

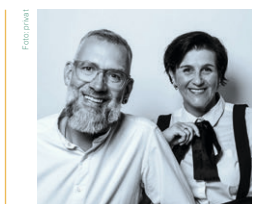
### Ben Schleifenbaum

Beratung und Begleitung in der Pflege  
Unternehmensberater im Bereich ambulante Pflege  
Kommunikationsexperte (Motivational Interviewing in der Potenzialanalyse)

Ganzheitliche Unternehmensberatung gemeinsam mit Verena Daus

Tel.: +49 (0) 160 915 728 14

E-Mail: schleifenbaum@siessegger.de



### Verena Daus

Beratung und Begleitung in der Pflege  
Krankenschwester, Pflegeberaterin nach §7a SGBXI,  
Pflegeteamleitung und Interimsleitung

Ganzheitliche Unternehmensberatung gemeinsam mit Ben Schleifenbaum

Tel.: +49 (0) 172 267 16 77

E-Mail: verena-daus@siessegger.de

Erfahrungen 2023 und Wünsche für die ambulante Pflege 2024

## Schöner denken 2024



### Was haben wir aus diesem Jahr gelernt? Was sind unsere Wünsche.

Um unsere Wünsche für das nächste Jahr formulieren zu können, bedarf es natürlich erst einmal einer Rückschau auf das nun vergangene Jahr als Berater und Begleiter in der ambulanten Pflege, in unterschiedlichen Fragestellungen und Unternehmensformen.

Zudem in einem Raum, der die Erlebnisse und Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit verschiedenen ambulanten Pflegediensten offen und selbstkritisch reflektieren will. Für uns ist dieser Raum, wie so oft in diesem Jahr **ein Ort, der nicht durch ein professionelles Umfeld besticht**. Wir befinden uns in einem privaten und persönlich gestalteten Raum.

Wir sitzen jetzt, wo wir, dieses hier schreibend - in einer Wohnküche.

„bei der Arbeit“



Natürlich haben wir auch ein Büro. Aber wenn es darum geht, **schöner, kreativer denken** zu können, führt uns dies immer wieder an diesen Ort zurück.

Dies ist schließlich auch der Geburtsort und die Wiege unserer Beratungsgeschichte. Hier haben wir begonnen, bestehende Konzepte, Statuten und festgefahrene Führungsstrategien zu hinterfragen, neu zu denken und dies in die Praxis umzusetzen.

Uns war klar, dass wir eine gemeinsame berufliche Zukunft gestalten möchten, um aus unseren verschiedenen Ansätzen und Erfahrungen der

Personalführung das jeweils Beste zu vereinen und eine neue - oder ergänzende andere Qualität in den Bereich der Unternehmensberatung für die ambulante Pflege anzubieten.

Planung von Strategien, Vorgaben und Empfehlungen auszusprechen, ist oft ein Leichtes. Aber! Ohne intrinsische Motivation und Begleitung – zum Beispiel zusammen am Schreibtisch - werden noch so gute Ideen keine Umsetzung erfahren und je Erfolge erzielen. ▶

**Erfahrungen aus 2023  
und was sich daraus  
für Wünsche ergeben**

## 1.

**Jeder Träger weist individuelle Stärken und Herausforderungen auf**

Eine erste und wichtige

Erfahrung innerhalb dieses Jahres ist die, dass jeder Träger innerhalb der ambulanten Pflege Alleinstellungsmerkmale aufweist, die auf den ersten Blick nicht unbedingt erkennbar sind. Wir sprechen hier jetzt nicht über die Unterschiede von privaten Trägern oder Wohlfahrtsverbänden oder kommunalen Einrichtungen.

Innerhalb der **Analysephase** stehen **Zahlen, Daten** und **Fakten** gerne im Fokus.

Und das ist auch wichtig und richtig. Jedoch können sich hier schon große Unterschiede zeigen. Die wirkliche Qualität einerseits und die Transparenz aus dem Controlling können sich sehr stark unterscheiden.

Und nicht jeder Träger legt Wert darauf, dass seine Leitungen grundsätzlich relevante Zahlen kennen.

**Hier könnte der erste Wunsch**

**lauten**, dass das Controlling diese Zahlen doch zur Verfügung stellen möge. Allerdings trifft es nicht den Kern der Sache.

Vielmehr lautet unser Wunsch, die richtigen Zahlen, den richtigen Personen richtig zu erklären.

**Denn könnten PDLs einfach gute Zahlen machen - würden sie es sicher tun.**

## 2.

**Jede PDL ist anders**

Der eine glänzt durch ein umfangreiches Fachwissen und kann die HKP-Richtlinien, Rahmenverträge sowie das QM auswendig.

Der nächste zeigt seine Stärken in der Aufrechterhaltung der positiven Stimmung in seinem Pflegezentrum oder der Sozialstation oder wie auch immer der Träger seine Einrichtungen nennen mag.

Der nächste hat für jede Befindlichkeit innerhalb seines Teams ein offenes Ohr und berücksichtigt dies in seiner Touren- und Dienstplanung.

Eine weitere PDL vereinigt mehrere dieser Eigenschaften.

