

# PDL MANAGEMENT



Praxis für Führungskräfte in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten





## Liebe Leserinnen und Leser,

die Frage nach dem optimalen Standort eines ambulanten Pflegedienstes ist eine der am meisten unterschätzten Überlegungen. Die Auswirkungen auf den Erfolg und den Spaß, dort täglich zu arbeiten sind vielfältig. Oft fällt es erst im Betrieb eines Pflegedienstes auf, dass der jetzige Standort so einige Tücken mit sich bringt. Aber dann sitzen Sie da erst einmal für ein paar Jahre und träumen vom Umzug in schönere Gefilde.

Schon wieder war es wunderbar und bemerkenswert, wie alle Autorinnen und Autoren, zwar mit unterschiedlichen Blickwinkeln, aber doch erstaunlich einig in den Aussagen, diese Frage nach dem Standort beurteilt haben, obwohl sie nicht allzu viel wussten, was die anderen in Ihren Beiträgen schreiben.

Vielen lieben Dank! Es war sehr kurzweilig, das alles zu bearbeiten.

Fassen wir es kurz zusammen: Nicht die Kosten für die Miete der Räumlichkeiten sind entscheidend für den Erfolg eines Pflegedienstes, sondern es ist vor allem die Lage des Pflegedienstes, es ist die Größe der Räumlichkeiten und die darin enthaltene Wertschätzung für die Mitarbeiter. Es sind die Möglichkeiten für die Kunden, den Pflegedienst fußläufig zu besuchen. Und natürlich ist es der Standort als Ausgangspunkt für die Touren- und Personal-Einsatz-Planung und deren Auswirkungen auf die Fahrt- und Wegezeiten und damit indirekt auf die Kosten und das Ergebnis. Es haben sich alle Beiträge wunderbar zusammengefügt.

Glauben Sie mir, es ist eine große Freude, dieses Heft durchzublättern und selbst zum Nachzudenken zu kommen. Beim nächsten Umzug machen wir alles besser! Ein gut gewählter Standort ist keine Spielerei, sondern Erfolgsfaktor.

Richten Sie sich schön ein!

Herzlichst, **Thomas Sießegger**

Der Standort eines Pflegedienstes sollte nicht auf die Kostenfrage reduziert werden. **Thomas Sießegger** gibt einen Überblick, welche Aspekte bei der Standortwahl von großer Bedeutung sind.

2

Wie Sie im ambulanten Pflegedienst sicherstellen, dass Sie niemand findet! Ein ironischer Einstieg in die Thematik von **Kerstin Pleus**.

6

Mit Augenzwinkern geht es weiter. **Verena Daus** gibt fünf Tipps für den perfekten Standort. Pflegedienstleitung trifft Wohnküche.

7

„Wohnst du noch oder lebst du schon?“ fragt **Christian Loffing**. Die Bedeutung der Pflegedienst-Räumlichkeiten für Ihre Mitarbeiter.

9

**Peter Wawrik** zeigt an 7 Beispielen, wie wichtig die Lage eines Pflegedienstes und einer Tagespflege ist - und wie sie zusammen Synergieeffekte schaffen können.

12

In ihrem zweiten Beitrag meint es **Kerstin Pleus** ernst. Wie wird ein ambulanter Pflegedienst sichtbar. Welche praxisnahe Ideen haben Ihre Mitarbeiter?

15

## Unsere +++ Rubriken

► Auf den Punkt gebracht  
Die Höhe der Mietkosten wirkt sich nicht maßgeblich auf das Betriebsergebnis aus

18

► Der Steuerberater  
Die Darstellung der Sachkosten in der BWA

19

► Touren- und Personal-Einsatz-Planung  
Birger Schlürmann | Genügend Parkraum für Dienstfahrzeuge

22

► Standard des Monats – von PQSG.de  
Der Umgang mit Haustürschlüsseln und Adressdaten

24

► Statistik & Zahlen  
Das Alter der Pflegebedürftigen | was kommt da auf die Pflegedienste zu?

28

► Kennzahl des Monats  
Der spezielle Blick auf einen Teil der Sachkosten – die Miete

30

Impressum

36

## ► Touren- und Personal-Einsatz-Planung

Foto: Florentine Siessegger



### Thomas Siessegger

Diplom-Kaufmann, Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Hamburg + Langenargen am Bodensee

✉ [pdl-management@siessegger.de](mailto:pdl-management@siessegger.de)

🌐 [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

## Standort | Standpunkte

### Wo ist | wo steht | der Pflegedienst?

#### Die Standortfrage

Die Standortfrage ist mithin eine der wichtigsten für den dauerhaften Erfolg eines ambulanten Pflegedienstes. Vielfältig sind die Auswirkungen auf verschiedenste Aspekte. Leider werden die Räumlichkeiten und der Standort eines Pflegedienstes oft aus Kostengründen gewählt – oder auch in vielen Fällen, weil sich nichts anderes finden lässt auf die Schnelle.

... mit möglicherweise **fatalen Folgen und unnötigen Kosten für die zukünftige Entwicklung**.

Bei der Standortfrage geht es nicht nur um die Frage ob in der Innenstadt, im Stadtzentrum, am Stadtrand, im Gewerbegebiet, auf dem Land oder auf dem Dorf Räume gesucht werden.

Verkürzt können wir die Antwort auf die Frage nach dem optimalen Standort auf die einfache Formel bringen:

1. entweder **in der Innenstadt mit guter Sichtbarkeit und Erreichbarkeit**, vermutlich jedoch mit **Parkplatz- und Verkehrsproblemen** - oder
2. **an einer Ausfall- oder Einfallstraße**, auch mit guter Sichtbarkeit, aber ohne Parkplatzprobleme

Jeweilige Vor- und Nachteile dieser „guten“ Standorte gleichen sich teilweise aus.

Viel wichtiger als die günstigen Kosten sind die **Fragen**, ob die Räumlichkeiten groß genug, ob sie repräsentativ genug sind, und ob Sie sich mit Ihren Mitarbeitern darin wohlfühlen. Und vor allem natürlich auch - wie später zu sehen sein wird, ob sie den Anforderungen gerecht werden kann, was einerseits die Organisation des ambulanten Dienstes anbelangt, aber auch, ob **durch den Standort die Fahrt- und Wegezeiten** (die im Bundesdurchschnitt bei ca. 25% der Arbeitszeit ausmachen) **optimiert** werden können. Doch dazu später.

#### Stadtzentrum | Innenstadt

Ein **Pflegedienst im Stadtzentrum** hat ganz klar den Vorteil, **gut gesehen zu werden**. Von vielen Menschen! Das ist wichtig für einen ambulanten Pflegedienst!

Vielleicht fahren Arbeitstätige jahrelang an diesem Pflegedienst vorbei, und dann, wenn der Fall eintritt, dass die Schwiegermutter pflegebedürftig wird, fällt dem ständig am Pflegedienst vorbeifahrenden Menschen sofort ein, „da gibt es doch diesen einen Pflegedienst“.

Zudem bietet ein **Stadtzentrum**, die **Möglichkeit**, viele potenziell **neue Kunden** oder Angehörige kennenzulernen, **Laufkundschaft, die einfach mal „vorbeischaute“**. Hier kann sogar Beratung stattfinden. Der Pflegedienst bleibt im Gespräch und auch in Kontakt mit den Menschen im Quartier.

Ein nicht von der Hand zu weisender Nachteil dieses Standortes Innenstadt sind jedoch die oft fehlenden Parkplätze. Birger Schlürmann wird in der Rubrik „Touren- und Personal-Einsatz-Planung“ ab **Seite 22 f.** darüber berichten.

Für das Thema „Parkplätze in der Innenstadt“ habe ich jedoch ein positives Beispiel:

Ein zentral gelegener städtischer Pflegedienst hat im Hinterhof des Gebäudekomplexes einen riesengroßen Parkplatz für die dort ansässigen Firmen. Auch der Pflegedienst hat ein deutlich markiertes Areal mit einem ausreichenden Kontingent an Parkplätzen zur Verfügung. Ein Glücksfall – oder gut geplant.

#### Hauptstraße | Einfallstraße | Ausfallstraße

Soll Ihr Pflegedienst an einer Haupt-, Einfall- oder Ausfallstraße liegen (bitte nicht im Gewerbegebiet!) so sollte der Pflegedienst auch in diesem Fall gut sichtbar sein. **eine große Fahne | ein großes Außenschild | eine Leuchtreklame | ...**

Was auch gut ankommt, um die Sichtbarkeit zu verstärken, ist der einheitlich ausgestattete und wiedererkennbare Fuhrpark des Pflegedienstes, wo die Fahrzeuge schön aufgereiht und rausgeputzt vor dem Pflegedienst stehen. Das imponiert und vermittelt Professionalität – und wirkt auch für die Mitarbeiter – nach innen. ►

### Sichtbarkeit

Die Sichtbarkeit des Pflegedienstes sollte nicht unterschätzt werden. Ich kann hier von einer Geschichte erzählen, die ich letztes Jahr erfahren habe. Nicht gut.

Ich sollte für einen Wohlfahrtsverband einen seiner 3 Pflegedienste besuchen und beraten, und ich hatte die Navi- und Adressdaten und die Information, ich könne auf dem 100 m entfernten Parkplatz kostenfrei parken. Im Gewerbegebiet.

Der ambulante Pflegedienst befände sich in dem großen Gebäudeblock, wo viele Geschäfte aber vor allem Büros untergebracht sind.

Gut, ich komme an, und da ist dieser riesengroße Parkplatz ohne jegliche Beschilderung. Ich bin unsicher, ob ich hier parken darf, frage mich wie hoch die Parkgebühren sind, ob es Parkuhren gibt. OK, ich laufe dann zu diesem großen Gebäude, welches 2 Eingänge hat. Keine einzige Fahne, kein Wegweiser, kein Schild. Nix. Wie ich später erfahren werde, wird das vom Betreiber und Vermieter des Gebäudes nicht erlaubt. Eigentlich ein schlimmes Omen, denn später erlebe ich, dass genau dieser Pflegedienst immer auf der Suche nach Kunden ist. Sachen gibt's!

Mit Sicherheit gibt es hier einen starken Zusammenhang. Es ist einfach ein schlecht gewählter Standort. Oft ist dies die Folge von hektischer Suche, oder von schierer Not, der Pflegedienst dann aber doch über 5 oder 10 Jahre an einen Mietvertrag gebunden ist. Oft lässt sich bei Gründung eines Pflegedienstes oder bei einem anstehenden, aber notwendigen Umzug nichts Adäquates finden. Das ist so. Übrigens ist **auch Beständigkeit des Standortes ein wichtiger Faktor in der Außendarstellung eines Pflegedienstes**. Also, wenn schon Umzug, dann lieber eine Nummer zu groß, ein Ort, der für längere Zeit ins Bewusstsein der Bevölkerung kommt.

### schöne Räume

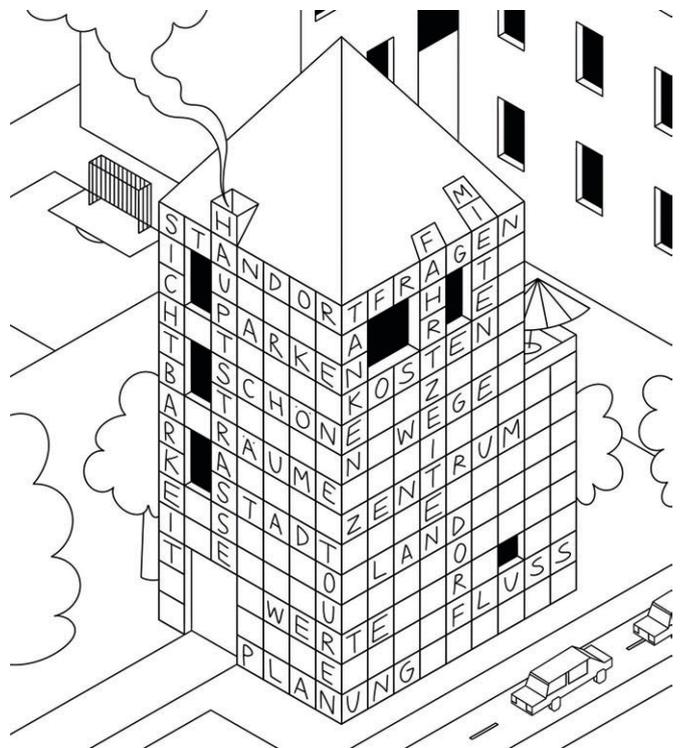
Kommen wir zu einem der wichtigsten Punkte, die **Ausgestaltung der Räumlichkeiten**. Es geht unter anderem um Funktionalität, aber auch um Wertschätzung gegenüber den Mitarbeitern. Mehr dazu später.

Hier ist es wichtig, dass es

- a) einen großen Raum gibt, in dem sowohl Leitungskräfte als auch die Verwaltung gemeinsam tätig sind und sich sozusagen in die Augen blicken beim täglichen stressigen **To-hu-wa-bo-hu**. Dass Verwaltung und Leitung gegenseitig mitbekommen, was im Trubel des Alltags passiert. Ganz wichtig!

- b) Gleichzeitig muss es genügend Räume geben, in denen sich Verwaltungskräfte und / oder die Leitungskräfte zurückziehen können und konzentriert an bestimmten Projekten oder Aufgaben arbeiten können.

Weiterhin sollte es einen **Besprechungsraum für Mitarbeiter geben** (für alle Mitarbeiter gleichzeitig), der groß genug ist, sowie einen weiteren Raum, wo die Mitarbeiter ihre Dokumentation oder ihre Ankunft oder Abfahrt organisieren. Auch gerne ein Raum zum Plaudern. Insgesamt gesehen sollten **vier bis acht Räume** zur Verfügung stehen, gehen wir von einem Pflegedienst aus mit zirka 100 Kunden und 25 Mitarbeitern - ganz grob, ungefähr in diesen Relationen.



### Wertschätzung allen gegenüber

Unter dem Strich sind die Räumlichkeiten und der Standort, auch immer eine Frage der Wertschätzung für die Mitarbeiter.

**Sind die Räumlichkeiten gepflegt, sind sie groß genug?** Indirekt geht es dabei neben der der Wertschätzung für die Mitarbeiter, auch darum, den Kunden einen angenehmen Raum zu bieten. Die Räumlichkeiten runden das gesamte Erscheinungsbild eines ambulanten Pflegedienstes ab.

### Wie soll der Pflegedienst gesehen? | Wo steht der Pflegedienst?

Professionell + großzügig wäre schön als Erscheinungsbild. Wenn der Pflegedienst schäbig daherkommt, ist es zum ►

Beispiel auch schwer zu vermitteln, weshalb Kunden hohe Eigenanteile zu leisten haben oder ergänzende Leistungen aus dem Privatzahlerkatalog „Das gönn´ ich mir“ kaufen sollten.

### Touren- und Personal-Einsatz-Planung

Die Touren- und Personal-Einsatz-Planung steht unter dem Druck, die Einsätze möglichst effizient zu planen. Dabei ist es so, dass in Deutschland im Durchschnitt die Fahrt- und Wegezeiten 25% der gesamten Anwesenheitszeit der Mitarbeiter betragen, die Spanne reicht jedoch von 10% bis zu 50%, je nachdem in welcher Region oder in welchem Gebiet der Pflegedienst tätig ist. Also, es geht um Stadt - Land - Fluss, um Stau, um Parkplätze, usw. Und alles wirkt sich direkt auf die Personalkosten aus.

Wie viel Zeit wird in den Fahrzeugen und auf den Wegen zu den Kunden, zwischen den Kunden und Hin und zurück an Zeit verbraucht?

Insofern ist der Standort, insbesondere im Hinblick auf die Kosten für Fahrt- und Wegezeiten von größter Bedeutung.

