



Die Meisterin des Alltags

PDL zu sein ist kein Ponyhof. Als Expertin mit langjähriger Praxiserfahrung schildert unsere Autorin die alltägliche Challenge in einem Brief. Bestimmt erkennen Sie sich darin und in den Statements, die wir gesammelt haben, wieder. Viel Spaß beim Lesen!

Text: Verena J. Daus

Mehr zum Thema PDL und Führung

01

Seminartipp: Autorin Verena J. Daus ist Referentin bei der Häusliche Pflege Woche 2025 in Potsdam (12. - 16. Mai). Ihr Thema: Den Pflegedienst mit den richtigen wirtschaftlichen Kennzahlen auf Kurs halten.

<https://vinc.li/pdl-woche>

02

Literaturtipp: Wie verändern sich die Aufgaben der PDL und welche Herausforderungen warten 2025 auf die Pflegedienstleitungen? Lesen Sie dazu einen Beitrag in **Häusliche Pflege 09/2024** von **Melanie Grünwald & Stefan Schleicher**

03

Buchtipps: Vertrauen führt - Erfolg folgt. Der Schlüssel zu wirkungsvoller Mitarbeiterführung. Autor: Jörg Wolter. Erschienen bei Vincentz Network.

<https://vinc.li/4h0p069>

7:45 Uhr - Der frühe Vogel und die Tagesplanung

Nach einer guten Tasse Kaffee (oder Tee) ist der erste Blick des Tages den Tagesthemen gewidmet: Welche Neuigkeiten gibt es von gestern? Welche Patientenmeldungen müssen sofort bearbeitet werden? Ein kurzer Check der aktuellen Lage ist wie das Aufwärmen vor einem Marathon – unverzichtbar! Diese Zeit, auch wenn sie nur 15 Minuten in Anspruch nimmt, ist entscheidend, um sich zu orientieren und den Tag gedanklich zu strukturieren. Atmen – tief durchatmen und erstmal einmal lächeln.

Hier geht es nicht nur darum, Informationen aufzunehmen, sondern auch darum, Prioritäten zu setzen. Welche Patient:innen brauchen heute besondere Aufmerksamkeit? Gibt es Mitarbeiter:innen, die gestern Herausforderungen hatten und vielleicht Unterstützung benötigen? Diese 15 Minuten sind wie der Anker, der Ihren Tag in ruhigem Fahrwasser hält. Nutzen Sie diese Zeit, um sich zu sammeln und eine klare Marschrichtung für den Tag zu bestimmen!

8:00 Uhr: Der Soll-Ist-Abgleich - Ihr tägliches Sudoku

Nun geht es ans Eingemachte: Der Soll-Ist-Abgleich der Touren des Vortages steht an. Klingt trocken, ist aber der Schlüssel zur Effizienz. Wo hakte es gestern? Welche Touren müssen angepasst werden? Mit der richtigen Software und einer guten Portion Übersichtlichkeit wird diese Stunde zum Herzstück Ihrer morgendlichen Routine. Das Ziel ist es, Optimierungspotenziale zu identifizieren und umzusetzen, damit die heutigen Touren reibungsloser verlaufen. Und wichtig: Sprechen Sie über Zeiten, die Sie nicht nachvollziehen können, noch am heutigen Tag!

Liebe Pflegedienstleitungen,

Ihr Tag beginnt früh und endet oft spät. Dabei jonglieren Sie nicht nur die Bedürfnisse Ihrer Patient:innen, sondern auch die Ihres Teams, der Verwaltung und natürlich Ihrer eigenen To-do-Liste. Doch keine Sorge, mit einer gut organisierten Tagesstruktur und einer Prise Humor lassen sich auch die größten Herausforderungen meistern. In diesem Artikel werden wir detailliert auf die verschiedenen Aspekte eines typischen Tagesablaufs einer Pflegedienstleitung (PDL) eingehen und Ihnen zeigen, wie Sie den Alltag effizient und mit guter Laune bewältigen können.

Der tägliche Drahtseilakt

Jede Pflegedienstleitung weiß: Der Arbeitstag beginnt nicht erst um 8:00 Uhr. Viele von Ihnen sind schon früh morgens gedanklich bei der Arbeit, kompensieren Krankenstände, teilen Touren auf, planen den Tag vor und bereiten sich mental auf die anstehenden Aufgaben vor. Doch beginnen wir unseren Tag um 7:45 Uhr – mit einem ersten kurzen Check-in.

