



Menschliche Pflege braucht unternehmerische Stärke

Wenn die Kunden ausbleiben und die Mitarbeiter Minusstunden ansammeln.

Warum ambulante Pflegedienste umdenken müssen – und wie sie wieder zu stabilen Umsätzen kommen.

„Wir bekommen keine neuen Kunden mehr.“

„Unsere Touren sind nicht ausgelastet.“

„Die großen Fälle brechen weg.“

Diese Sätze fallen derzeit auffällig häufig. Während früher Anfragen nahezu selbstverständlich kamen, stehen Pflegedienstleitungen heute vor einer neuen Realität: Nachfrage ist nicht mehr planbar, Versorgung nicht mehr selbstverständlich und wirtschaftliche Stabilität kein Selbstläufer mehr.

Die Ursachen liegen dabei nicht in einem einzelnen Faktor, sondern in einem grundlegenden Wandel. Pflegebedürftige und Angehörige treffen andere Entscheidungen als noch vor wenigen Jahren. Pflegegeld wird bewusster eingesetzt – nicht selten auch außerhalb professioneller Versorgungsstrukturen. Angehörige übernehmen Aufgaben selbst oder organisieren Unterstützung informell. Gleichzeitig führen steigende Kosten dazu, dass Leistungen kritischer hinterfragt oder reduziert werden.

Für ambulante Dienste bedeutet das: Der Markt ist enger geworden – aber nicht leer. Die entscheidende Frage ist

Frage & Wahrheit

Die zentrale Frage lautet:

„Was ist eigentlich los – und vor allem: Was können wir jetzt konkret tun?“

Die unbequeme Wahrheit ist:

Der Markt hat sich verändert. Und viele ambulante Dienste haben ihre Strategien nicht mitentwickelt.



Foto: Adobe Stock / andrew_rybako

daher nicht, ob es noch Bedarf gibt, sondern wie gut es gelingt, diesen Bedarf zu erkennen, sichtbar zu machen und in konkrete Versorgung zu überführen.

Genau an diesem Punkt zeigt sich in der Praxis ein wiederkehrendes Muster. Viele Dienste verfügen über fachlich hohe Kompetenz, reagieren jedoch weiterhin primär auf eingehende Anfragen. Was fehlt, ist eine aktive Steuerung. Kunden werden nicht mehr „automatisch“ gewonnen – sie müssen überzeugt werden. Und das beginnt früher, als viele denken.

Eine Schlüsselrolle spielt das Erstgespräch

In zahlreichen Einrichtungen wird es noch immer als reines Informationsgespräch geführt. Es wird erklärt, was möglich ist – aber selten klar empfohlen, was notwendig wäre. Diese Zurückhaltung hat Konsequenzen. Wenn Bedarf nicht konkretisiert wird, wenn Leistungen nicht klar benannt und begründet werden, bleibt die Versorgung

oft unterhalb dessen, was fachlich sinnvoll und wirtschaftlich notwendig wäre. Pflege wird dann nicht entschieden – sie wird vertagt.

Dabei liegt gerade hier ein zentraler Hebel. Ein professionell geführtes Erstgespräch schafft Orientierung. Es verbindet fachliche Einschätzung mit klarer Empfehlung und gibt Angehörigen Sicherheit in einer oft überfordernden Situation. Wer in dieser Phase nicht führt, überlässt die Entscheidung dem Zufall – oder anderen Anbietern.

Gleichzeitig wird ein weiterer Aspekt häufig unterschätzt: Das Potenzial der bestehenden Kunden. In vielen ambulanten Pflegediensten sind Leistungen nicht ausgeschöpft. Pflegegrade werden nicht voll genutzt, medizinische Verordnungen bleiben unerschlossen und Bedarfe werden nicht aktiv weiterentwickelt. Die Folge sind kleine, fragmentierte Einsätze, die wirtschaftlich kaum tragfähig sind und die Tourenplanung zusätzlich belasten.

