Fachlichkeit ist Teamsache

Wie Pflegedienstleitungen ihr Team für Qualität und Wirtschaftlichkeit in die Verantwortung holen.

Qualität ist kein Zufall, sondern das Ergebnis täglicher Aufmerksamkeit und Steuerung. Als Pflegedienstleitung tragen Sie die Gesamtverantwortung – jedoch Sie können sie nicht allein tragen. Ein Pflegedienst wird dann richtig gut, wenn aus Mitarbeitern, die von Entscheidungen „betroffen" sind, Beteiligte werden, die mitdenken, mitgestalten und mitverantworten.

Das Ziel ist klar: Unsere Klienten erhalten die bestmögliche Pflege – fachlich fundiert und menschlich zugewandt. Und die Leistungen, die wir tatsächlich erbringen, werden diese auch tatsächlich dokumentiert und in Rechnung gestellt?

Rollenklarheit: Wer macht was – und was erwarte ich als PDL?
Mitverantwortung entsteht nur dort, wo Rollen klar sind. Viele Konflikte im Alltag sind keine Motivationsprobleme, sondern unausgesprochene Erwartungen. Sprechen Sie deshalb offen aus, was Sie von wem erwarten – im Team, im Mitarbeitergespräch und bei der Einarbeitung. Beispielhafte Rollen- und Aufgabendarstellung (s. unten).

Wichtig ist die Botschaft dahinter: Jede und jeder trägt mit dazu bei, dass Klienten gut versorgt sind, dass das Team zufrieden arbeitet und dass der Pflegedienst wirtschaftlich stabil bleibt. Wirtschaftlichkeit ist dabei kein Gegenspieler der Pflege – sie sichert Arbeitsplätze und damit die Versorgung.

Pflegefachkräfte: Verantwortung für den ganzen Pflegeprozess
Pflegeprozess heißt nicht nur Pflegedokumentation. Gemeint ist die gesamte pflegerische Versorgung des Klienten – von der Einschätzung über die Planung bis zur Überprüfung, ob das Geplante noch passt. Pflegefachkräfte sollten sich regelmäßig fünf Fragen stellen:

1. Was ist meine Rolle? Was sind meine Aufgaben, u. a. auch im Kontext der vorbehaltlichen Aufgaben?
2. Versorgung: Ist die Pflege fachlich angemessen, und erreicht sie den Klienten wirklich?
3. Pflegegrad: Stimmt der Pflegegrad noch, oder hat sich der Hilfebedarf so verändert, dass ein Höherstufungsantrag sinnvoll ist?
4. Beratung: Welchen Beratungsbedarf haben Klient und pflegende Angehörige?
5. Planung und Abrechnung: Stimmen SIS, Maßnahmenplan noch überein – und spiegeln sich die geplanten Maßnahmen im Besuchsplan wieder?

Wer diese Fragen ernst nimmt, sichert Qualität und Wirtschaftlichkeit zugleich. Denn Leistungen, die erbracht, jedoch nicht geplant und vereinbart sind, werden auch nicht vergütet.

„Der gute Start": Das Erstgespräch legt das Fundament

Der Erfolg einer Versorgung entscheidet sich beim Erstgespräch. Ob wir einen Klienten neu aufnehmen oder nach einem Krankenhausaufenthalt wieder empfangen: Hier sammeln wir alle Mosaiksteine, um ein klares Bild der Situation zu bekommen.

Sachlichkeit bedeutet dabei, genau hinzuschauen, fachlich zu beraten und klar zu kommunizieren. Dazu gehört auch eine Haltung: Wir verkaufen Pflege nicht unter Wert und stellen unsere Fachlichkeit nicht unter den Scheffel. Wer seinen Bedarf gut beraten bekommt, versteht, warum bestimmte Leistungen nötig sind – und entscheidet sich bewusst dafür.