Der Soll-Ist-Abgleich ist wie das Lösen eines Sudokus.

Der Soll-Ist-Abgleich ist wie das Lösen eines Sudokus – jeder Schritt muss gut überlegt sein, um das Gesamtbild zu vervollständigen. Aber keine Sorge, wenn Sie sich dabei fühlen, als würden Sie ein besonders schwieriges Sudoku lösen, liegen Sie gar nicht so falsch. Der einzige Unterschied: Im Gegensatz zu Sudoku können Sie hier jederzeit kreativ werden und alternative Lösungen finden. Was kann denn Ihre Software aus dem Soll-Ist-Abgleich zaubern?

Was sind die größten Herausforderungen?

Pflegedienstleitungen berichten aus Ihrem Alltag



Alle zufrieden stellen

Michaela Nottorf
Pflegedienstleitung
Hanseatic-Pflegedienst GmbH
in Hamburg-Harburg

Meine größte Herausforderung – und das fast täglich – ist der Umgang mit schwierigen Menschen. Immer wieder mit Geduld und aktivem Zuhören jedem zu begegnen, auch wenn ich angegriffen werde, um das Gespräch zu einem positiven Abschluss zu bringen, sodass alle zufrieden sind. Das gelingt mal leichter, mal schwerer – je nach Tagesform –, aber wenn es klappt, ist es sehr befriedigend.

Ein Beispiel: Mitarbeiter äußern Wünsche, die nicht erfüllt werden können. Zum Beispiel nach einem Spätdienst keinen Freizeitausgleich, aber bitte auch keinen kurzen Wechsel. Oder sie möchten zur Entlastung Auszubildende einbeziehen, aber nur, wenn diese schon eingearbeitet sind. Hier heißt es dann, freundlich, aber bestimmt „Nein“ zu sagen – denn die Azubis sind bei uns, um zu lernen, und nicht zu entlasten – und dennoch die Mitarbeiterin zufriedengestellt aus dem Gespräch zu entlassen.



Eine klare Zielorientierung ist wichtig

Vanessa Neumann
Geschäftsführerin
ARZ care

Als ich noch als PDL tätig war, bestand eine meiner größten Herausforderungen darin, die Vielzahl der unterschiedlichen Anforderungen an mich zu koordinieren. Ein Beispiel dafür ist die Tourenplanung: Die Erwartungen der Kunden, ihrer Angehörigen, der Geschäftsführung, des Verbandes, der Kooperationspartner und der Mitarbeitenden stimmen nicht immer überein und stehen manchmal sogar im Widerspruch zueinander. Konkret bedeutet das beispielsweise, dass eine Beschwerde von Angehörigen über die geplante Uhrzeit der Pflege im Konflikt steht mit den Arbeitszeiten der zuständigen Mitarbeiterin und den Anforderungen einer optimalen Tourenplanung. Solche Konflikte zu lösen, gehört zu den Kernaufgaben einer PDL. Was mir dabei geholfen hat, war eine klare unternehmerische Zielorientierung und eine bewusste Auseinandersetzung mit meiner Rolle, unterstützt durch Coaching.



3 große Cluster

Björn Schulte
Pflegedienstleitung APD Ambulante
Pflegedienste Gelsenkirchen GmbH

Meine täglichen Herausforderungen lassen sich in 3 Cluster einteilen. Zuerst ist da die Akquise, Führung, Entwicklung und somit Bindung von Personal. In Zeiten des Fachkräftemangels eine Riesen Herausforderung. Dann müssen die inflationären gesetzlichen Rahmenbedingungen berücksichtigt und umgesetzt werden. Wie zuletzt z.B. der Referentenentwurf zum Pflegekompetenzgesetz. Und zu guter Letzt, muss all dies in eine Wirtschaftlichkeit gebracht werden, die eine leistungsgerechte Vergütung der Mitarbeitenden bei unternehmerischer Stabilität gewährleistet.



