

Inhalt

Vorwort	9
Einführung:	
Manager in der ambulanten Pflege – zum Erfolg verdammt/berufen	10
1 Die Erfolgskriterien im Management – und der Mensch zählt doch! 13	
1.1 Erfolgskriterium Nr. 1: die emotionale Intelligenz	13
1.2 Erfolgskriterium Nr. 2: das gemeinsame Ziel	15
1.3 Erfolgskriterium Nr. 3: der richtige Führungsstil	16
1.4 Erfolgskriterium Nr. 4: Wertschätzung	17
1.5 Erfolgskriterium Nr. 5: Vertrauen	18
1.6 Erfolgskriterium Nr. 6: Kommunikation	19
1.6.1 Übergabegespräche und Übergabebuch	21
1.6.2 Dienstbesprechungen	21
1.6.3 Arbeitsgruppen und Qualitätszirkel – gelebte Teilnahme	22
2 Die Basis der ambulanten Pflege – Mitarbeiter finden & binden 24	
2.1 Personalgewinnung und Einarbeitung	26
2.1.1 Die Auswahl	27
2.1.2 Das Vorstellungsgespräch	30
2.1.3 Die Einarbeitung	32
2.2 Teamentwicklung	33
2.3 Beteiligung der Mitarbeiter an strategischen Entscheidungen	34
2.4 Mitarbeitergespräche	35
2.4.1 Beurteilen und bewerten	36
2.4.2 Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern	40
2.4.3 Unterstützung durch Coaching und Supervision	40
2.4.4 Ethische Fallbesprechungen zur Entscheidungsfindung	42
3 Das Qualitätsmanagement – vor allem eine Frage der Organisation 47	
3.1 Qualitätsbegriff und Maßstäbe	47
3.2 Das Qualitätsmanagement-Handbuch	49
3.3 Die Qualitätssicherung – extern und intern	56
3.4 Beschwerdemanagement als Qualitätssicherung	58
3.4.1 Fehlerkultur	58
3.4.2 Aufbau und Bedeutung eines Beschwerdemanagements	58
3.4.3 Die lernende Organisation	61

4 Die Personaleinsatzplanung – vom effektiven Einsatz und der spitzen Kalkulation	63
4.1 Ziele eines effektiven Personaleinsatzes	63
4.1.1 Die Klientenversorgung	64
4.1.2 Die Mitarbeiterzufriedenheit	64
4.1.3 Die rechtlichen Vorgaben	65
4.1.4 Die Wirtschaftlichkeit	66
4.1.5 Wie viel Overhead ist notwendig?	67
4.1.6 Administrative Tätigkeiten	69
4.1.7 Brutto- und Nettoarbeitszeit, Ausfallzeiten	69
4.1.8 Der Personalmix	72
4.2 Die solide Urlaubsplanung	74
4.3 Vorausschauende Fortbildungsplanung	74
4.4 Rechtliche Rahmenbedingungen des Personaleinsatzes	75
4.4.1 Gesetze zum Schutz der Mitarbeiter	76
4.5 Dienst- und Tourenplanung	79
4.5.1 Der Dienstplan als zentrale Steuerungsachse	79
4.5.2 Die Tourenplanung	90
4.5.3 Wenn die Planung auf die Wirklichkeit trifft	96
4.5.4 Wie ist es gelaufen? – Die retrospektive Betrachtung des Personaleinsatzes	97
5 Die Aufbauorganisation – wie viel Pflege soll beim Kunden ankommen?	103
5.1 Schaffen Sie sinnvolle Arbeitsabläufe	104
5.2 Alles digital – EDV in der ambulanten Pflege	105
5.3 Betriebswirtschaftliches Knowhow und Controlling	106
5.3.1 Was heißt eigentlich »Wirtschaftlichkeit«?	107
5.3.2 Budget und Budgetverantwortung	108
5.3.3 Von »Gewinnen« und »Verlusten«	108
5.3.4 Was sind Kosten?	108
5.3.5 Erlöse	113
5.3.6 Abschreibungen	114
5.3.7 Fremdleistungen	114
5.3.8 Kennen Sie Kennzahlen?	115
5.3.9 »Controlling« hat mit Kontrolle nicht unbedingt etwas zu tun	116
5.3.10 Wirtschaftsplanung	117
5.3.11 Die Erlösplanung	118
5.3.12 Die Kostenplanung	118
5.4 Knowhow ist zum Teilen da	121
5.5 Wirtschaftlich steuern, aber richtig	122

5.5.1	Personalkosten steuern	122
5.5.2	Sachkosten steuern	123
5.5.3	Abrechnung mit Klienten und Kostenträgern	123
6	Perspektiven für die ambulante Pflege	125
6.1	Pflegebedürftigkeit in Deutschland	125
6.2	Veränderungen in Familienstrukturen – Auswirkungen auf ambulante Pflege	127
6.3	»Ambulant vor stationär« – die Variationen werden größer ...	128
6.4	Pflegestärkungsgesetz I	129
6.5	Das Pflegestärkungsgesetz II	130
6.5.1	Das Begutachtungsinstrument (BI)	131
6.5.2	Auswirkungen auf die Praxis	132
6.6	Pflege ambulant – ambulant betreute Wohngemeinschaften & Co.	133
7	Management ambulant – Personal + Klienten + Zufriedenheit = Erfolg ..	135
7.1	Merkmale erfolgreicher ambulanter Pflegedienste	135
7.2	Passende Leistungen sind immer individuell	137
7.2.1	Behandlungspflege nach dem SGB V	138
7.2.2	Die pflegerischen Leistungen nach dem SGB XI	139
7.2.3	Betreuungs und - Entlastungsleistungen	140
7.2.4	Verhinderungspflege	142
7.2.5	Pflegeberatungsbesuche nach § 37 Abs. 3 SGB XI	143
7.2.6	Hauswirtschaftliche Leistungen	144
7.2.7	Mobiler Mittagstisch	145
7.3	Nutzen Sie die Kraft der Kooperationen	145
7.4	Aktiv vernetzen	148
7.5	Wenn es gut werden soll – machen Sie ein Projekt daraus ..	149
7.5.1	Die Projektphasen	151
7.6	Balanced Scorecard als strategisches Controlling-Instrument ..	156
7.6.1	Kriterien und Kennzahlen in ambulanten Diensten	158
7.6.2	BSC – mehr Kosten als Nutzen?	160
8	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit	161
8.1	Corporate Identity	162
8.2	Öffentlichkeitsarbeit und Marketing in der ambulanten Pflege	163
8.3	Mitarbeiter als »Werbeträger«	163
8.4	Marketing-Instrumente in der ambulanten Pflege	164

Schlusswort: ambulant und stationär – aus zwei mach eins	167
Die Zukunft gehört den Teamplayern	167
Die neue Rolle der Fachlichkeit	168
Netzwerken mit allen relevanten Akteuren	168
Literatur	170
Register	172