



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach
Dortmund

✉ pfllege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

„Meine Damen und Herren,

Erfolg ist keine Zufälligkeit ...“

... er ist das Ergebnis eines sorgfältigen Zusammenspiels von 'weichen' und 'harten' Erfolgsfaktoren, die das Fundament eines ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes bilden.

Beginnen wir mit den harten Erfolgsfaktoren. Hier sprechen wir von den messbaren Größen, Kennzahlen, die auf den Bilanzen und in den Berichten stehen. Umsatzwachstum, Rentabilität, Marktanteil – das sind die Eckpfeiler, an denen wir den finanziellen Erfolg festmachen. Aber auch die Produktqualität und die Zufriedenheit unserer Kunden gehören dazu. Diese harten Faktoren sind klar definiert, leicht zu identifizieren und zu quantifizieren.

Meine Empfehlung: Weniger ist mehr!

Konzentrieren Sie sich auf wenige Kennzahlen. Legen Sie den Fokus auf die Kennzahlen, die im Kontext Ihrer Ziele relevant sind. Welche sind wichtig für Ihren Erfolg?

Im Gegensatz dazu beziehen sich weiche Erfolgsfaktoren auf weniger greifbare, qualitative Aspekte. Hier sprechen wir von Führungsqualitäten, Unternehmenskultur, Mitarbeiterengagement und Kundenloyalität.

Weiche Erfolgsfaktoren sind weniger greifbar, schwerer zu messen. **Und sie bilden das Herz und die Seele eines jeden erfolgreichen Unternehmens.**

Diese sind ebenso wichtig, wenn nicht sogar entscheidender für langfristigen Erfolg und Nachhaltigkeit.

Meine Geschichte ...

In meiner früheren Position als Geschäftsbereichsleitung hatte ich das Privileg, eine Vielzahl von Pflegedienstleitungen und Teams kennenzulernen und zu begleiten.

Doch eines dieser Leitungsteams ist mir besonders im Gedächtnis geblieben.

Ich stelle Ihnen zunächst einmal wenige Kennzahlen vor:

Erträge aus Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft gesamt	3.500.000 €
Kunden gesamt	350 Pat.
Krankheitsquote	3 %
Erlös pro Patient	810 € / Monat
Kostendeckung	130 %



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen
Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813
pfllege@kerstinpleus.de
www.kerstinpleus.de



»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare

Wir sprechen von einem namhaften Pflegedienst, einer wahren Institution in der Region. Das Leitungsteam bestehend aus der Pflegedienstleitung und ihrer Stellvertretung, bildet das Rückgrat dieses Pflegedienstes. Ihre Zusammenarbeit ist eine jahrelange Partnerschaft, die auf Vertrauen, Hingabe und unermüdlichen Einsatz beruht.

Was dieses Leitungsteam besonders auszeichnet? Ihre Hingabe zur Pflege, die weit über ihre offiziellen Pflichten hinausgeht. Tag für Tag begleiten sie ihre Pflgeteams auf Touren, von frühmorgens bis in den Nachmittag hinein. Pausen? Fehlzeige. Diese beiden haben Wichtigeres zu tun, als sich auszuruhen – nämlich für ihre Patienten und Mitarbeiter da zu sein.

Und wenn sie dann endlich ins Büro kommen, denkt man vielleicht, der Wahnsinn würde enden. Aber nein, hier geht er erst richtig los. Denn auch im Büro zeigen sie vollen Einsatz: Organisation, Koordination, Verwaltung – nichts bleibt unerledigt, kein Detail zu klein, um ihrer Aufmerksamkeit zu entgehen.

Diese beiden sind keine gewöhnlichen Leitungskräfte. Sie sind die Inkarnation der Pflege, die lebendige Verkörperung dessen, was es bedeutet, sich bedingungslos für das Wohl anderer einzusetzen. Und genau deshalb sind sie mir so nachhaltig im Gedächtnis geblieben.

Ihre Sozialstation war nicht nur erfolgreich, sondern überaus profitabel. Als ihre Vorgesetzte führte ich zahlreiche Gespräche mit beiden, in denen ich deutlich machte, dass dieser Kurs nicht von Dauer sein konnte. Es war unabdingbar, dass sie auf ihre Gesundheit achteten und auch als Vorbilder für ihre Mitarbeiter fungierten, indem sie eine ausgewogene Balance im Leben fanden. Doch meine Worte verhallten oft ungehört. Liebevoll, aber bestimmt, wiesen sie meine Bedenken mit den Worten „Wir passen auf uns auf“ zurück“.

Auf sich selbst und auf die Gesundheit achten

Ich erkannte, dass Druck sie nur weiter in die Enge treiben würde, möglicherweise sogar den Erfolg der gesamten Einrichtung gefährdete. Also war ich regelmäßig für beide da. In den Besuchen und Gesprächen betonte ich immer wieder die Notwendigkeit, auf sich selbst und ihre Gesundheit zu achten. Doch meine Vorschläge zur Aufstockung des Leitungsteams oder zur Teilung der Sozialstation stießen bei ihnen auf taube Ohren.

Dennoch gab ich nicht auf. Ich war für beide immer präsent und akzeptierte ihre Bedenken und äußerte sachlich auch meine Bedenken. Eines Tages baten sie mich um ein Gespräch. Sie waren nun bereit für Veränderungen.

Nach etwa zwei Jahren voller Diskussionen und Überlegungen setzten wir erfolgreich die Teilung der großen

Sozialstation um. Beide Leitungen haben dazu gelernt, auch auf ihre eigene Balance und Gesundheit zu achten. Und sind ihrer Persönlichkeit, Selbstsicherheit, Empathie, Charisma treugeblieben.

Und siehe da, beide Einrichtungen stehen weiterhin auf solidem wirtschaftlichem Fundament. Die Teams sind zufrieden.

Die Kultur des Pflegedienstes, das Engagement der Mitarbeiter, ihre Loyalität sowie die Führungsqualitäten waren entscheidend für diesen langfristigen und nachhaltigen Erfolg. Diese „weichen“ Erfolgsfaktoren sind schwer zu fassen, schwer zu messen. Aber sie bilden das Herz und die Seele eines erfolgreichen Pflegedienstes. Und das ist es, was zählt.

Lassen Sie uns nicht nur auf die Zahlen starren, sondern auch auf das Herz Ihres Pflegedienstes achten!

Wie sieht es mit Ihren weichen Erfolgsfaktoren aus?

Ich habe Ihnen nachfolgend ein paar Impulse zusammengestellt.

1. Was zeichnet Ihren Pflegedienst aus?

Was sagen Ihre Mitarbeiter?

Nehmen Sie sich Zeit und stellen Sie diese Frage in der nächsten Dienstbesprechung. Seien Sie gespannt, was Ihre Mitarbeiter dazu sagen. Was schätzen diese an ihrem Arbeitsplatz bzw. an ihrem Arbeitsgeber?

2. Wie steht es um die Stimmung in Ihrem Team.

Auf einer Skala von 1 (schlecht) bis 10 (super).

3. Das Mitarbeitergespräch ist das wirksamste Führungsinstrument.

Mitarbeiter fühlen sich wertgeschätzt. Seien Sie offen für Fragen wie z.B. Was läuft gerade richtig gut aus deiner Sicht?

Worüber ärgerst du dich?

Welche Wünsche/Ideen hast du? ▶

4. Mitarbeiterentwicklung

Führen Sie Perspektivgespräche mit Ihren Mitarbeitern. Welche Visionen und Interessen verfolgt ein Mitarbeiter?

5. Anpassung der Arbeitszeitmodelle an die wirklichen Bedürfnisse der Mitarbeiter**6. Wertschätzende und großzügige Räumlichkeiten** für die Teams**7. Verlässlichkeit** in der **Dienstplanung****8. Internetauftritt** bzw. Ihr Auftritt in den **sozialen Medien** als Aushängeschild für neue Mitarbeiter**9. Vision 2024 + + +** Wohin geht Ihre Reise?
Informieren Sie die Mitarbeiter und binden diese mit ein. Mitarbeiter wollen beteiligt werden!**10. Hauptsache Ihnen geht es gut als PDL**

Nur wenn es Ihnen auch wirklich gut geht, sind Sie motiviert und können präsent für Mitarbeiter und Kunden sein.

Fazit

In der Kunst des Erfolgs ist es die Harmonie zwischen diesen beiden Welten, die den Unterschied macht. Also **lassen Sie uns nicht nur auf die Zahlen starren, sondern auch auf das Herz Ihres Pflegedienstes achten.**

Das ist der Schlüssel zu echtem und nachhaltigem Erfolg.

Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus
www.kerstinpleus.de



● 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!



www.orgavision.com