Herausforderung Ressourcendisposition

Claudia Hopfe
Inhaberin
Hopfe Seniorendienste Köln

Aus der Sicht einer Pflegedienstleiterin sehe ich die größten Herausforderungen in der Ressourcendisposition, also der Dienst-, Touren- und Einsatzplanung, die viel Führungskompetenz erfordert. Ein wichtiges Instrument, um diese Aufgaben zu bewältigen, ist das Controlling. Als Inhaberin empfinde ich in den letzten dreizehn Jahren insbesondere das Thema Compliance als extrem herausfordernd und anstrengend. Es gleicht einer Quadratur des Kreises, allen gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen gerecht zu werden. Das reicht von scheinbaren Kleinigkeiten wie der Einbindung eines Betriebsarztes bis hin zur Einhaltung des Arbeitszeitgesetzes, etwa der Pausenregelung für die Nachtschicht in einer Demenz-WG. Hinzu kommt die Herausforderung, dass ein Arbeitnehmer das Recht hat, vier Arbeitstage im Voraus über seinen Einsatz informiert zu werden, während Kunden ein Absagerecht von 24 Stunden und de facto keine Kündigungsfrist haben. Besonders problematisch ist es, wenn beispielsweise neue Umlagebeiträge Mitte Dezember angekündigt werden, die ab dem ersten Januar gelten sollen, während laut Verbraucherschutz Preisänderungen vier Wochen vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt werden müssen.



Personalmanagement ist größte Herausforderung

Regina Sommer

Pflegedienstleitung Caritas Dingolfing
(ab 15. November)

Eine der größten Herausforderungen ist das Personalmanagement. Es ist schwierig, verlässliche und qualifizierte Mitarbeitende zu finden und langfristig zu halten, insbesondere angesichts der Konkurrenz, die höhere Gehälter bietet. Zudem belastet ein hoher Krankenstand, vor allem unmittelbar vor oder nach dem Urlaub, das Team erheblich. Weiterhin gibt es Mitarbeitende, die Leistungen erbringen, die nicht abgerechnet werden können, um bei den Patienten beliebter zu sein. Um diesen Herausforderungen zu begegnen, setzen wir auf die Integration von Quereinsteigern und führen regelmäßige fachliche Überprüfungen durch. Wöchentliche Besprechungen der Touren ermöglichen uns eine effiziente Routenplanung und Anpassungen. Um das Team zu stärken, organisieren wir Mitarbeitererevents und sorgen bei Teambesprechungen für kleine Snacks und Getränke. Zusätzlich stehen am Standort Getränke zur Verfügung, die die Mitarbeitenden auf ihre Touren mitnehmen können.



Personalaquise

Tanja Happe

Case-Managerin

Die Herausforderungen, die ich auf die ambulante Pflege zukommen sehe: Personal-

aquise - gutes Personal finden und binden, gestzliche Anforderungen, Kunden - die Ansprüche scheinen zu wachsen; ein großes Problem sind meiner Meinung nach „schwierige“ Kunden - „Messies“, psychiatrische Erkrankungen, pflegeaufwendige Kunden - viele Mitarbeiter wollen diese nicht mehr versorgen, Somit fallen sie durchs Netz. Wirtschaftlichkeit - auch hier fallen die aufwendigen Kunden durchs Netz, da sie kaum refinanzierbar sind. Gerade private Dienste sind darauf angewiesen, finanzielle Polster zu schaffen, was durch die Deckelung der Vergütung bei gleichzeitiger (auch) gesetzlicher Erhöhung der Kosten (z.B. Löhne) immer schwieriger werden wird. Dazu kommen auch die Regelungen zur Versorgung chronischer Wunden.

- ⦿ Dieser Prozess ist entscheidend, um sicherzustellen, dass die Ressourcen optimal genutzt werden. Gerade in der ambulanten Pflege, wo Zeit und Personal oft knapp bemessen sind, kann eine effiziente Tourenplanung den Unterschied ausmachen zwischen einem gut laufenden Tag und einem, der in Stress ausartet.

9:00 Uhr: Die Verwaltung ruft

Zwischen 9:00 und 9:15 Uhr steht die Rücksprache mit der Verwaltung an. Hier klären Sie die kleinen und großen Themen des Tages – von der Dienstplanung bis zur Abrechnung. Ein kurzer, aber wichtiger Austausch, der Ihnen und der Verwaltung den Tag erleichtert. Diese Kommunikation ist entscheidend, um sicherzustellen, dass alle Abteilungen an einem Strang ziehen und die Prozesse reibungslos ablaufen.

Ein gutes Verhältnis zur Verwaltung kann Ihnen den Alltag erheblich erleichtern. Es lohnt sich, diese 15 Minuten nicht nur als reinen Informationsaustausch zu betrachten, sondern auch als Gelegenheit, Beziehungen zu pflegen und Probleme frühzeitig zu erkennen und zu lösen. Denken Sie daran: Ein gut informierter Verwaltungsbereich ist der Schlüssel zu einer effizienten Arbeitsteilung und zur Vermeidung von Missverständnissen. Lassen Sie doch Ihre Folgegespräche von Ihrer Verwaltung vorbereiten und planen!