### Stadt | Land | Fluss | Dorf

Oftmals sind es Hauptstraßen, Stau gefährdete Straßen, Flüsse, Umgehungsstraßen, Bahnschranken, die beliebten unendlichen Baustellen, die oft jahrelang die Touren- und Personal-Einsatz-Planung negativ beeinflussen und damit auch die Fahrt- und Wegezeiten. Insofern sollten bei der Wahl des Standortes diese Aspekte, auch unter einem vorausschauenden Blick in die Städteplanung, mitberücksichtigt werden, von wo aus dieses Versorgungsgebiet bedient werden soll.

### Stadttouren | Fahrt- und Wegezeiten

In Großstädten sind die Fahrt- und Wegezeiten bei ca. 6 bis 7 Minuten im Durchschnitt von Kunde zu Kunde. Genauso jedoch auch „auf dem flachen Land“.

Das entspricht manchmal 25% bis 30% der Anwesenheitszeit der Mitarbeiter. Hier sind es zwar größere Fahrstrecken, die jedoch schneller gefahren werden können, während in der Stadt, Stau, Parkplatzsuche und „Knöllchenflucht“ die Zeit fressen und die Fahrt- und Wegezeiten in die Länge ziehen.

Vorteile haben Pflegedienste in Gebieten, wo Betreute Wohnanlagen versorgt werden oder auf Dörfern und in Kleinstädten, wo die Fahrt- und Wegezeiten teilweise nur bei 4 bis 5 Minuten im Durchschnitt liegen, also bei etwa 16% der Anwesenheitszeit.

### Mietkosten

Die Mietkosten sind nicht wirklich entscheidend oder wichtig für den Erfolg eines ambulanten Pflegedienstes.

Die Intention, möglichst „günstige Räumlichkeiten“ zu bekommen ist einerseits verständlich, andererseits aber auch Quatsch.

In der Rubrik „Auf den Punkt gebracht“, auf Seite 18 finden Sie - etwas überspitzt formuliert, die Gründe für diese Ausführungen etwas ausführlicher dargestellt.

### So, das war´s

Die Suche beginnt | freuen Sie sich auf die Beiträge von Verena Daus, Kerstin Pleus, Christian Loffing, Peter Wawrik und Birger Schlürmann.

● Thomas Sießegger



**SIEßEGGER**  
Sozialmanagement

[www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

► Beratung

► Fortbildung

► Seminare

► Publikationen

„Das Schicksal nimmt nichts, was es nicht auch gegeben hat.“

Seneca



**JETZT  
INFORMIEREN!**

# Weiterbildung zur Pflegedienstleitung

Sie möchten sich zur Leitung qualifizieren?

Sie haben die Wahl – wir bieten die Weiterbildung  
als Präsenz- oder Fernlehrgang an!



## Ihre Vorteile:

Erfahren & professionell | Aktuell & praxisnah | Individuelle Beratung & Betreuung |  
Zertifizierter Anbieter | Standort Hamburg & bundesweit | Online lernen

**Lernen mit Spaß und Erfolg!**

**Lembke**  
Seminare und Beratungen GmbH



### Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach

Dortmund

✉ [pflege@kerstinpleus.de](mailto:pflege@kerstinpleus.de)

🌐 [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Wie Sie als ambulanter Pflegedienst sicherstellen, dass Sie niemand findet!



**G**ratuliere! Sie haben beschlossen, einen ambulanten Pflegedienst zu gründen. Aber Moment mal – wollen Sie wirklich erfolgreich sein? Oder lieber unauffällig vor sich hin wursteln, damit bloß keiner Ihre Dienste in Anspruch nimmt und Ihre Mitarbeiter Minusstunden ansammeln? Falls Letzteres Ihr Ziel ist, dann habe ich hier die perfekte Anleitung für Sie:

### Wie Sie den Standort Ihres Pflegedienstes so gestalten, dass Sie garantiert übersehen werden!

#### 1. Wählen Sie eine Adresse im Nirgendwo

Warum in der Stadt oder einem belebten Viertel ansiedeln?

Suchen Sie sich lieber ein schönes Gewerbegebiet am Stadtrand, am besten zwischen einem Schrottplatz und einer stillgelegten Fabrikhalle. Dort verirrt sich garantiert kein potenzieller Kunde hin.

#### 2. Verstecken Sie Ihr Büro geschickt

Ein gut sichtbares Schild mit Ihrem Namen?

Auf keinen Fall! Halten Sie es subtil: Wählen Sie eine winzige Hausnummer ohne klare Beschriftung, und wenn es geht, nutzen Sie eine versteckte Seitentür. Zusätzlicher Bonus: Vermeiden Sie jegliche Beleuchtung – Dunkelheit ist Ihr Freund!

#### 3. Parkplatz? Wozu das denn?

Machen Sie es Ihren Klienten und Mitarbeitern schwer:

Kein Parkplatz, keine Haltemöglichkeiten. Am besten ist es, wenn sich Ihr Standort in einer engen Gasse ohne Wendemöglichkeit befindet. Wer den Weg dorthin schafft, hat es sich auch wirklich verdient!

#### 4. Schlechte Anbindung ist Trumpf

Bus- oder Bahnhaltstellen in der Nähe? Bloß nicht!

Wählen Sie einen Standort, der mit öffentlichen Verkehrsmitteln nur mit drei Umstiegen und einer halbstündigen Wanderung zu erreichen ist.

Noch besser: Wählen Sie eine Adresse, die Google Maps nicht richtig kennt.

#### 5. Machen Sie Ihr Büro so ungemütlich wie möglich

Falls sich doch einmal jemand in Ihre Räumlichkeiten verirrt, sorgen Sie dafür, dass er so schnell wie möglich wieder verschwindet. **Kalte Neonbeleuchtung**, unbequeme Stühle und ein Empfangsbereich ohne Empfangspersonal – so geht Kundenscheck richtig!

#### 6. Keine Werbung, keine Probleme

**Marketing?** Viel zu anstrengend! Vermeiden Sie jegliche Art von Werbung. Keine Website, kein Eintrag in Online-Verzeichnissen, und um Himmels willen **kein social media**. Lassen Sie bloß keine Flyer drucken, sonst könnten Leute auf die Idee kommen, Sie anzurufen.

#### Fazit

**Wer nicht gefunden werden will, muss strategisch denken!**

Falls Sie tatsächlich erfolgreich sein wollen (und nicht nur ein weiteres Phantomunternehmen), dann **drehen Sie all diese Tipps um!**

Wählen Sie einen gut erreichbaren Standort, machen Sie sich sichtbar und setzen Sie auf professionelle Präsenz und Gemütlichkeit.

Lesen Sie auch gerne meinen zweiten - ernstgemeinten - Beitrag auf **Seite 15ff.** dieser Ausgabe von **PDL Management**.

**Denn eines ist sicher: Pflege wird gebraucht – aber nur, wenn man auch gefunden wird!**

### Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)



● Kerstin Pleus



**Verena Daus**

Begleitende Beraterin in der ambulanten Pflege  
Unternehmens- und Führungskräfte Coach  
Interimsmanagement

+49 (0) 172 / 267 16 77

beratung@verenadaus.com

## Pflegedienstleitung trifft Wohnküche

Warum Büros von gestern sind

**W**er sagt eigentlich, dass das Interieur eines ambulanten Pflegedienstes – wie das Wartezimmer beim Steuerberater aussehen muss? Grau, zweckmäßig und mit dem Charme einer Formularablage? **Genau: niemand!**

Und wer behauptet eigentlich, Büros dürften nicht schön sein – damit bloß niemand zu lange bleibt? Auch Unsinn! Ein schöner Standort verführt nicht zum Faulenzen, sondern macht gute Laune.

Und gute Laune sorgt bekanntlich für gute Pflege.

### Wie es früher war:

#### Hauptsache billig und ein Faxgerät

Früher saß der Pflegedienst gerne in einem fensterlosen Raum mit Teppichboden aus dem letzten Jahrhundert. Dazu ein Schreibtisch, der seine besten Tage 1985 hatte, ein Faxgerät mit Eigenleben und eine Kaffeemaschine, die mehr Geräusche als Kaffee produziert hat. Hauptsache: Touren raus, Rechnungen raus – Feierabend. Wohlfühlatmosphäre? Nur beim Gedanken ans Wochenende.

