



„Wir sind strukturiert!“ – Warum es trotzdem nicht rund läuft

Prozesse sind definiert, Verantwortlichkeiten geregelt und Standards dokumentiert. Dennoch zeigt sich im Arbeitsalltag häufig eine Diskrepanz zwischen konzeptioneller Struktur und praktischer Umsetzung.

Das Telefon klingelt, Mitarbeiter benötigen ständig Rückmeldung, Angehörige wenden sich direkt an die Leitung usw. Das Telefon klingelt ununterbrochen. Führung findet zwischen Tür und Angel statt

Die häufigste Aussage dazu: „Ich werde ständig von meiner eigentlichen Arbeit abgehalten.“

Meine Gegenfrage ist bewusst klar: „Wer organisiert eigentlich Ihren Tag – Sie oder Ihr Umfeld?“

Unterbrechungen sind kein Zufall – sie sind ein Symptom

Was viele Pflegedienstleitungen als „normalen Alltag“ akzeptieren, ist in Wahrheit ein strukturelles Problem. Jede Störung ist ein Hinweis auf etwas Ungeklärtes im System. Das bedeutet: Nicht die Unterbrechung ist das Problem – sondern das, was sie auslöst.

Der Realitätscheck: Reflexion statt Rechtfertigung

Bevor Lösungen greifen, braucht es Klarheit. Diese Fragen wirken oft ernüchternd – und genau das ist der Punkt:

- Wie oft klingelt Ihr Telefon täglich?
- Wer ruft an (Mitarbeiter, Kunden, Ärzte, Angehörige)?
- Welche Themen wiederholen sich?
- Was davon wäre vermeidbar gewesen?

Wer hier ehrlich hinschaut, erkennt schnell: Viele Störungen sind systematisch – nicht zufällig.

Was im Alltag wie „Chaos“ wirkt, ist meist ein Organisationsdefizit mit Ansage.

Die 4 Hebel wirksamer Ablauforganisation

Wer wirklich steuern will, muss an den richtigen Stellschrauben drehen.



Foto: AdobeStock/11-studio

1. Kommunikationsstruktur klären mit dem Ziel: Weniger Störungen – mehr Struktur!
2. Rollen & Aufgaben & Verantwortung Ziel: Entscheidungen dorthin bringen, wo sie hingehören
3. Standards & Prozesse etablieren Ziel: Schaffung von Klarheit und Vermeidung von wiederholten Fragen
4. Regelkommunikation statt Dauerkommunikation Ziel: Austausch strukturieren – nicht fragmentieren

Der entscheidende Punkt: Umsetzung statt Erkenntnis

Viele Einrichtungen wissen, was zu tun wäre. Das eigentliche Problem ist: Es wird nicht konsequent umgesetzt.

Typische Störungen – und was wirklich dahinter steckt:

Störung im Alltag

- Mitarbeiter rufen ständig an
- Angehörige wenden sich direkt an die Leitung
- Tourprobleme
- Rückfragen zu Leistungen
- Dauertelefonate

Ursache im System

- Fehlende Entscheidungskompetenz
- Unklares oder schwaches Erstgespräch
- Unrealistische Planung, Änderungen nicht berücksichtigt
- Maßnahmen und Pflegeprozess nicht sauber definiert
- Keine klare Kommunikationsstruktur

Deshalb braucht es einen klaren Maßnahmenplan:

Maßnahmenplan für die Praxis

Schritt 1: Ist-Analyse (1 Woche)

- Telefonaufkommen dokumentieren
- Häufige Störungen erfassen
- Muster erkennen

Schritt 2: Prioritäten setzen (1 Woche)

- Top 3 Störquellen identifizieren
- Verantwortlichkeiten klären

Schritt 3: Strukturen einführen (2–4 Wochen)

- Kommunikationsregeln verbindlich festlegen
- Entscheidungsbefugnisse definieren
- Standards implementieren

Schritt 4: Verbindlichkeit herstellen (laufend)

- Regelmäßige Überprüfung im Führungsteam
- Konsequentes Einfordern der neuen Regeln
- Nachjustieren statt aufgeben

Die unbequeme Frage, die alles verändert

Ich stelle Pflegedienstleitungen häufig eine einfache, aber wirkungsvolle Frage:

„Was würde passieren, wenn Sie heute 50 % Ihrer Anrufe nicht mehr annehmen?“

Die Antworten sind aufschlussreich:

- „Dann würde es eskalieren ...“
- „Dann würde nichts mehr laufen ...“
- „Dann würde ich ein schlechtes Gewissen haben ...“

Und genau hier liegt der „Pudels-Kern“.