9:15 Uhr: Das Tagesgeschäft ruft!

Jetzt erst die E-Mails lesen, wenn alle auf Tour sind und der Soll-Ist-Abgleich abgeschlossen ist. Nun geht es ans Tagesgeschäft. Auch die Dokumentation und das Qualitätsmanagement (QM) sind Ihre ständigen Begleiter – nicht immer spannend, aber unerlässlich. Nutzen Sie diese Zeit, um die Dokumente auf den neuesten Stand zu bringen und sicherzustellen, dass alle Abläufe korrekt festgehalten sind. Die Dokumentation ist das Rückgrat Ihrer Arbeit, denn sie sorgt dafür, dass alle erbrachten Leistungen transparent und nachvollziehbar sind.

In dieser halben Stunde kümmern Sie sich nicht nur um die Dokumentation der Pflegeprozesse, sondern auch um die Vorbereitung auf die kommenden Aufgaben des Tages. Gibt es spezielle Anforderungen für bestimmte Patient:innen? Was würde der Medizinische Dienst (MD) zu dieser Dokumentation sagen? Oder zu der Pflegevisite? Müssen besondere Vorkehrungen getroffen werden? Haben Sie eine Checkliste bereit? Nutzen Sie diese Zeit, um sicherzustellen, dass alles vorbereitet ist, damit der Rest des Tages reibungslos verläuft.

9:45 Uhr - 10:00 Uhr: Pause

Nach den intensiven ersten Stunden des Tages ist es Zeit für eine kurze Pause. Auch wenn es nur 15 Minuten sind, diese Zeit ist wichtig, um sich zu erholen und den Kopf frei zu be-

kommen. Nutzen Sie diese Pause, um durchzuatmen, einen weiteren Kaffee zu genießen oder einfach kurz abzuschalten. Pausen sind nicht nur gut für die Produktivität, sondern auch für die Gesundheit.

10:00 Uhr: Teamkommunikation im Schnelldurchlauf

Ein kurzer Austausch (15 Minuten) mit Ihrer Stellvertretung ist wie ein Espresso – kurz, aber wirkungsvoll. Hier koordinieren Sie die anstehenden Aufgaben und stellen sicher, dass alle im Bilde sind. Diese 15 Minuten sind entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihr Team im Takt bleibt und alle auf dem gleichen Stand sind.

Diese Blitzlichtbesprechung ermöglicht es Ihnen, schnell auf Veränderungen zu reagieren und Ihr Team entsprechend zu informieren. Diese kurze, aber regelmäßige Kommunikation sorgt dafür, dass jeder weiß, was zu tun ist und wo eventuell Unterstützung benötigt wird. Eine klare und effektive Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg – und das gilt insbesondere in der Pflege.

Eine klare und effektive Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg.

10:15 Uhr: Controlling und Business Intelligence (BI)

Controlling klingt vielleicht nicht nach Spaß, aber es ist einer der wichtigsten Aspekte Ihrer Arbeit. Nutzen Sie diese Zeit, um die finanziellen Kennzahlen zu überprüfen und sicherzustellen, dass Ihr Pflegedienst wirtschaftlich auf Kurs bleibt. Das BI-Tool hilft Ihnen dabei, die Daten zu analysieren und zu interpretieren, damit Sie fundierte Entscheidungen treffen können.

In dieser halben Stunde liegt der Fokus auf der Überwachung der wirtschaftlichen Entwicklung Ihres Pflegedienstes. Welche Kosten sind angefallen? Wie steht es um die Einnahmen? Gibt es Abweichungen vom Plan? Diese Fragen werden hier geklärt, und Sie haben die Möglichkeit, gegebenenfalls Korrekturmaßnahmen zu ergreifen. Vielleicht sollten Sie mehr §37.3-Beratungen machen, um die Wirtschaftlichkeit zu stärken?



10:45 Uhr: Mitarbeitergespräche und Tagesgeschäft

Nach weiteren intensiven ersten Stunden des Tages widmen Sie sich nun den Mitarbeitergesprächen. Diese sind entscheidend, um die Motivation hochzuhalten und eventuelle Probleme frühzeitig zu erkennen. Geben Sie Lob, wo es angebracht ist, und üben Sie konstruktive Kritik, wenn nötig. Ihr Team ist Ihr wertvollstes Gut, und es lohnt sich, in dessen Zufriedenheit und Entwicklung zu investieren. Und bleiben Sie fröhlich!

