miteinander, was das Wachstum erschwert. Um erfolgreich zu sein, müssen Pflege- und Betreuungsdienste ihre Einzigartigkeit und die Qualität ihrer Dienstleistungen hervorheben.

6. Demografische Herausforderungen

Die alternde Bevölkerung führt zu einer steigenden Nachfrage nach ambulanter Pflege. Dies könnte als Wachstumschance angesehen werden. Dennoch zeigt die Realität, dass viele Pflegedienste schließen müssen und Kundenanfragen aufgrund von Personalmangel nicht bedient werden können. Hier ist es ratsam, eine Analyse der Bestandskunden durchzuführen und im Team zu definieren, wie das neue Aufnahmemanagement künftig optimiert werden kann.

7. Technologie und Innovation

Der Einsatz von Technologie und Innovationen in der ambulanten Pflege kann Chancen für Effizienzsteigerungen und Wachstum bieten. Telemedizin, elektronische Patientenakten und andere Technologien können die Qualität der Pflege verbessern und Prozesse verschlanken. Hierdurch können wieder Ressourcen für neue Bereiche generiert werden.

Trotz der vielen Herausforderungen bieten sich Möglichkeiten für Wachstum und Fortschritt in der ambulanten Pflege. Dies erfordert eine kreative und flexible Herangehensweise, die die Grenzen des Wachstums überwindet und gleichzeitig qualitativ hochwertige Pflege und eine hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter gewährleistet.

Ein neues Denken und Auftreten der Pflegedienstleitung ist unerlässlich.

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

Nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf! ●

Beachten Sie bitte die Praxis-Tipps zur eigenen Kontrolle auf der nachfolgenden Seite.



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen

Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813

pflege@kerstinpleus.de

www.kerstinpleus.de



»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare

Praxis-Tipp

Nehmen Sie sich Zeit, stellen Sie sich nachfolgende Fragen und beantworten Sie diese bitte für sich selbst.

	Ist-Analyse	Neue Ziel-Formulierungen mit Handlungsmaßnahmen
1.	Wo steht mein ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst? Was sind aktuelle Themen, die uns „das Leben“ schwer machen? Wo liegt unser Fokus?	
2.	Evaluierung der Ziele: Verfolge ich noch meine Ziele? Bin ich noch auf dem richtigen Weg? Oder braucht es Veränderung bzw. Entscheidungen?	
3.	Bin ich als PDL aktiv in der Pflege eingesetzt?	
4.	Habe ich Zeit/nehme ich mir die Zeit für das Controlling, Strategieentwicklung, etc. ?	
5.	Wer übernimmt hier eigentlich welche Tätigkeiten? Stimmen die Prozesse noch?	
6.	Erledige ich täglich den Soll-Ist-Abgleich?	
7.	Fühlen sich die Mitarbeiter gut eingebunden?	
8.	Haben sich im Laufe der Zeit Arbeitsverdichtungen ergeben? Oder haben sich „Spielregeln“ eingeschlichen?	
9.	Die Wünsche der Kunden und Angehörigen sind vielschichtig. Stimmen unsere Angebote noch? Was ist realistisch leistbar?	
10.	Können wir noch Kunden aufnehmen? Oder konzentrieren wir uns auf die Bestandskunden, z.B. Wachstum durch. Umsatzsteigerung je Bestandskunde.	

