



**KERSTIN PLEUS** | DORTMUND  
 pflege@kerstinpleus.de  
 kerstinpleus.de

- » Organisationsberaterin
- » Krankenschwester
- » Führungskräfte-Trainerin
- » MDK-Gutachterin
- » Pflegedienstleitung
- » Business-Coach

## WARUM 2025 NICHT FUNKTIONIERT HAT – UND 2026 ANDERS WERDEN MUSS

### Wie plant man Krankenrückkehrgespräche?

Ein erfolgreicher Pflegedienst braucht ein durchdachtes Konzept | mit System, Struktur und Führungsschärfe.

Die Art und Weise, wie Pflegedienste ihre Rückkehrgespräche organisieren, entscheidet maßgeblich darüber, ob Teams stabil bleiben oder im Krankenstand versinken. 2025 war für viele Pflegedienste ein Weckruf: steigende Fehlzeiten, überlastete Touren, Pflegedienstleitungen im Dauerfeuer und Mitarbeiter, die zwischen Erschöpfung und Anspruchshaltung schwankten.

**Wenn Pflegedienstleitungen auf das Jahr 2025 blicken, dann springt vielen die hohe Krankheitsquote in den Blick. Die häufigsten Probleme, die in 2025 sichtbar werden:**

1. Die hohen Krankheitsausfälle sorgen für Frust im Team, Beschwerden durch Kunden und die Wirtschaftlichkeit geht in den Keller und die Pflegedienstleitung weiß nicht mehr weiter.
2. Rückkehrgespräche werden gar nicht geführt. Hier bekomme ich immer zu hören „Darf ich die überhaupt führen?“ oder „Ab wann muss das Gespräch führen?“
3. Teamleitungen sind überfordert oder unsicher.
4. Pflegedienstleitungen lassen sich erpressen nach dem Motto: „Wenn ich jetzt ein Gespräch führe, ist die Quittung der Krankenschein!“
5. Fehlzeiten wurden nicht systematisch erfasst und ausgewertet.
6. Es gibt kein klares Konzept, keine Regeln, keine Ausfallmanagement.
7. Gespräche fanden nebenbei statt – im Büroflur, zwischen zwei Telefonaten.

*All diese Faktoren führen dazu, dass Ihre Mitarbeiter Rückkehrgespräche nicht ernst nehmen und Fehlzeiten eher steigen als sinken.*

*Leitsatz:*

2026 braucht deshalb eine klare Antwort

**Struktur statt Zufall, Führung statt Reaktivität, Gesundheit statt Stillstand.**



Warum Rückkehrgespräche ein Führungsinstrument sind und kein lästiger Pflichttermin, haben wir in der letzten Ausgabe (Seite 20ff) beleuchtet.

In der Praxis erlebe ich, dass es Pflegedienstleitungen an „Handwerkzeug“ fehlt. Also geht es jetzt um die Umsetzung bzw. ich möchte Ihnen gerne erläutern, wie Sie sich 2026 strukturell und konzeptionell aufstellen können.

**Ein erfolgreicher Pflegedienst benötigt für 2026 ein durchdachtes Jahreskonzept.**

Der **7- Schritte-Plan** für erfolgreiche Pflegedienstleitungen – professionell, strukturiert und entlastend

**1. VERBINDLICHE REGELN EINFÜHREN UND KOMMUNIZIEREN**

Ohne Vorbereitung und klare Prozesse wird sich in 2026 nichts verbessern, eher noch verschlimmern. Regeln müssen klar sein und gelten für alle gleichermaßen.

**Ab 2026 braucht es: Verbindliche Regeln für ALLE Mitarbeiter.** Wichtig ist, dass Sie die Regeln verschriftlichen, z.B. im Mitarbeiterhandbuch, Aushang, Dienstbesprechung, Dienstvereinbarung oder im Qualitätshandbuch.

Dazu zählen:

- » feste Gesprächsstufen
- » klare Kriterien für Auffälligkeiten
- » definierte Zuständigkeiten
- » standardisierte Protokolle

**DIE BOTSCHAFT LAUTET**

*„Wir führen Krankenrückkehrgespräche, weil uns deine Gesundheit und Verlässlichkeit wichtig sind – nicht, weil wir dich kontrollieren wollen.“*

*Nur mit Transparenz entsteht Verständlichkeit und nur mit Verständlichkeit entsteht Akzeptanz.*

**2. EIN ZENTRALES FEHLZEITEN-DASHBOARD**

2025 waren Sie blind unterwegs, 2026 darf das nicht mehr passieren. Und ein einziges Dokument/Dashboard reicht aus. Sie brauchen nämlich valide Daten.

Ein Dashboard zeigt:

- » Mitarbeiter alphabetisch
- » AU-Tage pro Monat
- » Kurz-AU vs. Lang-AU
- » Gesprächsstufen
- » getroffene Vereinbarungen



**TIPP:**

Ein solches Dashboard (simple Tabellenstruktur in Excel) steht Ihnen auf der **Download-Seite von PDL-Management** zur Verfügung.