#### Heute: Standort als Herzstück (mit Herz und Milchschaum)

Laut bpa-Konjunkturbericht 2023 sehen mittlerweile über 65 % der Pflegedienste ihren Standort als „zentrale Anlaufstelle und Identifikationsort für das Team“. Übersetzt: Das Büro darf auch mal hübsch sein. Denn der Standort ist das Zuhause zwischen zwei Einsätzen. Hier wird geatmet, gelacht, diskutiert – und auch mal der berühmte „kurze Kaffee“ getrunken, der dann doch 20 Minuten dauert.

#### Home is where die Kaffeemaschine brummt

Ein moderner Standort ist Wohnzimmer, Kommandozentrale und Seelenwärmer in einem. Und wenn man's richtig macht, riecht es morgens nach frischem Kaffee und nicht nach Druckerpapier. Wer denkt, eine gute Kaffeemaschine sei Luxus, hat nie erlebt, wie sie das Team zusammenbringt. Kommunikation auf Knopfdruck – im wahrsten Sinne.

### Ein Beispiel aus dem echten Leben

Ein Pflegedienst, den ich betreue, hat es vorgemacht: Statt Bürotristesse gab's eine Altbauwohnung mitten im Viertel – natürlich mit gewerblicher Nutzung.

#### Küche = Schaltzentrale

#### Wohnzimmer = Besprechungsraum mit Sofa

#### Bad = Wellness nach der Tour

Das Team? Glückliche.

Die Stimmung? Entspannt.

Die Übergaben? Nicht mehr zwischen Tür und Angel, sondern am Esstisch mit Lächeln.

Gute  
Laune  
sorgt für  
gute  
Pflege!

### Parkplätze – der unterschätzte Luxus

Wer morgens erst eine Stadtrundfahrt machen muss, weil es keinen Parkplatz gibt, startet den Tag mit Puls 180. Laut AOK-Pflegereport 2024 sehen 70 % der Pflegekräfte das als echten Frustfaktor.

Mein Tipp: Parkplätze direkt am Standort sind wie Schokolade im Büro – sie machen einfach alles besser.

### Laufkundschaft? Lebt und läuft!

Trotz Google & Co: Es gibt sie noch, die Menschen, die einfach mal vorbeikommen wollen. Besonders ältere Kunden oder Angehörige, die „mal eben fragen“ möchten. Wer sichtbar ist – Schaufenster, Schild, offene Tür – hat die Nase vorn. Sichtbarkeit schafft Vertrauen. Und Vertrauen schafft Kunden.

### Kaffee, Kommunikation und Unternehmenskultur

Eine ordentliche Kaffeemaschine ist der unterschätzte Superheld im Büro. Zwischen zwei Espressi werden Konflikte geklärt, Touren getauscht und manchmal auch Lebensweisheiten geteilt. Laut DBfK-Impulspapier 2024 sind Pausenräume mit Wohlfühlfaktor wichtig. Ich sage: Ohne guten Kaffee fehlt was.

### Der Standort heute:

#### flexibel, herzlich und mit Geschmack

Pflegedienste, die heute erfolgreich sind, denken den

Standort neu. Altbauwohnung? Ja. Kleines Ladenlokal?  
Auch gut. Hauptsache: wohnlich, praktisch, sympathisch.  
Der Unterschied?

Teams, die gerne kommen, bleiben auch gerne. Und Kunden  
spüren das.

### 5 Tipps für den perfekten Standort...

#### ... mit Augenzwinkern

1. Parkplätze zählen doppelt. Wer morgens nicht im Slalom startet, ist entspannter.
2. Wohnküche statt Neonlicht. Meetings auf dem Sofa – effektiver als gedacht.
3. Kaffeemaschine = Teambuilding.  
Kein Milchschaum = kein Miteinander.
4. Raus aus dem Hinterhof. Wer gesehen wird, wird gefunden – auch von Kunden.
5. Wohlfühlfaktor? Pflicht. Ein schönes Büro spart keine Zeit, aber Nerven.

### Fazit

Pflegedienste sind heute mehr als nur Dienstleister. Sie sind Lebensbegleiter – für Kunden und Mitarbeiterinnen. Ein gut gewählter Standort ist keine Spielerei, sondern Erfolgsfaktor.

Also: Mut zur Wohnküche statt grauer Bürotristesse. Ihre Teams (und der Kaffee) werden es Ihnen danken.

### Blieben Sie fröhlich!

● Verena Daus

# Durchblick Pflege

Keine Lust mehr auf  
trockene Theorie?  
Schluss mit langweilig!

- Für eine Wissensvermittlung, die Spaß macht
- Mit vielen Infografiken und Schaubildern
- Online auch in 5 Sprachen verfügbar



Ihr Kennenlerngeschenk: 2  
Mitarbeiterschulungen zu  
"Hygiene" und "Kommunikation"



Jetzt GRATIS-Ausgabe  
sichern und 2 Gratis-  
Mitarbeiterschulungen erhalten!

<https://lmy.de/wCLsl>





### Dr. Christian Loffing

Diplom-Psychologe mit dem Schwerpunkt Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie in Pflegeeinrichtungen

Eckernförde, Essen, Berlin

✉ [christian@loffing.com](mailto:christian@loffing.com)

🌐 [www.loffing.com](http://www.loffing.com)

## „Wohnst Du noch oder lebst Du schon?“

Die Bedeutung der Pflegedienst-Räumlichkeiten eines Pflegedienstes für Ihre Mitarbeiter

**A**ls Pflegedienstleitung tragen Sie nicht nur Verantwortung für die optimale Versorgung ihrer Patienten, sondern auch für das Wohlbefinden ihres Teams. Gerade in der ambulanten Pflege, wo die **Mitarbeiter** den größten Teil ihrer Arbeitszeit bei den Patienten verbringen, sind **die Räumlichkeiten im Pflegedienst oft der einzige Ort, an dem sie zur Ruhe kommen**, sich mit Kollegen austauschen und neue Energie tanken können.

Wissenschaftliche Studien zur Arbeitspsychologie und Arbeitszufriedenheit zeigen, dass ein gut gestalteter Arbeitsraum die Motivation, Produktivität und das allgemeine Wohlbefinden der Mitarbeiter erheblich steigern kann.

Laut einer Untersuchung des Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) tragen **ergonomisch gestaltete und freundlich eingerichtete Räume** zu einer **erhöhten Leistungsbereitschaft und geringeren Stressbelastung** bei. Ein durchdachter Aufenthaltsbereich ist daher nicht nur ein Raum, sondern ein Zeichen der Wertschätzung und fördert die langfristige Mitarbeiterbindung.

Quelle: Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO): „Arbeitsplatzgestaltung und Motivation“, 2020 [Erfolgsfaktor Raum: Wie die Umgebung unser Arbeiten beeinflusst] ●

Nachfolgend habe ich für Sie fünf zentrale Aspekte, wie Sie Ihre Räumlichkeiten optimal gestalten können beschrieben. Diese tragen dazu bei, Ihr Team zu motivieren und den Teamgeist zu stärken. Gleichwohl müssen Sie davon ausgehen, dass es hier oft um eine unbewusste Wirkung geht und nicht jeder Mitarbeiter ein Danke für die tollen Räumlichkeiten ausspricht.

### 1. Erholung und Austausch in einem einladenden Pausenraum

Ein gemütlicher und gut ausgestatteter **Pausenraum** kann (kleine) Wunder bewirken. Ergonomische Sitzmöbel, eine kleine Kaffeebar und vielleicht ein Massagesessel bieten den Mitarbeitern einen Ort der Entspannung. Auch eine kleine Bibliothek mit Fachliteratur oder

inspirierenden Büchern kann den Pausenbereich bereichern.