In dieser Zeit führen Sie Gespräche mit den Mitarbeiter:innen, die gerade von ihren Touren zurückgekommen sind. Fragen Sie nach, wie die Tour gelaufen ist, welche Herausforderungen es gab, und ob alles nach Plan verlaufen ist. Nutzen Sie diese Gelegenheit, um direktes Feedback zum Soll-Ist-Abgleich zu geben und gleichzeitig wertvolle Informationen für die weitere Planung zu sammeln.

12:45 Uhr - 13:15 Uhr: Mittagspause

Auch wenn der Tag intensiv ist, gönnen Sie sich eine echte Mittagspause! Nehmen Sie sich Zeit zum Essen und versuchen Sie, wirklich abzuschalten! Eine halbe Stunde Pause hilft Ihnen, neue Energie zu tanken und den restlichen Tag mit frischem Schwung anzugehen.

13:15 Uhr: Neuaufnahmen, Folgebesuche und Akquise

Der Nachmittag ist oft die geschäftigste Zeit des Tages. Hier kümmern Sie sich um Neuaufnahmen, führen Folgegesprä-



Foto: Kindaiki/AdobeStock

che mit bestehenden Kund:innen und betreiben Kundenakquise. Jede dieser Aufgaben erfordert volle Aufmerksamkeit und ein hohes Maß an Organisation.

Neuaufnahmen

Bei Neuaufnahmen geht es darum, die Bedürfnisse der neuen Patient:innen genau zu verstehen und die entsprechenden Maßnahmen und vor allem eine optimale Leistungspla-

Auch wenn der Tag intensiv ist, gönnen Sie sich eine echte Mittagspause!

nung zu generieren und zu ergreifen. Dies ist nicht nur eine organisatorische Aufgabe, sondern auch eine Gelegenheit, Vertrauen zu schaffen und eine gute Beziehung zu den neuen Kund:innen aufzubauen. Und vor allem der erste Schritt zur Wirtschaftlichkeit.

Folgebesuche

In den Folgebesuchen geht es darum, den Fortschritt der Pflege zu überprüfen und gegebenenfalls Anpassungen der Leistungen vorzunehmen. Nutzen Sie diese Besuche, um das Feedback der Patient:innen zu sammeln und sicherzustellen, dass sie mit den Leistungen zufrieden sind. Erstellen Sie immer einen Kostenvoranschlag – wichtig bei der MD-Prüfung! Und stärken Sie mit Folgegesprächen die Wirtschaftlichkeit Ihres Dienstes!

Kundenakquise

Die Kundenakquise ist ein wichtiger Teil Ihrer Arbeit. Nutzen Sie diesen Nachmittag, um potenzielle Kund:innen zu kontaktieren, Ihre Dienstleistungen vorzustellen und neue Verträge abzuschließen. Eine gute Vorbereitung ist hier der Schlüssel zum Erfolg.

Mitarbersuche

Gucken Sie sich Ihre Portale im Internet an – sind sie spannend genug? Wie gewinnt die Konkurrenz neue Mitarbeiter:innen? Liegen alle Unterlagen für ein erfolgreiches Bewerbungsgespräch bereit? Vielleicht hat morgen schon jemand Lust, bei Ihnen zu arbeiten. Seien Sie sich Ihrer Vorteile und Benefits bewusst. Zeigen Sie doch mal die letzten drei Dienstpläne – Transparenz und gute Stimmung können zum Erfolg führen.

Fazit: Ein strukturierter Tag, gewürzt mit einer Prise Humor und einem klaren Fokus auf Entscheidungen und Transparenz, macht Sie zur Meisterin des Alltags. Und vergessen Sie nicht: Manchmal ist ein Lächeln die beste Antwort auf den größten Stress. Ein gut geplanter Tag hilft Ihnen nicht nur, Ihre Aufgaben effizient zu erledigen, sondern auch, Zeit für sich selbst zu finden und den Job mit Freude zu machen. Nutzen Sie diese Tipps, um Ihre tägliche Routine zu meistern und dabei gesund und glücklich zu bleiben. Und bleiben Sie fröhlich! ☺



Verena Daus

Beratung und Begleitung in der Pflege
 beratung@verenadaus.com
 www.verenadaus.com