**Und so wird Führung planbar, statt intuitiv und zufallsgetrieben.**

**3. FESTE GESPRÄCHSZEITEN IM WOCHENVERLAUF**  
**Rückkehrgespräche dürfen nicht im Alltag untergehen.**

Daher blocken Sie sich als erfolgreiche Pflegedienstleitung feste Zeiten im Kalender:

- » Dienstag 13:00 – 15:00 Uhr
- » Donnerstag 13:00 – 15:00 Uhr

**WIRKUNG: IHRE MITARBEITER WISSEN: „SO LÄUFT ES JETZT HIER.“**

*Und die Gespräche finden garantiert statt. Und Sie als Pflegedienstleitung gewinnen Ruhe und Routinen.*

**4. STANDARDISIERTE VOR- UND NACHBEREITUNG**  
**Erinnern Sie sich? 2025 war chaotisch, 2026 wird effizient!**

**Vorbereitung (max. 10 Minuten):**

- » Gründe für die AU notieren
- » Fehlzeitenverlauf prüfen
- » Stufe zuordnen
- » Protokollvorlage öffnen
- » Gesprächsziel definieren



**Nachbereitung (5 Minuten):**

- » Protokoll vervollständigen
- » in die Akte / das Register einfügen
- » Termin für die nächste Überprüfung setzen
- » ggf. Rückmeldung an Teamleitung

**Statt 45-Minuten-Marathon wird es ein schlanker 20-Minuten-Prozess.**

**5. DIE FÜHRUNGSKULTUR ANPASSEN**

Rückkehrgespräche funktionieren nur, wenn die Sie als Pflegedienstleitung **klar und konsequent** sind:

**Ab 2026 gilt also:**

- » Keine Ausnahmen  
(„Ich sag’s der PDL mal eben schnell...“)
- » Keine Gespräche im Flur
- » Keine Kuschel-Kommunikation
- » Keine Diskussion über Sinn und Zweck
- » Keine „Ich wollte dich nicht stören“-Einstellung
- » Keine emotional geführten Gespräche

**DER NEUE FÜHRUNGSSTIL LAUTET:**

*Verlässlich. Klar. Respektvoll.  
Konsequenz und Empathie zugleich.*

**6. TEAMLEITUNGEN EINBINDEN – DIE PDL MACHT NICHT ALLES ALLEIN!**

Als Pflegedienstleitung müssen Sie entlastet werden. Ein moderner Pflegedienst funktioniert nur, wenn Teamleitungen auch Verantwortung übernehmen. Sie führen Stufe 1, unterstützen Stufe 2 und arbeiten eng mit der PDL zusammen.

Damit das gelingt, braucht es:

- » Schulungen zur Gesprächsführung
- » Einen gut gefüllten Methodenkoffer
- » klare Prozesse
- » Klausurtagungen mit Kerstin Pleus „Führung gemeinsam gestalten“
- » regelmäßige Coachings
- » eindeutige Abgrenzung der Rollen

**So entsteht eine echte mittlere Führungsebene und nicht nur eine „organisatorische Zwischenstation“.** Und der Vorteil ist, Sie als Pflegedienstleitung werden entlastet. Die Rollen und Aufgaben sind klar. Und die Teamleitungen fühlen sich gut „mitgenommen“.

**7. JAHRESPLANUNG FÜR 2026 UND WIE SICH DER ALLTAG EINER PDL DADURCH VERÄNDERT**

Mit dem beschriebenen Konzept erleben Pflegedienstleitungen im ambulanten Pflegedienst mehr Sicherheit, Entlastung und Ruhe durch feste Routinen

- » mehr Klarheit im Umgang mit kritischen Fällen
- » weniger Ad-hoc-Situationen
- » weniger Manipulation durch einzelne Mitarbeiter
- » mehr Fairness im Team
- » deutlich sinkende Krankenquoten

**UND DAS BESTE:**

*Die PDL arbeitet weniger reaktiv und deutlich mehr strategisch.*

**KLARHEIT + KONSEQUENZ + WERTSCHÄTZUNG = PROFESSIONELLE FÜHRUNG**

Rückkehrgespräche funktionieren dann, wenn Sie drei Elemente verbinden:

**Konsequenz**

- ▶ klare Regeln, verbindliche Absprachen, dokumentierte Prozesse

**Klarheit**

- ▶ klare und sachliche Worte

**Wertschätzung**

- ▶ echtes Interesse am Mitarbeitenden, klare Kommunikation, verstehendes Zuhören

Diese Balance schafft Vertrauen und Verlässlichkeit, die drei Grundpfeiler einer funktionierenden Teamkultur.



Als Download habe ich für Sie erstellt

- ▶ Kurzkonzzept Krankenrückkehrgespräch
- ▶ Dashboard

Und wenn Sie diesen Plan umsetzen, dann passiert Folgendes:

- » Mitarbeiter wissen, woran sie sind.
- » Ihre Krankenrückkehrgespräche werden leicht planbar.
- » Fehlzeiten werden berechenbar, nicht zufällig.
- » Sie führen als PDL klar, professionell und effizient.
- » Sie verlieren als PDL keine Energie mehr durch endlose Diskussionen.

**Wer 2026 strategisch denkt, wird langfristig wirtschaftlicher arbeiten und menschlicher führen.**

### DER SCHLÜSSEL: 2026 WIRD DAS JAHR, IN DEM PFLEGEDIENSTE FÜHRUNG NEU DEFINIEREN

Ein professionelles Konzept von Rückkehrgesprächen ist kein „Nice-to-have“ mehr. Es ist ein unverzichtbares Führungsinstrument.



**MEIN LEITSATZ LAUTET:**

**Gesundheit fördern. Fehlzeiten reduzieren.  
Führung professionalisieren.**

Beratung und Prozessbegleitung  
in der Altenhilfe/im Gesundheitswesen  
Seminare / Inhouse Schulungen  
Coaching  
Führungstraining  
Organisationsberatung / Change  
Teamentwicklung

**K** **L** **P** **KERSTIN PLEUS**  
BERATUNG  
COACHING  
TRAINING

pflge@kerstinpleus.de  
erfolg@kerstinpleus.de  
0151-61812813

Cottastraße 14  
44265 Dortmund  
www.kerstinpleus.de