Im Projekt „Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt“ wird skizziert, dass u.a. eine angenehme Pausenraumgestaltung die Regeneration nach stressintensiven Einsätzen fördern kann.

Quelle: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: „Projekt „Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt“ ● Dort finden Sie auch den Download zur gesamten Studie als PDF-Datei.

PDF

Wenn sich Ihr Team hier wohlfühlt, wird es motivierter und entspannter in den Arbeitsalltag zurückkehren. Zudem stärkt ein gemeinsamer, positiv gestalteter Pausenraum den sozialen Zusammenhalt im Team.

**In einem Umfeld, in dem sich die Mitarbeiter wertgeschätzt fühlen, sind sie eher bereit, sich aktiv einzubringen und einander zu unterstützen.**

Darüber hinaus ist es sinnvoll, unterschiedliche Bedürfnisse zu berücksichtigen: Manche Mitarbeiter möchten sich austauschen, andere brauchen eher eine ruhige Ecke zum Durchatmen. Durch die Unterteilung in kommunikative und ruhige Bereiche kann der Pausenraum individuell genutzt werden, was das Wohlbefinden zusätzlich steigert.

### 2. Digitale Kommunikation über eine Mitarbeiter-App und / oder ein digitales Whiteboard

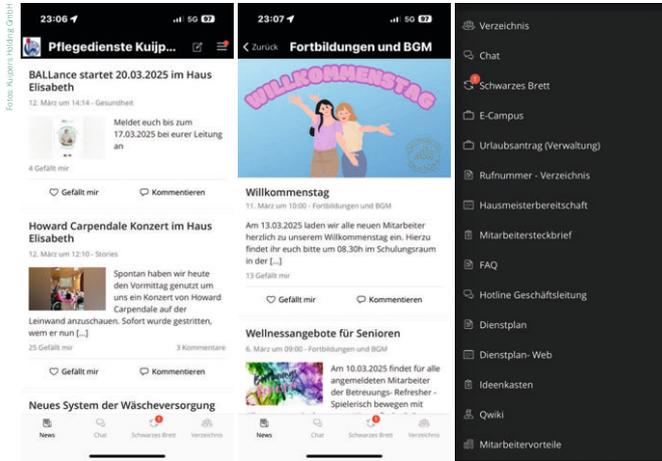
Um Ihr Team immer auf dem Laufenden zu halten und gleichzeitig den Austausch zu erleichtern, kann eine Mitarbeiter-App eingesetzt werden. Hier können Dienstpläne, interne Nachrichten und wichtige Dokumente zentral bereitgestellt werden.

Laut einer Studie der Bertelsmann-Stiftung steigern digitale Kommunikationsmittel wie Mitarbeiter-Apps und digitale Whiteboards die Effizienz von Teams um bis zu 30%.

Sie reduzieren Missverständnisse, sparen Zeit und sorgen dafür, dass wichtige Informationen jederzeit abrufbar sind.

Quelle: Bertelsmann-Stiftung: „Digitale Kommunikation in Unternehmen – Effizienzsteigerung durch Apps“, 2019. <https://www.bertelsmann-stiftung.de> ►

Seit einigen Jahren setzt z.B. das Unternehmen **Kuijpers Pflegedienste** am Niederrhein erfolgreich eine Mitarbeiter-App ein. Diese funktioniert wie ein moderner Social Media Kanal mit ergänzenden Tools für Mitarbeiter.



Gerade in der Pflegebranche, wo Zeit oft knapp ist, kann eine effiziente Kommunikation über digitale Lösungen erheblich zur Entlastung beitragen. Eine gut strukturierte Mitarbeiter-App und ein digitales Whiteboard mit Push-Benachrichtigungen stellen sicher, dass alle relevanten Informationen schnell verfügbar sind, ohne dass langwierige Besprechungen nötig sind.

**3. Ein kleiner Raum kann Rückzugsort und Ruheoase sein, aber auch für persönliche Gespräche hilfreich sein**

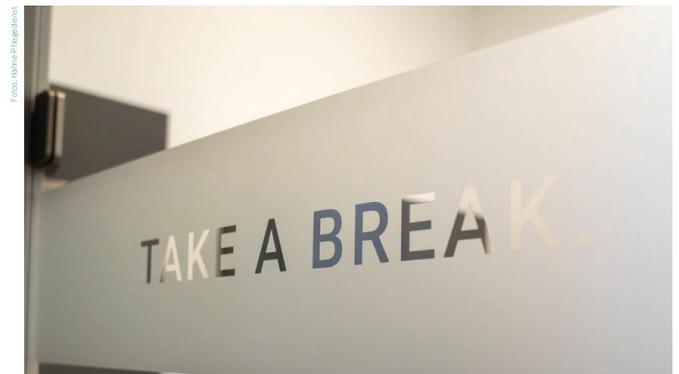
Neben dem allgemeinen Aufenthaltsraum oder Pausenraum kann es hilfreich sein, einen separaten Raum für ungestörte Gespräche zu schaffen. Ob für persönliche Anliegen oder ein Vier-Augen-Gespräch mit der Leitung oder einfach als Rückzugsort oder Ruheoase, hier ist ein besonderes Ambiente gefragt. Ein ruhiger, freundlicher Raum vermittelt Würdigung und Respekt gegenüber den Bedürfnissen Ihrer Mitarbeiter.

Im Beitrag der ARD (Mediathek) wird der Nutzen der Mitarbeiter-App noch einmal verdeutlicht:



Ein **digitales Whiteboard** im Aufenthaltsraum kann ebenfalls eine wertvolle Ergänzung sein: Hier können kurzfristige Informationen, Geburtstagsglückwünsche oder Teamthemen festgehalten werden – eine einfache Möglichkeit, Transparenz und Teamgefühl zu fördern. Zudem bietet ein solches Whiteboard Raum für Feedback, sodass Mitarbeiter ihre Anregungen oder Verbesserungsvorschläge direkt einbringen können.

**Pias Pflegeteam** in Baden-Württemberg nutzt seit 2024 ein digitales Whiteboard mit positiven Erfahrungen.



Psychologische Studien zeigen, dass der Zugang zu einem ruhigen Rückzugsort Stress reduzieren und das emotionale Wohlbefinden steigern kann. Ein Sofa, gedimmtes Licht und beruhigende Farben können hier für eine angenehme Atmosphäre sorgen (Universität Bielefeld: „Psychologische Auswirkungen von Rückzugsräumen im Arbeitsumfeld“, 2021. <https://www.uni-bielefeld.de>).

Hier sind mir in der Vergangenheit als gutes Beispiel die **Hahne Pflegedienste** in Hannover begegnet. Ein solcher Raum fördert auch eine offene **Feedback-Kultur**, die für ein gesundes Arbeitsklima essenziell ist. In einem vertrauensvollen Umfeld sind Mitarbeiter eher bereit, Herausforderungen anzusprechen, was die Lösungsfindung erleichtert und die Teamentwicklung unterstützt.

#### 4. Effizienz und Organisation braucht es in Räumen, die als Arbeitsbereiche dienen

Ein gut strukturierter Arbeitsbereich, in dem Ihre Mitarbeiter Dokumente verwalten, Pflegeberichte nachbereiten oder sich mit Kollegen abstimmen können, spart Zeit und Stress.

Moderne Technik wie höhenverstellbare Schreibtische, schnelle Drucker und Tablets können den Arbeitsfluss enorm verbessern. Auch ein gutes Ablagesystem, das Chaos verhindert, sorgt für mehr Struktur und Effektivität im Alltag.

Studien der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) belegen, dass eine durchdachte Arbeitsplatzgestaltung die Arbeitszufriedenheit steigert und Fehlerquoten reduziert. Ein geordneter Arbeitsbereich signalisiert zudem Professionalität und sorgt dafür, dass Mitarbeiter ihre Aufgaben effizienter erledigen können.

Quelle: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA): „Arbeitsplatzgestaltung und ihre Auswirkungen auf die Fehlerquote“, 2022, <https://www.baua.de>.