Als PDL können Sie hier ein deutliches Zeichen setzen: Seien Sie stolz auf das, was Ihre Mitarbeiter tagtäglich in der ambulanten Pflege leisten – und sagen Sie ihnen auch.

Wegbegleiter mit Fachwissen: Hinschauen und handeln

Als Profis sehen wir oft Dinge, die Klienten oder Angehörigen gar nicht

Rolle	Kernaufgabe	Erwartung mit Blick auf Qualität, Wirtschaftlichkeit, Zufriedenheit
Pflegedienstleitung	Steuert Qualität, Personal und Wirtschaftlichkeit	Gibt Orientierung, schafft Rahmen, würdigt Leistung
Teamleitung	Organisiert Tourenplanung und Teamabläufe	Bündelt Informationen, gleicht Besuchsplan und Leistungen ab
Pflegefachkraft	Verantwortet den Pflegeprozess, steuert und koordiniert diesen, führt geplante Maßnahmen durch	Erkennt Veränderungen, berät, passt SIS und Maßnahmenplan an, usw.
Pflegehilfskraft	Führt geplante Maßnahmen zuverlässig durch	Beobachtet aufmerksam und meldet Auffälligkeiten sofort

Übersicht eines klassischen Rollenmodells in Projekten oder Unternehmen.

auffallen. Unsere Aufgabe ist es, „Wegbegleiter mit Fachwissen“ zu sein: Wir erkennen Gefahren, Risiken, Veränderungen wie z. B. Wunden, Unsicherheiten beim Gehen, Unsicherheiten bei der Medikamenteneinnahme, oder zunehmende Einschränkungen in der Kognition und Alltagskompetenz. Und wir schauen nicht nur zu, sondern unterstützen und begleiten aktiv, oder Verschlechterungen zu vermeiden.

- Gibt es Anzeichen einer Destabilisierung, ist das Vorgehen für alle Mitarbeitenden klar:
- Kommunikation → Ansprechen: Mitarbeiter sprechen das Thema beim Klienten oder bei den Angehörigen an und bieten Unterstützung/Lösungen an.
- Dokumentieren: Die Beobachtung und das Gespräch wird durch die Mitarbeiter festgehalten und Lösungen, z. B. keine eigenständige Medikamenteneinnahme → SGB V Verordnung angeboten.

Viele Konflikte im Alltag sind keine Motivationsprobleme, sondern unausgesprochene Erwartungen.

Informieren: Mitarbeiter dokumentieren über das MDA-Gerät und informieren ggfs. Teamleitung oder PDL, gemeinsam werden die nächsten Schritte eingeleitet. Folglich wird die Dokumentation angepasst, die Leistungen werden neu geplant und der neue Kostenvoranschlag wird erstellt. Der gesamte Prozess erfährt eine Evaluation.

Gemeinsam den Pflegedienst stärken

Qualität, Wirtschaftlichkeit und Zufriedenheit hängen zusammen: Wer fachlich genau hinschaut, plant passend. Wer passend plant, rechnet korrekt ab. Und wer sieht, dass seine Arbeit wirkt und anerkannt wird, arbeitet zufriedener.

Was Sie als PDL konkret tun können:

- Erwartungen an jede Rolle klar formulieren und regelmäßig besprechen
- Fallbesprechungen, Pflegevisiten nutzen, um SIS, Maßnahmenplan, Besuchsplan und Pflegegrad gemeinsam zu prüfen
- Pflegefachkräften Zeit und Rückendeckung für Beratung, Dokumentation und Evaluation geben, jedoch nicht grenzenlos
- Gute Beobachtungen und Meldungen im Team sichtbar wertschätzen

So werden aus Betroffenen Beteiligte – und aus einem Motto gelebter Alltag: Wir stärken unsere Fachlichkeit – jeden Tag. Und sind wir stellen unsere Fachlichkeit nicht unterm Scheffel.



Foto: Privat

Kerstin Pleus
Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

www.kerstinpleus.de