Die „Ich-Falle“ der Führung

Als Pflegedienstleitung sind Sie Teil des Systems. Typische Denk- und Verhaltensmuster lauten:

- „Ich löse alles selbst“
- „Ich will allen gerecht werden“
- „Ich will es allen recht machen“
- „Ich bin immer erreichbar“
- „Ich halte den Laden zusammen“

Das Problem ist: Diese Haltung stabilisiert genau die Strukturen, die Sie entlasten sollten.

Führung heißt entscheiden – und nicht ständig reagieren. Sondern AGIEREN!

- Strukturen entstehen nicht durch gute Absichten, sondern durch klare Entscheidungen der Pflegedienstleitungen. Also Hand aufs Herz:

- Was wird zukünftig nicht mehr von Ihnen übernommen?
- Wo geben Sie bewusst Verantwortung ab?
- Welche Störungen lassen Sie zu – und welche nicht mehr?

Wenn Sie als Pflegedienstleitung ständig unterbrochen werden, dann ist das kein Zeichen von Wichtigkeit – sondern ein Hinweis auf fehlende Struktur. Die entscheidende Frage lautet daher nicht: „Wie schaffe ich mehr?“ Sondern: „Was muss ich aufhören zu tun?“

Zum Schluss

Was ist Ihre persönliche „Ich-Falle“ – und was verändern Sie ab morgen konkret?



Foto: Privat

Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

www.kerstinpleus.de

Bewerbungsphase für ambulante Dienste läuft

Der Häusliche Pflege Innovationspreis 2026 wird auf dem Häusliche Pflege Kongress in Köln verliehen.

Zum wiederholten Mal schreibt die Häusliche Pflege ihren Innovationspreis aus. Die Auszeichnung würdigt jährlich eine praxiserprobte Managementidee aus der ambulanten Pflegebranche. Bewerben können sich ambulante Pflegedienste und Sozialstationen in Deutschland, die ihre Lösung bereits in der Praxis umgesetzt haben. Eine Fachjury ermittelt nach Ablauf der Bewerbungsfrist am 30. September 2026 den oder die Preisträger:in.

Häusliche Pflege Kongress in Köln

Die Verleihung findet am 24. November 2026 auf dem Häusliche Pflege Kongress in Köln statt. Neben dem Preisgeld von 3000 Euro erhalten Gewinner:innen

eine ausführliche Berichterstattung in der Fachzeitschrift sowie zwei Tickets für zwei Tage Häusliche Pflege Woche inklusive Hotelübernachtung und Teilnahme an der Abendveranstaltung. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen; Gewinner:innen sind in den beiden Folgejahren von einer erneuten Teilnahme ausgeschlossen.

Branche weiterentwickeln

Unterstützt wird der Preis erneut von opta data. Tony Altimari, Bereichsleitung Geschäftsbereich Pflege bei der opta data Finance, erklärt dazu: „opta data unterstützt den Häusliche Pflege Innovationspreis seit vielen Jahren, weil Innovation ein entscheidender

Schlüssel für eine zukunftsfähige Pflege ist. Neue Ideen und moderne Ansätze tragen dazu bei, die Versorgung nachhaltig zu verbessern und die Branche aktiv weiterzuentwickeln.“ Zum Stellenwert des Preises ergänzt Altimari: „Der Häusliche Pflege Innovationspreis bietet eine Bühne, um innovative Ideen sichtbar zu machen. Betriebe können ihre Lösungen präsentieren, ihre Innovationskraft unter Beweis stellen und wertvolle Aufmerksamkeit in der Branche gewinnen.“ (hp)

JETZT BEWERBEN

Alle Informationen zur Teilnahme sowie den Bewerbungsleitfaden finden Interessierte unter haeusliche-pflege.net/innovationspreis.