Zusätzlich kann der Funktionsbereich durch moderne Tools wie Spracherkennungssoftware oder digitale Dokumentationssysteme optimiert werden. Diese erleichtern die tägliche Dokumentationspflicht und helfen dabei, mehr Zeit für die eigentliche Pflege zu gewinnen.

#### 5. Atmosphäre durch Farben, Pflanzen und Dekoration – hier spielt der Geschmack eine Rolle

Nicht zuletzt spielt das Ambiente eine große Rolle. Helle, freundliche Farben, ein paar Pflanzen und inspirierende Wandbilder können die Stimmung heben und den Räumen eine angenehme Atmosphäre verleihen.

Die Umweltpsychologie zeigt, dass naturnahe Elemente, wie Pflanzen und Tageslicht, das Stresslevel nachweislich senken und die Produktivität steigern. Studien belegen, dass insbesondere Grünpflanzen einen positiven Einfluss

auf das Raumklima haben, indem sie die Luftqualität verbessern und eine beruhigende Wirkung entfalten.

Quelle: Universität Freiburg: „Der Einfluss von Pflanzen und Farben auf das Arbeitsklima“, 2018, <https://www.uni-freiburg.de>

Eine liebevoll gestaltete Umgebung signalisiert den Mitarbeitern:

„Ihr seid wertvoll und verdient einen schönen Arbeitsplatz.“

Auch akustische Elemente können das Wohlbefinden steigern. Hintergrundmusik oder eine geräuschreduzierende Wandgestaltung tragen dazu bei, eine angenehme Atmosphäre zu schaffen, die Konzentration fördert und Stress reduziert.

#### Fazit: Das Wohlfühlgefühl kann Mitarbeiter binden!

Ein gut gestalteter Arbeitsbereich ist weit mehr als eine bloße Notwendigkeit – er ist Ausdruck von Wertschätzung und Führungskompetenz. Wenn Sie ihren Mitarbeitern moderne, funktionale und gemütliche Räume bieten, sorgen Sie nicht nur für eine bessere Arbeitsatmosphäre, sondern fördern auch die Motivation und steigern die Zufriedenheit im Team nachhaltig.

Die Forschung zeigt, dass durchdachte Räumlichkeiten nicht nur das Wohlbefinden steigern, sondern auch die Arbeitsleistung und das Engagement verbessern können. Investieren Sie in ihre Räumlichkeiten – das Team wird es Ihnen danken! Durch kleine, aber gezielte Maßnahmen können Sie eine große Wirkung erzielen und ihren ambulanten Pflegedienst als attraktiven Arbeitgeber positionieren.

#### Mehr Infos...

Im Internet finden Sie mich unter

[www.loffing.com](http://www.loffing.com)

und bei Instagram unter  
**Wirtschaftspsychologe Loffing**



● Christian Loffing



### Peter Wawrik

Unternehmensberater für ambulante und teilstationäre Pflege  
Gutachter und Sachverständiger (DGUSV)

Bad Sassendorf (NRW)

✉ [info@wawrik-pflege-consulting.de](mailto:info@wawrik-pflege-consulting.de)

🌐 [www.wawrik-pflege-consulting.de](http://www.wawrik-pflege-consulting.de)

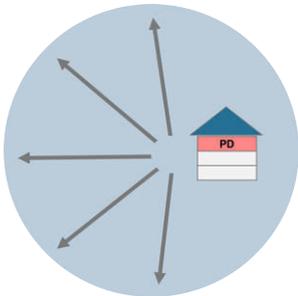
## Wie wichtig ist die Lage des Pflegedienstes und der Tagespflege?

**K**urz vorweg: Es gibt keine „perfekte“ Lage für den ambulanten Pflegedienst und die Tagespflege. Es gibt aber Standortentscheidungen, die den Betrieb erleichtern und die Wirtschaftlichkeit verbessern, oder Standorte, die dies belasten. Darum geht es nun.

### Die Lage in der ambulanten Pflege

#### Beispiel 1

Ich war vor kurzem zur Beratung bei einem Pflegedienst in der dritten Etage ohne Aufzug. Dienstwagen standen in der Nähe des Gebäudes am Straßenrand. Der Standort des Pflegedienstes lag am Rande des Versorgungsgebietes.



#### Was fällt uns sofort auf/ ein?

Mitarbeiter müssen mehrere Treppen steigen, wenn sie Schlüssel oder Unterlagen vom Büro des Pflegedienstes holen. Je nach Uhrzeit dauert die Parkplatzsuche manchmal kürzer, manchmal länger. Vom Pflegedienst gibt es längere Anfahrwege in das Versorgungsgebiet hinein.

Unter der Annahme, dass die Fachleistungsstunde

- a) einer examinierten Pflegefachkraft aktuell ca. 70 – 75 € kostet
- b) die einer Pflegeassistentinnen ca. 60 €

Weiterhin sei angenommen, dass täglich 5 examinierte Kräfte und 5 Pflegeassistentinnen jeweils 2 Minuten zum Pflegedienst hoch und runter die Treppenstufen steigen, dann entstehen durch die Positionierung im 3. Stock täglich rund 43 € an zusätzlichen Kosten; das entspricht, über das Jahr gerechnet, unnötigen Kosten von ca. 10.000 €. Genauso könnten die durch die ungünstige Randlage entstehenden Fahrt- und Wegezeiten (wegen der weiten Anfahrten und Rückfahrten im Versorgungsgebiet) entstehenden Kosten berechnet werden, die nicht nötig wären, würde der Pflegedienst zentraler liegen.

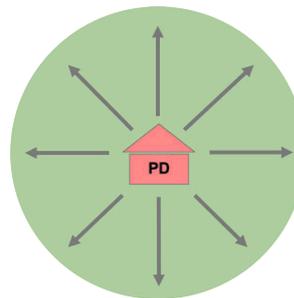
#### Beispiel 2

Ein Pflegedienst im Erdgeschoss eines Krankenhausgebäudes muss seine Dienst-KFZ ca. 5 Minuten von den Büroräumen auf dem Krankenhausgelände parken. Somit haben Mitarbeiter täglich mind. 5 Minuten Wegezeit vom Büro zum Auto, bevor sie zu den Patienten fahren können.

**Tipp:** In der Tourenplanung sollte dies neben der Rüstzeit besonders berücksichtigt werden. 5 Minuten bedeuten ca. 6 € täglich pro Mitarbeiter. Rechnen Sie selbst dieses Mal für 20 Mitarbeiter und 365 Tage die Kosten im Jahr hoch.

#### Beispiel 3

Ein anderer Pflegedienst hat seinen Standort im Erdgeschoss eines Gebäudes in einer 1b Lage oder Ausfallstraße. Parkplätze sind ausreichend direkt am Gebäude vorhanden. Der Standort des Pflegedienstes liegt relativ zentral in der Mitte des Versorgungsgebietes.



#### Was fällt uns hier ein?

Kurze Wege in den Pflegedienst und ins Versorgungsgebiet. **Weniger Wegezeiten bedeuten Arbeitszeitersparnis**, die für die Versorgung der Pflegebedürftigen genutzt werden kann. Daraus können weitere Einnahmen generiert werden.

#### Zwischenfazit 1

Wenn der Leitsatz stimmt „Mitarbeiter sollten Zeit für die Pflege beim Patienten verwenden und weniger Zeit im Auto sitzen“, so hat auch der Standort des Pflegedienstes einen positiven Einfluss auf die „Mehrzeit“ für die Kunden. Natürlich haben Sie heute Räume für Ihren Pflegedienst, die aus bestimmten Gründen in der Vergangenheit angemietet wurden. Falls aber ein Mietvertrag ausläuft oder ▶

sich das Versorgungsgebiet verändert hat oder die bisherigen Räume zu klein geworden sind, sollten bei der Suche und Auswahl neuer Räume folgende Punkte beachtet werden:

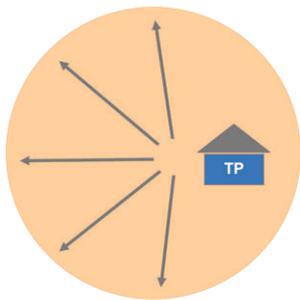
Ein Pflegedienst sollte seine Büroräume wenn möglich

- im Erdgeschoss
- mit genügenden Parkplätzen
- an einer 1b Lage oder Ausfallstraße
- mitten im Versorgungsgebiet strategisch platzieren.

