



# Alles ist im Wandel

Warum „Alles auf den Prüfstand stellen“ für Pflegedienste essenziell ist

**E**in stetig wachsender Personalmangel, veränderte Kundenbedürfnisse und gesetzliche Anpassungen fordern die Agilität und Innovationskraft von Pflegediensten heraus. Viele Pflegedienste kämpfen mit Aufnahmestopps oder stagnierendem Kundenzuwachs, da Pflegebedürftige vermehrt auf das Pflegegeld zurückgreifen. Angesichts dieser Herausforderungen lautet die zentrale Frage: Wo will mein Pflegedienst in fünf, zehn oder fünfzehn Jahren stehen? Die Entwicklungen machen eines deutlich: Das bisherige „Weiter so“ funktioniert nicht mehr. Der Wandel ist allgegenwärtig und unvermeidbar. Doch Wandel bedeutet nicht Stillstand – im Gegenteil. Wandel ist die Chance, sich neu zu positionieren, Stärken zu schärfen und Schwächen zu beseitigen.

### 1. Veränderungen der Kundenstruktur

Zunächst einmal empfehle ich Ihnen, Ihre pflegebedürftigen Kund:innen nach Pflegegraden, auszuwerten. Wie sieht die aktuelle Verteilung aus? Insbesondere Kunden mit einem niedrigen Pflegegrad bieten langfristige Perspektiven.

### 2. Beratungsmanagement

Ab einer Größe von ca. 150 Kund:innen empfehle ich, Beratung als ein eigenständiges Angebot zu entwickeln. Implementieren Sie die professionellen Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für Ihre externen Kund:innen (Pflegegeldempfänger) und für Ihre internen Pflegesachleistungskund:innen (2 x jährlich möglich). Schulen Sie Ihr Beratungsteam regelmäßig, um die Beratungs- und Handlungskompetenzen nachhaltig zu stärken.

### 3. Aufnahmemanagement

Kund:innen mit niedrigem Pflegegrad eröffnen langfristige Entwicklungsperspektiven. Führen Sie die Erstgespräche niemals telefonisch durch. Gute und ganzheitliche Beratung kann nur in der Häuslichkeit erfolgen. Machen Sie sich selbst ein Bild und ermitteln Sie den Bedarf aus pflegefachlicher Sicht. Nutzen Sie unbedingt das



Foto: fotome/AdobeStock

aktuelle MD-Gutachten. Nehmen Sie auch Kund:innen mit wenigen Leistungen auf. Duschkund:innen, die 2 x wöchentlich versorgt werden, lassen sich flexibel in der Tourenplanung einbinden. Bei hauswirtschaftlichen Anfragen ist eine fundierte Beratung entscheidend, da sie häufig Fragen zu SGB-V-Leistungen oder einer möglichen Anpassung des Pflegegrades aufwirft. Im Erst- oder Beratungsgespräch bracht es zudem Klarheit: Welche Leistungen erbringt der Pflegedienst und welche nicht? Informieren Sie hierüber auch Ihre Mitarbeitenden.

### 4. Erneute Kundenbesuche bei den Bestandskunden

Informieren Sie Ihre Neukund:innen bereits im Erstgespräch darüber, dass Sie etwa vier Wochen nach Beginn der Versorgung einen Folgebesuch durchführen werden, um offene Fragen zu klären und die Pflegesituation zu besprechen. Zusätzliche Leistungen können Sie jetzt nachjustieren. Halten Sie regelmäßig Rücksprache mit Ihren Mitarbeitenden und werten den Soll-Ist-Abgleich täglich aus. Gibt es Auffälligkeiten, z.B. verlängerte Pflegezeit? Ihre Mitarbeitenden sind geschult und sensibilisiert und geben Rückmeldungen über das MDA-Gerät und den Pflegebericht. Je nach Beratungsinhalt kann der Besuch über das Beratungs-

gespräch nach § 37 Abs. 3 SGB XI (eigener Sachleistungskunde) oder über den Leistungskomplex „Folgebesuch/gespräch“ (Beachte: inhaltliche Vorgaben/Abrechnungshinweis im LK-Katalog) abgerechnet werden.