**Gibt es unter diesen Charakteren die ideale PDL?**

Nein, denn je nach inneren und äußeren Bedingungen oder Voraussetzungen ist der jeweilige Persönlichkeitstyp genau richtig an der Stelle. Eine PDL kann auch mit klarer und einfacher Sprache ein kompetentes, professionelles Auftreten im Team haben. Dies wird möglicherweise von der Fachbereichsleitung, dem Vorstand oder anderen Vorgesetzten nicht direkt wahrgenommen.

**Unser Wunsch 2**

**Gute Berater schauen hinter alle Fassaden.** Und diese dürfen dann auch bröckeln.

Die PDL als Mensch und deren Fähigkeiten und Kompetenzen werden sichtbar, akzeptiert, und bestenfalls als wertvoll erachtet.

Aber auch schon erlebt: Eine PDL hat nach außen eine starke Präsenz. Die Teamleitung im Hintergrund ist aber der eigentliche Macher. Die Teamleitung plant Touren- und Dienstpläne, holt das Team ab und regelt alle täglichen Aufgaben. Sie ist der Anker im Pflegezentrum.

Im Rahmen einer intensiven Beratung werden diese Menschen gesehen und erfahren Wertschätzung und Aufmerksamkeit.

**Jedes Team darf anders sein – weil es so ist..**

Auch wenn wir uns aller Rollenbilder und Fakten bewusst sind - das ist das Leben und das sind die Menschen in der ambulanten Pflege.

Auch da sind die Fassaden einfach vorhanden. Manchmal versteckt sich hinter einem Mitarbeiter aus dem Team, der nur gefühlt „jammert“ ein Jemand der gerne verändern würde, aber es noch nicht kann. **Helfen wir ihm - Helfen Sie ihm.**

**Eine gute Führungskraft traut erstmal „allen Mitarbeitern“ Gutes zu!**

Als PDL gebe ich einen Vertrauensvorschuss und gebe den Spielraum für Erfahrungen aller Art. Ich gucke hin – ich beobachte und ich thematisiere es.

Menschen möchten ernst genommen und gesehen werden. Alle! Auch PDLs von Vorgesetzten.

**Zeigen Sie sich und holen Sie sich Ihr Feedback!**

Aus Erfahrung wissen wir, dass Vorgesetzte dann erstmal irritiert reagieren können.

Lassen Sie sich davon nicht abschrecken. Auch Sie haben ein Recht auf Feedback zu Ihrer Rolle als PDL.

## 3.

**Personalmix**

In den letzten Jahren lag der Fokus auf den Fachkraftmangel – dieser Blick war wichtig und die Pflegefachkräfte wurden gesucht wie wild und wurden prompt eingestellt.

Diese haben nun aber keinen guten Umsatz im Monat und weil sie (in unserem Beispiel) vollzeitbeschäftigt sind und das auch sein wollen, oft auch Minusstunden.

Der Bedarf hat sich in der Zwischenzeit aber eindeutig verändert. Wenn Sie sich Ihre Leistungen im LG3 und LG4 Bereich anschauen, werden Sie wahrscheinlich feststellen, dass diese nicht überwiegen. ▶

### Unser Wunsch 3

Versuchen Sie nach Möglichkeit **einen breiten Personalmix** innerhalb Ihres Teams herzustellen. Denn, je breiter Sie personell aufgestellt sind, desto **flexibler können Sie bei der Aufnahme Ihrer Kunden sein**.

**Sie entscheiden wer – wen versorgt.**

### 4. Wirtschaftlichkeit- Segen und Fluch zugleich

Natürlich ist es das Ziel, als ambulanter Pflegedienst

**Wirtschaftlichkeit sicherstellen** zu können.

Der Weg zu diesem Ziel ist aber, je nach Pflegedienst, nicht identisch.

**Jedes Controlling und jedes, der PDL gezeigte Zahlenwerk ist anders.**

Und jede Software ist anders aufgebaut und gepflegt.

Mal können Sie alle Zahlen sehen und auch bewerten und mal nicht.

Mal weiß das der Vorgesetzte, mal nicht.

Mal kann eine PDL Zahlen verstehen und diese steuern und mal nicht.

### Unser Wunsch 4

**Fragen Sie nach den für Sie wichtigen Zahlen.** Wenn Sie diese nicht automatisch zugespielt

bekommen, fordern Sie sie ein und lassen Sie sich diese erklären. **Die wichtigen!**

Wissen Sie um ihre Erlöse und ihre Personalkosten?

Lernen Sie, **wann Sie kostendeckend** sind und wann **Renditen** erzielt werden können.

Das ist Ihre **Aufgabe** und Ihre **Kompetenz**.

### 5.

### Unterschiedliche Führungen

Im Rahmen unserer Beratungen haben wir auch die unterschiedlichsten Führungsstile kennengelernt. Im besten Falle sind diese verschiedenen Führungsstile in einer PDL vereint.

Natürlich ist es vorteilhaft, wenn Sie als PDL situativ auf unterschiedliche Mitarbeiter zugehen können und diese dort abholen, wo sie stehen.

### 6.

### Seien Sie flexibel in Ihrer Ausrichtung als Pflegezentrum

Eine Fachbereichsleitung (FBL) hat vor gut einem Jahr der PDL eines Pflegezentrums mitgeteilt, dass Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI nicht kostendeckend seien und daher vorgegeben, dass Beratungen nicht mehr im Fokus stehen dürfen. Dafür sollten alle Kundenanfragen ohne Berechnung der Kostendeckung angenommen werden.

Die Motivation hinter dieser Vorgabe lässt sich aus heutiger Sicht nicht mehr nachvollziehen. Aber sie mag damals aus Sicht der FBL einen nachvollziehbaren Grund gehabt haben.

Und obwohl sich die FBL nun schon vor geraumer Zeit räumlich verändert hat und sogar die PDL mittlerweile gewechselt hat, wurden diese Vorgaben an den Nachfolger weitergegeben und dieser hat sich daran gehalten.



### Unser Wunsch 5

**Beschäftigen sie sich als PDL mit unterschiedlichen Möglichkeiten der Mitarbeiterführung.** Mal ist

eine demokratische Herangehensweise angebracht, mal eine autoritäre.

Mal sind Sie beratend, mal sind Sie Laissez-Faire unterwegs.

Was allerdings ganz besonders wichtig ist: **Seien Sie authentisch.** Versuchen Sie nicht in eine Rolle zu schlüpfen, der Sie in keiner Art und Weise entsprechen. Wenn Sie plötzlich anfangen, in einer Teamsitzung auf den Tisch zu hauen, obwohl dies überhaupt nicht Ihrem Typ entspricht, werden Sie nicht erfolgreich sein. Sie werden nicht ernst genommen und sorgen nur für Unsicherheit auf Seitens Ihres Teams.

### Unser Wunsch 6

Egal, ob Sie als PDL zu einem neuen Arbeitgeber kommen, oder ob Sie schon lange in einem Pflegezentrum arbeiten, machen Sie sich immer wieder bewusst, dass Sie in einem der dynamischsten Versorgungsformen der Pflege arbeiten.

Stellen Sie regelmäßig sowohl Vorgaben Ihrer Vorgesetzten als auch Ihre eigenen Planungen und Maßnahmen in Frage. Überprüfen Sie, ob sie nach wie vor wirkungsvoll umsetzbar sind.

Was sich heute noch als ein wirtschaftlicher Erfolgsgarant zeigt, kann sich innerhalb eines Jahres als ein Minus-Geschäft herausstellen. Und was sich heute noch als unwirksam erweist, kann in einem Jahr eine stabile Säule Ihres Pflegezentrums sein. ▶

## 7.

**Frieden finden als PDL**

„Wenn ich mal Zeit habe, werde ich mir mal die defizitären Kunden anschauen.“

Oder: „Wenn ich mal Zeit habe, dann führe ich endlich die geplanten Mitarbeiterjahresgespräche.“

Oder: „Klar bin ich auch am Wochenende für Dich erreichbar. Wenn Du fragen hast, melde Dich.“

Wir erleben es immer wieder, dass sich PDLs schnell als nicht ersetzbar empfinden und der Meinung sind, dass sie rund um die Uhr erreichbar sein müssen, da sonst nichts mehr funktionieren würde. Gleichzeitig stellen Sie fest, dass all die Dinge, die sie sich für dann vornehmen, wenn mal Zeit ist, dass diese Zeit einfach nicht kommt.

**Unser Wunsch 7**

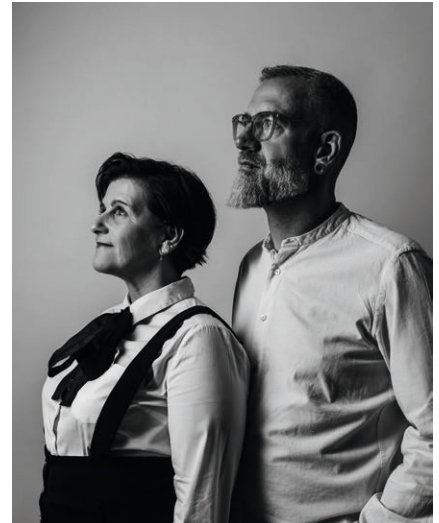
**Auch Sie, als PDL haben einen Feierabend.**

Auch Sie haben ein Wochenende.

Und diese freie Zeit dient der Erholung und soll Ihnen die Möglichkeit geben, wieder Energie zu tanken.

Lassen Sie auch mal los.

Und vor allem, **vertrauen Sie Ihrem Team**. Wenn Sie ständig erreichbar sind, werden Sie auch ständig angerufen. Dies hilft weder Ihnen, noch hilft es Ihrem Team, auch mal selbstständig Entscheidungen zu treffen. Stirbt Jemand?



Dies sind unsere Erfahrungen und Wünsche mit Blick auf das alte und das neue Jahr!

Nehmen Sie bitte gerne Kontakt zu uns auf!

- Verena Daus
- Ben Schleifenbaum

## 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 Kenntnisaufnahmen 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!**