### Die Lage der (solitären) Tagespflege

#### Beispiel 4

Die Tagespflege liegt am Rande des Versorgungsgebietes



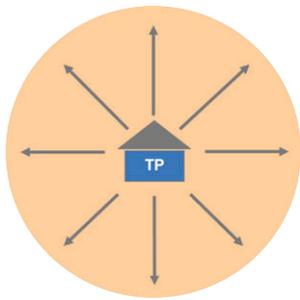
#### Was fällt uns sofort auf/ ein?

Der Fahrdienst hat weitere Anfahrtswege (= Kosten), um die ersten Gäste abzuholen. Gäste sitzen länger im Auto, bis sie zur Tagespflege gebracht werden. (Achtung: Je nach Bundesland sollte die Fahrzeit für einen Gast nicht länger als 45 Minuten betragen).

Und kann sich eine Fahrt rechnen, wenn nur ein oder zwei Gäste am Rande des Versorgungsgebietes abgeholt werden?

#### Beispiel 5

Die Tagespflege liegt zentral im Versorgungsgebiet



#### Was fällt uns hier ein?

Kurze Wege in das Versorgungsgebiet. Kurze Fahrzeiten für Gäste und Mitarbeiter im Fahrdienst. Da der Fahrdienst ebenso zur Wirtschaftlichkeit der Tagespflege beitragen muss, ist auch für die Tagespflege eine wirtschaftliche Tourenplanung notwendig. Touren sollten so geplant werden, dass das Auto möglichst voll besetzt zurück zur Tagespflege kommt.

### Zwischenfazit 2

Die Auswahl des Standorts einer Tagespflege sollte – wenn möglich, in zwei Schritten folgenden Überlegungen berücksichtigen:

**Schritt 1:** Ort suchen mit einer Einwohnerzahl von mind. 6.000 oder mehr Einwohnern (Hauptort) gegebenenfalls zusammen mit umliegenden Orten, so dass ein **Versorgungsgebiet von ca. 10.000 - 15.000 Einwohnern** definiert werden kann.

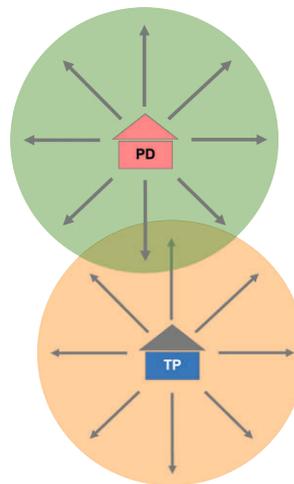
**Schritt 2:** Eine Tagespflege sollte – wenn möglich – **zentral im Versorgungsgebiet** um den „Hauptort“ platziert werden.

### Die Lage des Pflegedienstes mit einer Tagespflege

Ambulante Pflege und Tagespflege sind zwei sinnvolle Hilfen für Pflegebedürftige und deren Angehörige und sie sind zwei sich perfekt ergänzende Angebote eines Pflegeunternehmens, wenn die möglichen Synergieeffekte genutzt werden.

#### Beispiel 6

Räumlich getrennte Standorte und Versorgungsgebiete



#### Was fällt uns hier auf?

Die Versorgungsgebiete der ambulanten Pflege und Tagespflege haben nur geringe Überschneidungsflächen. Dies bedeutet, dass die Tagespflege für die ambulanten Patienten aufgrund der Entfernung wenig interessant ist und Pflegedienst und Tagespflegen weniger Synergieeffekte erreichen.

Die Kommunikation zwischen den Führungskräften ambulant und Tagespflege

ist aufgrund der Entfernung erschwert. Die Mitarbeiter in den beiden Tätigkeitsbereichen erfahren nur wenig vom anderen Betriebsbereich. Für den Pflegedienst und die Tagespflege ist ein hoher Aufwand im Marketing und Werbung notwendig, damit Patienten und Tagespflegegäste gewonnen werden können. Mögliche Synergieeffekte entstehen nur im geringen Umfang.

#### Beispiel 7

Pflegedienst und Tagespflege in der Nähe zueinander mit ähnliche Versorgungsgebieten ▶

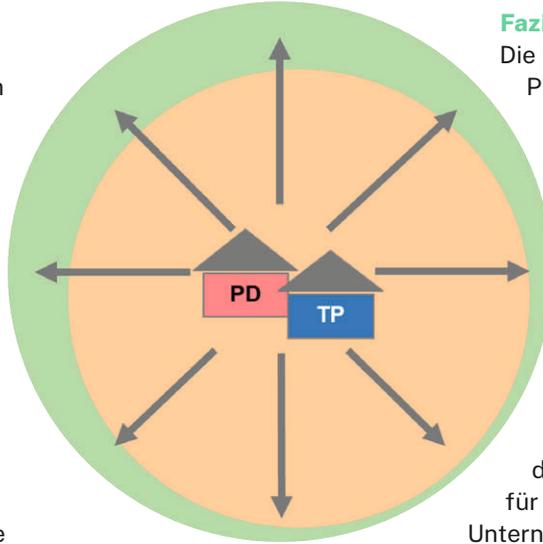
**So ist es am besten!**

Optimalerweise sind der ambulante Pflegedienst und die Tagespflege im gleichen Gebäude oder in der Nähe zueinander.

Kurze Wege für Absprachen und Planungen der Führungskräfte und Austausch der Mitarbeiter sind zwei mögliche Synergieeffekte.

Bei jedem Beratungsgespräch nach § 37 Abs. 3 SGB XI wird aktiv für die Tagespflege geworben, da diese auch das Versorgungsgebiet des ambulanten Dienstes bedient.

Wenn ein Pflegedienst ca. 150 aktive Patienten versorgt und dazu ca. 250 Beratungskunden mit § 37.3 -Einsätzen berät, und zudem seine eigenen Sachleistungskunden 2 Mal pro Jahr aufsucht, so kann eine übliche Tagespflege mit 18-24 Plätzen i.d.R. allein nur durch Patienten des Pflegedienstes gefüllt werden.



**Fazit**

Die Entscheidungen für die Lage des Pflegedienstes und der Tagespflege, die baulichen Bedingungen und das Versorgungsgebiet gehören zu den strategischen unternehmerischen Entscheidungen und Rahmenbedingungen, welche die Geschäftsführung bzw. welche die Inhaberin treffen muss. Anhand der verschiedenen Beispiele wird deutlich, wie wichtig diese Rahmenbedingungen für den Arbeitsaufwand der Mitarbeiter, für die daraus entstehenden Kosten und für die strategischen Perspektiven des Unternehmens sind.

Sie können mich gerne durch einen Klick auf den Punkt ● kontaktieren.

Wir sind gerne für Sie da.

● Peter Wawrik



Besuchen Sie uns im Internet:

**Wawrik-Pflege-Consulting.de**

Liebe PDL-Management-Leser,

wir freuen uns sehr, Sie als zuverlässiger Partner in inhaltlichen, strategischen und wirtschaftlichen Fragestellungen in der stationären, ambulanten und teilstationären Pflege zu unterstützen. Unsere Arbeitsschwerpunkte sind:

**Ambulante Pflege**

- Strategie- und Analyseberatung
- Wirtschaftlichkeitsberatung
- Controlling und Kennzahlen
- Existenzgründung
- Dienst- und Tourenplanung
- Pflegesatzverhandlungen
- Fortbildungen und Webinare

**Tagespflege**

- Strategie- und Analyseberatung
- Wirtschaftlichkeitsberatung
- Controlling und Kennzahlen
- Existenzgründung
- Projektplanung/ Neu-/ Erweiterungplanung
- Pflegesatzverhandlungen

**Stationäre Pflege**

- Pflegesatzverhandlungen
- Dienstplanung (in Kooperationen)

**Akademie und Online-Shop**

- Fortbildungen
- Webinare
- Arbeitshilfen
- Fachbücher
- Newsletter

Neu im Online-Shop:  
Das Unternehmenshandbuch für Führungskräfte in der Pflege

Ab sofort bestellbar:  
Nur 89,50€ (statt 149€) für PDL-Management-Leser (nur bis zum 01.09.2024)





### Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach

Dortmund

✉ [pflge@kerstinpleus.de](mailto:pflge@kerstinpleus.de)

🌐 [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Wie ein ambulanter Pflegedienst sichtbar wird...