### 5. Leistungsspektrum

Die Kundenwünsche- und bedürfnisse sind vielfältig. Was wünschen sich Sie Ihre Kund:innen? Entwickeln Sie gemeinsam mit Ihren Mitarbeitenden einen Privatzahlerkatalog. Implementieren Sie die pflegerische Betreuung von Anfang an als gleichberechtigte Sachleistung neben den körperbezogenen Pflegemaßnahmen und den Hilfen bei der Haushaltsführung ein. Pflegerische Betreuung richtet sich primär an Pflegebedürftige mit Beeinträchtigungen in den Modulen 2, 3 und 6 des Begutachtungsinstruments. Die personenzentrierte Ausrichtung der pflegerischen Betreuungsmaßnahmen legt den Fokus auf die Beziehungsgestaltung + gezielte Ressourcenförderung in den Bereichen: Häusliche Beschäftigung, zwischenmenschliche Nähe, Tagesstruktur und Alltagsbewältigung usw..

### 6. Versorgungsgebiet & wirtschaftliche Touren- und Personaleinsatzplanung

Analysieren Sie regelmäßig Ihre Kundenverteilung und nehmen Neukunden nur in Ihrem Kernbereich auf. Wie

hoch sind Ihre Fahrt- und Wegezeiten? Optimieren Sie Ihre Touren regelmäßig mit dem Fokus auf geringere Fahrt- und Wegezeiten. Über diesen Prozess kann das Betriebsergebnis maßgeblich beeinflusst werden.

**7. Mitarbeiterbindung und Arbeitszeitmanagement**

Minusstunden bei Mitarbeitenden sind ein Alarmsignal für ineffiziente Planung. Gleichzeitig schwindet die Motivation, wenn Mitarbeiter das Gefühl haben, ihre Zeit nicht produktiv einzusetzen. Der Aufbau einer zukunftsfähigen Personalplanung und Arbeitsorganisation ist daher essenziell, um die Arbeitsbelastung gleichmäßig zu verteilen und die Zufriedenheit im Team zu sichern.

**Wo will ich hin?**

Um im Wandel zu bestehen, braucht es eine klare Vision: Wo sehe ich meinen Pflegedienst in fünf, zehn oder fünfzehn Jahren?

**1. Vision entwickeln**

Ein erfolgreicher Pflegedienst benötigt ein Zukunftsbild, das Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterzufriedenheit miteinander vereint.

**2. Prozesse überprüfen**

Sind die bestehenden Prozesse noch zeitgemäß? Gibt es ineffiziente Strukturen, die die Weiterentwicklung behindern?

**3. Innovationen fördern**

Wandel erfordert Mut, neue Wege zu gehen. Ob die Einführung neuer Leistungen, Kooperationen mit anderen Akteuren im Gesundheitswesen oder die Implementierung digitaler Lösungen

**4. Mitarbeiter einbinden**

Die besten Strategien bleiben wirkungslos, wenn das Team nicht mitzieht. Regelmäßige Workshops und Feedbackgespräche schaffen Akzeptanz für Veränderungen und fördern die Identifikation mit dem Unternehmen.

**Fazit: Wandel als Chance verstehen**

„Alles ist im Wandel“ bedeutet nicht Stillstand, sondern Aufbruch. Gerade in der Pflegebranche, die mit erheblichen Herausforderungen konfrontiert ist, birgt der Wandel immense Chancen. Der Schlüssel liegt darin, nicht passiv zu reagieren, sondern aktiv die Zukunft zu gestalten. Wer heute den Mut hat, alles auf den Prüfstand zu stellen und klare Ziele zu definieren, wird morgen als Pflegedienst erfolgreich sein. Wo stehen Sie mit Ihrem Pflegedienst in fünf, zehn oder fünfzehn Jahren? Jetzt ist die Zeit, diese Frage zu beantworten und die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft zu stellen.



Photo: Privat

**Kerstin Pleus**

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

willkommen

# Austausch, Kompetenz, Zukunft – Pflege im Wandel

ARBEITSZEITMODELLE

DIGITALISIERUNG

PERSONALBEMESSUNG

NACHHALTIGKEIT

WIRTSCHAFTLICHE ASPEKTE DER ALTENPFLEGE

08. – 10. April | NürnbergMesse

SAVE THE DATE!

← DIREKT ZUM KONGRESS! [www.altenpflege-messe.de](http://www.altenpflege-messe.de)

ALTENPFLEGE  
MESSEKONGRESS

Mit freundlicher Unterstützung von:

NÜRNBERG MESSE

VINCENZ