Eine konsequente, regelmäßige Überprüfung der bestehenden Versorgung kann hier erheblich zur Stabilisierung beitragen. Nicht im Sinne von „mehr verkaufen“, sondern im Sinne von „bedarfsgerecht versorgen“. Denn häufig zeigt sich erst im Gespräch, dass der tatsächliche Unterstützungsbedarf deutlich höher ist als die aktuell vereinbarten Leistungen.

Parallel dazu bleibt ein Thema zentral, das in vielen Einrichtungen noch nicht ausreichend strategisch gedacht wird: Sichtbarkeit. Wer heute nicht präsent ist, findet nicht statt. Angehörige informieren sich zunehmend selbst, vergleichen Angebote und orientieren sich an dem, was sie wahrnehmen – digital wie lokal. Wenn Pflegedienste hier nicht aktiv auftreten, entsteht schnell der Eindruck, es gäbe kein Angebot oder keine Kapazitäten.

Dabei geht es weniger um aufwendiges Marketing als um Klarheit und Präsenz. Wer seine Leistungen verständlich darstellt, Kontakte zu Ärzten, Sozialdiensten und im Quartier aktiv pflegt und als verlässlicher Ansprechpartner wahrgenommen wird, wird auch in einem veränderten Markt gefunden.

Die wirtschaftlichen Auswirkungen zeigen sich oft erst zeitverzögert, dann jedoch deutlich. Nicht ausgelastete Touren führen zu Minusstunden, sinkenden Umsätzen und wachsendem Druck auf die Organisation. In dieser Situation wird häufig an der Tourenplanung gearbeitet – obwohl die eigentliche Ursache früher liegt. Denn Touren entstehen nicht aus Planung, sondern aus Aufträgen.

Rolle der Führungskräfte verschiebt sich: Mehr Verantwortung

Damit verschiebt sich auch die Rolle der Führungskräfte. Pflegedienstleistungen stehen heute stärker denn je in der Verantwortung, wirtschaftliche Steuerung aktiv zu übernehmen. Es reicht nicht mehr, Abläufe zu organisieren und Personal zu führen. Gefragt ist ein unternehmerischer Blick auf den eigenen Dienst, auf den Markt und auf die Entwicklung der Nachfrage.

Das bedeutet nicht, Pflege zu „verkaufen“ im klassischen Sinne. Es bedeutet vielmehr, den Wert professioneller Pflege klar zu vertreten. Gerade vor dem Hintergrund, dass Pflegegeld zunehmend flexibel eingesetzt wird, braucht es eine deutliche fachliche Positionierung. Pflege ist keine optionale Zusatzleistung, sondern in vielen Situationen eine notwendige

Voraussetzung für Sicherheit, Qualität und Entlastung in den eigenen vier Wänden.

Wenn dieser Zusammenhang nicht vermittelt wird, bleibt professionelle Versorgung hinter ihren Möglichkeiten zurück. Wenn er jedoch klar kommuniziert wird, entsteht Vertrauen – und daraus die Bereitschaft, Leistungen in Anspruch zu nehmen.

Die aktuelle Entwicklung fordert ambulante Dienste heraus, ihre eigene Rolle neu zu definieren. Weg von der reaktiven Versorgung, hin zu einer aktiven Gestaltung von Nachfrage. Weg vom Zufallsprinzip, hin zu klaren Strukturen und Strategien.

Oder anders formuliert: Pflege darf menschlich sein – und sie muss wirtschaftlich gesteuert werden. Nur wer beides zusammenbringt, wird auch in Zukunft erfolgreich und stabil arbeiten können.



Foto: Privat

Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

www.kerstinpleus.de

❖ SozialFactoring

Mehr Liquidität für Ihre finanzielle Sicherheit

Warten Sie lange auf die Zahlungen der Kassen? Mit unserem Factoring erhalten Sie Ihr Geld pünktlich zum gewünschten Zeitpunkt – so bleiben Sie liquide!

Haben Sie Fragen? Wir sind für Sie da:
0221 98817-105 | anfrage@sozialfactoring.de

Berechnen Sie jetzt online Ihre Konditionen:

