

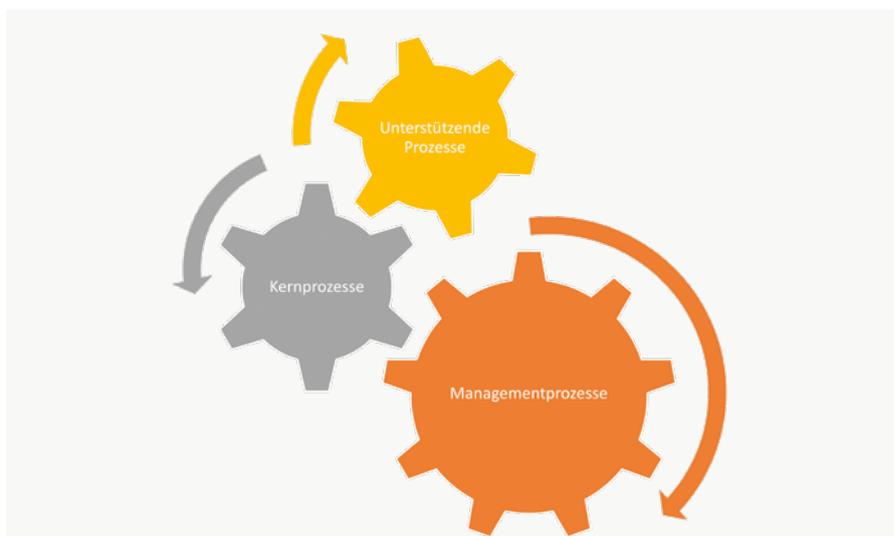
# Organisationsmanagement: Wer macht hier eigentlich was?

Eine effektive Koordination und Integration aller Prozesse ist entscheidend für den Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit eines Pflegedienstes.

In der aktuellen Marktentwicklung wird die Analyse von Aktivitäten, Aufgaben und Prozessen für ambulante Pflegedienste immer wichtiger. Oft schleichen sich im Alltag neue „Spielregeln“ ein, die zu Fehlentwicklungen führen können. Ein ambulanter Pflegedienst hat Management-, Kern- und unterstützende Prozesse, die entscheidend sind, um

- Transparenz bei Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten zu schaffen
- den reibungslosen Ablauf der Geschäftstätigkeit sicherzustellen.

Diese Kategorien helfen bei der Strukturierung und Organisation der Aktivitäten und Aufgaben.



## Prozesse im Pflegedienst

### Managementprozesse

Strategisches Management  
Qualitätsmanagement  
Personalmanagement  
Finanzmanagement  
Compliance und Regulierung

### Kernprozesse

Pflegeleistungen  
Erstgespräche  
Beratungsgespräche  
Tourenplanung  
Soll-Ist-Abgleich  
Dienstplanung  
Pflegevisiten  
Pflegedokumentation

### Unterstützende Prozesse

Personalbeschaffung  
Fort- und Weiterbildung  
IT-Management  
Beschaffung und Lagerhaltung  
Rechnungswesen/Abrechnung  
Fuhrpark

Detaillierte Prozessketten-Grafik im Downloadbereich auf [haeusliche-pflege.net](http://haeusliche-pflege.net)

Beispiel: In einem gut aufgestellten Pflegedienst gab es chaotische Organisationsabläufe und Unzufriedenheit. Prozesse waren unklar, Mitarbeitende sprachen verschiedene Personen an. Die Pflegedienstleitung war morgens produktiv, verlor aber nachmittags die Konzentration. Sie übernahm Aufgaben, die nicht zu ihrem Bereich gehörten, während andere Aufgaben vernachlässigt wurden. Die stellvertretende Pflegedienstleitung beklagte sich über fehlendes Wissen und dass sie überall einspringen musste. Der junge Geschäftsführer, der den Betrieb von seiner Mutter übernommen hatte, wünschte sich klare Strukturen. Eine Ist-Analyse ergab unstrukturierte Arbeitsabläufe. Mitarbeitende kamen häufig ins Büro, weil Dinge unklar waren oder nicht kommuniziert wurden.

Kennen Sie solche Probleme? Haben Sie den Eindruck, dass es bei Ihnen hin und wieder „drunter und drüber“ geht? Ich empfehle, sich regelmäßig mit Prozessen auseinanderzusetzen. Nehmen Sie sich am Monatsende Zeit für diese Frage: „Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie zufrieden sind Sie/wir mit Ihrem/ unserem Organisationsmanagement?“

(1 ist negativ, 10 ist positiv). Skalenfragen helfen, gefühlte Prozesse zu erkennen und Fortschritte zu messen. Wenn Ihre Antwort unter 5 liegt, gibt es Handlungsbedarf. Fragen Sie auch nach

- Personen und Situationen, die Ihren Arbeitsalltag stören
- Personen und Situationen, die Sie von der Arbeit abhalten
- Aufgaben, die nicht erledigt werden.

Nutzen Sie die Diktierfunktion Ihres Mobiltelefons und sprechen Sie zehn Minuten zu diesen Fragen! Hören Sie sich an, was Sie gesagt haben, und machen Sie Notizen. In der Regel werden viele Aktivitäten, Aufgaben und Prozesse sichtbar. Bewertung und Steuerung sind nun wichtig. Die Kategorisierung von Prozessen hilft, Aktivitäten zu strukturieren und Ressourcen zu nutzen.

Foto: Privat



### Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)