



Führung beginnt im System

Während Kundinnen und Kunden zurecht erwarten, dass wir zuverlässig, empathisch und professionell versorgen, erwarten Mitarbeitende Transparenz, Planbarkeit und Führung, die Orientierung gibt.

Organisationsmanagement ist die Grundlage für wirtschaftliche, rechtssichere und mitarbeiterorientierte Pflege. Wer hier transparent arbeitet, entlastet sich selbst. Wer es ignoriert, kämpft jeden Tag gegen Symptome, statt Ursachen zu lösen.

Führung heißt: Das System führen – nicht den Zufall

Viele Pflegedienste laufen im operativen „Dauerfeuer“. Touren brennen, Kollegen fallen aus, Beschwerden landen ungefiltert auf dem Tisch der PDL. Das hat selten etwas mit fehlendem Engagement der Führungskraft zu tun. Es ist ein systemisches Problem.

- Gute Führung zeigt sich nicht darin, wie viel man selbst auffängt.
- Gute Führung zeigt sich darin, wie stabil das System läuft, wenn man nicht im Büro sitzt.

Organisationsmanagement heißt, Strukturen zu schaffen, die tragen:

- klare Rollen und Verantwortlichkeiten
- verbindliche Regelkreise
- transparente Kommunikation
- definierte Prozesse für Aufnahme, Tourenplanung, Dienstplanung, Leistungsnachweise, Pflegevisiten und Beschwerden

Wer sein System führt, führt automatisch die Menschen gut.



Foto: Adobe Stock/Jörg Stöber

Klare Prozesse statt individueller Tagesform

In vielen Pflegediensten gilt: „Wir machen das so, wie wir es immer gemacht haben.“ Doch „immer“ hat keinen Anspruch auf Qualität. Ein Pflegedienst ist ein hochdynamisches Unternehmen. Ohne definierte Prozessketten entstehen Lücken – und diese Lücken bezahlt man doppelt: in Geld und in Nerven.

Zentrale Prozessbereiche, die jede Einrichtung beherrschen muss:

- Erstgespräch & Aufnahmeprozess: Wer macht was? Welche Unterlagen? Wie fließt die Information ins System?

- Tourenplanung & Dienstplanung: Wirtschaftlich UND mitarbeiterorientiert. Netto- vs. Bruttoarbeitszeit kennen – und anwenden. Täglicher Soll-Ist-Abgleich und daraus Ableitung von Handlungsmaßnahmen.
- Kommunikation im Team: Regelkreise, die die Führung entlasten (z. B. Wochenstart, Tourenbesprechungen, Übergaben).
- Qualitätssicherung: Pflegevisiten, Dokumentation, Kennzahlen.
- Beschwerdemanagement: Beschwerden als „Liebeserklärungen“ – systematisch und lösungsorientiert.

Wenn Prozesse klar sind, werden Entscheidungen leichter – und das Team sicherer.

Wirtschaftlichkeit: Kennzahlen als Navigationssystem

Viele Pflegedienste n „auf Gefühl“. Das ist sympathisch – und gefährlich. Gerade in Zeiten steigender Kosten brauchen wir Kennzahlen, die uns Orientierung geben:

- Personalkostenquote
- Fachkraftquote
- Verhältnis abrechenbare Leistungen zu Nettoarbeitszeit

Bereich	Status	Bemerkung	Handlungsbedarf
Führung & Struktur	● ● ●		
Prozesse	● ● ●		
Wirtschaftlichkeit	● ● ●		
Team & Personal	● ● ●		
Risiken	● ● ●		
GESAMTAUSWERTUNG (Ampelmodell)			

- Tourenproduktivität
 - Zeiteinteilung Pflege vs. Fahrzeit
 - Anteil SGB XI/SGB V
 - Auslastung der Mitarbeiter
 - Kennzahlen sind nicht dafür da, jemanden „zu kontrollieren“.
- Sie sind ein Spiegel für unser eigenes Handeln.

Wer Kennzahlen ignoriert, fliegt blind.
Wer sie versteht, steuert souverän.

Mitarbeitende mitnehmen und beteiligen

Mitarbeiterorientierung ist wichtig. Aber sie funktioniert nur, wenn sie eingebettet ist in klare Strukturen. Zu oft wird versucht, individuelle Wünsche auf Kosten der Systemstabilität zu erfüllen.

Gute Führung bedeutet:

- zuhören
- erklären
- Möglichkeiten und Grenzen klar benennen
- gemeinsam Lösungen finden
- Entscheidungen treffen – und halten

Mitarbeiter wollen Fairness, Planbarkeit und Transparenz.

Das gibt ihnen Stabilität und dir als Führungskraft Luft zum Atmen.

Organisationsmanagement ist der Schlüssel zur Entlastung

Wenn Führungskräfte sagen:

„Ich komme nicht mehr hinterher.“

„Ich mache nur noch Feuerwehr.“

„Ich habe keine Zeit für Führung.“

... dann liegt das Problem fast immer im System, nicht in der Person.

Ein gut organisiertes System schafft:

- wirtschaftliche Stabilität
- geringere Fehlerquoten
- weniger Beschwerden
- zufriedener Kunden
- klarere Prioritäten
- echte Führungsspielräume
- mehr Gelassenheit im Alltag

Wenn Ihnen viele Themen bekannt vorkommen oder Sie sich ertappt fühlen, macht es Sinn, mal einen „Systemcheck“ durchzuführen.

Ein Organisationsaudit (steht als Download zur Verfügung unter <https://vinc.li/4oH30VI>) zeigt, wie gut das System arbeitet – nicht die

Einzelperson. Es deckt auf, wo Strukturen tragen, wo Regelkreise fehlen oder auch blockieren und wo Führung wirksam wird oder im Alltag „verpufft“. **Ziel: Stabilität, Qualität, Wirtschaftlichkeit und Entlastung der Führungskräfte.**

Gewinnen Sie Zeit und Klarheit

Ambulante Pflege braucht starke Führung – UND starke Führung braucht stabile Systeme. Organisationsmanagement ist daher keine Fleißaufgabe, sondern die Voraussetzung, um Kunden gut zu versorgen, Mitarbeitende zu binden und wirtschaftlich zu arbeiten. Wer sein System sauber aufstellt, gewinnt: Zeit, Klarheit und letztlich die Zukunftsfähigkeit seines Pflegedienstes.



Foto: Privat

Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

www.kerstinpleus.de