

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 Babyboomern 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
<b>5</b>	<b>Organisieren Sie Ihre Arbeit .....</b>	<b>57</b>
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
<b>6</b>	<b>Die Erwartungen Ihres Arbeitgeber/Trägers erfüllen .....</b>	<b>76</b>
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
<b>7</b>	<b>Kurze Pause – Selbstreflexion .....</b>	<b>85</b>
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
<b>8</b>	<b>Die tägliche Arbeit: gut organisiert ist halb geschafft .....</b>	<b>92</b>
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
<b>9</b>	<b>Umsätze und Erlöse .....</b>	<b>117</b>
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
<b>10</b>	<b>Controlling und Kennzahlen .....</b>	<b>128</b>
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
<b>11</b>	<b>Existenzgründung – kleiner Leitfaden für künftige Selbstständige .....</b>	<b>149</b>
11.1	Beispiel Businessplan .....	150
11.2	Checkliste »Betriebsgründung« .....	158
<b>12</b>	<b>Qualitätsprüfung durch den MDK .....</b>	<b>161</b>
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
<b>Literatur</b> .....	
<b>Register</b> .....	183