

INHALT

Vorwort	9
1 Der 1. Tag – Die Vorstellung beginnt	11
1.1 Die Vorstellungsrunde	11
1.2 Ihre Antrittsrede	13
1.3 »Feuer frei« – eine Fragestunde für Ihre Mitarbeitenden ...	14
1.4 Sieht man Ihnen ihre Motivation auch an?	17
1.5 Seien Sie offen für Kritik	19
1.6 Welche »ungestellten« Fragen können bei Ihren Mitarbeitern auftauchen?	20
1.7 Seien Sie authentisch	21
2 Besorgen Sie sich alle wesentlichen Informationen über Ihre neue Arbeitsstelle	22
3 Besorgen Sie sich Informationen, um zielorientiert zu arbeiten	24
3.1 Erlösbeeinflussende Informationen als Ziel des Unter- nehmens	24
3.2 Mitarbeiterzufriedenheit	25
3.3 Kundenzufriedenheit	28
4 Von Babyboomer bis zur Generation Z – ein erster Blick auf Ihre Mitarbeiter	31
4.1 Generation Babyboomer	31
4.2 Generation X	33
4.3 Generation Y oder die Generation »ich«	34
4.4 Generation Z	36
4.5 Achten Sie auf die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter	37
4.6 Die Mitarbeiter nehmen, wie sie kommen	38
4.7 Was tun bei kritischen Mitarbeitern?	42
4.7.1 Vertrauen erwerben	43
4.7.2 Machtkämpfe sind unfruchtbar	45
4.7.3 Wie Sie aus kritischen Situation aussteigen	46

4.7.4	Der Blick auf den »Gegner«	48
4.7.5	Stärken Sie die Beziehungen zu Ihren Mitarbeitern ..	51
4.7.6	Von Eisbergen und vier Ohren	52
4.8	Unterschätzen Sie Gefühle nicht	53
4.8.1	Wie sehen Sie sich selbst?	54
4.9	Mitarbeiter als soziale Netzwerker	55
5	Organisieren Sie Ihre Arbeit	57
5.1	Schritt 1: Sehen Sie genau hin: Was läuft gut bzw. nicht gut?	57
5.2	Schritt 2: So gehen Sie mit den Erwartungen anderer um ..	59
5.3	Schritt 3: So grenzen Sie sich ab	60
5.4	Schritt 4: Fordern Sie rechtzeitig Unterstützung an	62
5.5	Schritt 5: Entwickeln Sie Führungskompetenz	63
5.6	Schritt 6: Lernen Sie, nein zu sagen	65
5.7	Schritt 7: Planen Sie Ihre Zeit, sonst tun das andere	66
5.7.1	Setzen Sie Prioritäten	67
5.7.2	Legen Sie Ziele fest	71
5.7.3	Gewinnen Sie Ihre Mitarbeiter für Ihre Ziele	73
6	Die Erwartungen Ihres Arbeitgeber/Trägers erfüllen	76
6.1	Diese Kompetenzen brauchen Sie	76
6.2	Diese Kommunikationsstruktur hilft Ihnen weiter	78
6.2.1	Sie sind die neue PDL – mit neuen Ideen	78
6.2.2	Teamarbeit ist gut – aber nur mit klaren Vorgaben ..	80
6.3	Scheitern gehört zum Handwerk	80
6.3.1	Stärken Sie Ihre Zuversicht	82
6.3.2	Lernen Sie, mit Druck umzugehen	83
7	Kurze Pause – Selbstreflexion	85
7.1	Lernen Sie nicht aus	86
7.2	Zufriedenheit ist Glück und Glück ist lernbar	86
7.3	Gestalten Sie Ihre Beziehungen bewusst	88
7.4	Bleiben Sie beweglich und gesund	90
8	Die tägliche Arbeit: gut organisiert ist halb geschafft	92
8.1	Entwickeln Sie eine qualifikationsgerechte Ablauforganisation	94

8.2 Hinterfragen Sie die Abläufe	95
8.3 Beseitigen Sie Dienstplanlöcher	101
8.4 Ein Dienstplan ist kein Wunschzettel	103
8.5 Löcher müssen gestopft werden – so gelingt's	106
8.5.1 Erstellen Sie eine Fortbildungsmatrix	106
8.5.2 Planen Sie Ausfälle	108
8.6 Personalschlüssel – ein verwirrendes Zahlenspiel	110
8.6.1 Die stationäre Situation	111
8.6.2 Die ambulante Situation	116
9 Umsätze und Erlöse	117
9.1 Die ambulante Situation	119
9.2 Die stationäre Situation	123
9.3 Die Situation in der Tagespflege	125
9.4 Sozialamt – Kinder zahlen für ihre Eltern	126
10 Controlling und Kennzahlen	128
10.1 Von wegen »tote Zahlen«	128
10.1.1 Die betriebswirtschaftliche Auswertung	129
10.1.2 Diese Zahlen sollten Sie als ambulante PDL kennen ..	132
10.1.3 Diese Zahlen sollten Sie als stationäre PDL kennen ..	138
10.2 Was zu einem guten Controlling außer Zahlen noch gehört ..	146
10.3 Wie Gesundheit die Zahlen und das Unternehmen beeinflusst	147
11 Existenzgründung – kleiner Leitfaden für künftige Selbstständige	149
11.1 Beispiel Businessplan	150
11.2 Checkliste »Betriebsgründung«	158
12 Qualitätsprüfung durch den MDK	161
12.1 Pflegeergebnisse (Risiken) sagen vieles über Qualität und Güte	162
12.2 Immer mit einem Bein im Knast – die Sache mit der Haftung ..	166
12.3 Delegation und Delegationsmatrix	168
12.4 Zivilrechtliche Haftung der Träger oder Mitarbeiter	170
12.5 Strafrechtliche Verantwortung	171

12.5.1 Beispiel »Freiheitsentzug« (ambulant)	173
12.5.2 Beispiel »Freiheitsentzug« (stationär)	174
12.5.3 Beispiel »Dekubitus« (ambulant)	176
12.5.4 Beispiel »Dekubitus« (stationär)	176
12.5.5 Beispiel »Sturz« (ambulant)	178
12.5.6 Beispiel »Sturz« (stationär)	178
12.6 Die üblichen Beweisfragen bei Schäden	179
12.7 Arbeitsrechtliche Konsequenzen für Mitarbeiter	181
Literatur	
Register	183