### ... und welche Ideen haben Ihre Mitarbeiter

#### Praxisnahe Ideen aus der Beratung

Als Beraterin werde ich oft zu Pflegediensten gerufen und stelle dabei immer wieder fest: **Viele dieser Pflegedienste haben großartige Dienstleistungen – aber niemand sieht sie.**

In der Praxis kommt es tatsächlich vor, dass ich an Pflegediensten vorbeifahre, **ohne ein Schild, ein Logo oder eine Werbung** zu entdecken. Wo bitte schön ist der Pflegedienst? Ich suche mir eine Parklücke und greife zum Telefon „Wo sind Sie? Ich sehe Sie nicht!“

**Wie sollen Kunden, Angehörige oder potenzielle Mitarbeiter wissen, dass es Ihren Pflegedienst gibt?**

#### Professionelle und ansprechende Sichtbarkeit ist der erste Schritt zur erfolgreichen Kundenbindung und Mitarbeitergewinnung

Erst letztens war ich bei einem Pflegedienst und in der Dienstbesprechung haben wir mit den Mitarbeitern kreativ und ganz salopp Ideen gesammelt.

Hier sind einige kreative und praxiserprobte Ideen, wie Sie als Pflegedienst endlich aus der Unsichtbarkeit hervortreten können:

#### 1. Auffällige Werbung vor Ort

- ▶ **Einheitliche Dienstkleidung** in den Farben Ihres Pflegedienstes schafft Wiedererkennung. Die Dienstkleidung muss tauglich sein. Was benötigen bzw. wünschen sich die Mitarbeiter? Neben Oberteil und Hose sind Fleecejacke und eine Regenjacke ein Muss. Allerdings sind die Mitarbeiter u.a. mit einem MDA-Gerät ausgestattet. Dann muss das Desinfektionsmittel, der Autoschlüssel noch irgendwo Platz finden. Z.B. Handytasche, Crossbody-Bag, Lauftasche, cooler Rucksack.... In den Farben Ihres Pflegedienstes. Fragen Sie Ihr Mitarbeiter? Was wünschen sie sich?
- ▶ **Ein gut sichtbares Logo am Haus/in den Fenstern** sorgt dafür, dass Passanten wissen, wo Ihr Pflegedienst sitzt. Auch sollte die Hausnummer vollständig und gut sichtbar sein.

- ▶ **Eingangsbereich:** Ordentlich & Sauber , vielleicht eine hübsche Bank mit einem „Herzlich Willkommen“ Impuls. Oder zwei größere Blumenkübel, saisonal bepflanzt. Oder eine Schubkarre in den Farben Ihres Pflegedienstes, ebenso bepflanzt.
- ▶ Gegebenenfalls **Schaufensterwerbung** mit ansprechenden Bildern und klaren Informationen weckt Interesse.
- ▶ **Beachflags oder aufgestellte Banner** vor dem Büro machen auch aus der Entfernung sichtbar, dass hier ein Pflegedienst ist.

#### 2. Mobile Werbung clever nutzen

- ▶ **Bewerbung auf Autos, Scootern oder Vespas** – Pflegedienstfahrzeuge sind rollende Werbeflächen. Also nutzen Sie unbedingt diese Möglichkeiten. Die Farbe, das Logo und ein Slogan Ihres Pflegedienstes schaffen Wiedererkennungswert.
- ▶ **Buswerbung oder Plakate in Einkaufszentren** erreichen eine breite Zielgruppe - neue Kunden oder neue Mitarbeiter.
- ▶ **Einkaufswagen-Werbung in Supermärkten** – ideal, um pflegende Angehörige gezielt anzusprechen.

#### 3. Kreative Marketingaktionen in der Stadt

- ▶ **Fahrräder mit Plakaten oder bepflanzten Körben** in den Unternehmensfarben, aufgestellt an gut frequentierten Plätzen.
- ▶ **Im Sommer kleine Wasserflaschen und eingepackte Kekse mit Logo** an Senioren verschenken, die z.B. auf Parkbänken sitzen.
- ▶ **Beratertaschen mit Flyern und Info-Material** in Arztpraxen, Apotheken, Physiotherapien und Begegnungsstätten verteilen. Wer sind Ihre wichtigen Kooperationspartner? ▶

#### 4. Digitale Sichtbarkeit und Regelmäßige PR

- ▶ **Flyer, Infobrief und Newsletter** halten Kunden und Interessierte auf dem Laufenden.
- ▶ **Social Media nutzen** – Zeigen Sie Ihren Alltag, Ihr Team und besondere Aktionen. Welche Ideen haben Ihre Mitarbeiter?
- ▶ **Regelmäßige Pressearbeit** – Kooperationen mit lokalen Medien und Berichte über besondere Aktionen steigern die Bekanntheit.

#### Fazit

##### Wer gefunden werden will, muss aktiv handeln!

Ein erfolgreicher Pflegedienst wartet nicht darauf, entdeckt zu werden, sondern **geht proaktiv auf Menschen zu**. **Sichtbarkeit** erfordert Strategie, Engagement und konsequentes Marketing. Nutzen Sie diese Tipps, um wahrgenommen zu werden und langfristig erfolgreich zu sein! Und so bleiben Sie im Gedächtnis!

#### Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)



● Kerstin Pleus

### Seminare in 2025 mit Kerstin Pleus

>>> Informationen und Anmeldungen über die hinterlegten Links



2. April 2025, 08:30 - 16:00 Uhr

#### Seminar des bad e. V.

- Verkaufstraining für die ambulante Pflege: Beraten statt verkaufen

26. November 2025, 10:00 - 17:00 Uhr

#### Seminar des bpa

- Das erfolgreiche Erstgespräch: Grundlagen für den wirtschaftlichen Erfolg in der ambulanten Pflege

Beratung und Prozessbegleitung  
 in der Altenhilfe / im Gesundheitswesen  
 Seminare / Inhouse Schulungen  
 Coaching  
 Führungskräfte-Training  
 Organisationsberatung / Change  
 Teamentwicklung

[pflge@kerstinpleus.de](mailto:pflge@kerstinpleus.de)  
[erfolg@kerstinpleus.de](mailto:erfolg@kerstinpleus.de)  
 0151-61812813

Cottastraße 14  
 44265 Dortmund  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

**K** **L** **P** KERSTIN PLEUS  
 BERATUNG  
 COACHING  
 TRAINING





# Die Zukunft der Pflege beginnt mit euregon

Entdecken Sie **Software-Innovationen**, die Ihre Workflows **revolutionieren**: In der **Demo-Zone von euregon AG** auf der Leitmesse Altenpflege erwarten Sie Insights und Top-Beratung zu **brandneuen .snap-Lösungen** – und beliebten **Software-Klassikern**.

## ➤ Jetzt live erleben: **.snap stationär**

Bewährte .snap-Qualität jetzt auch für die **stationäre Pflege**: Wir gewähren Einblicke in unsere brandneue Software-Lösung. Erleben Sie die erste **Live-Demo** an unserem **Touch-point** in Nürnberg!

## ➤ **TI-Gateway** für Pflegedienste

Mit der „**Nummer 1**“ in die TI: Als bundeweit erster Software-Anbieter in der Pflege ist euregon von der gematik als **TI-Gateway-Anbieter** zugelassen. Entdecken Sie die Qualität und Sicherheit unseres Anbindungsverfahrens!

Wir sind für Sie da – von **08. bis 10. April 2025** in **Nürnberg (Stand 7A-204, Halle 7A)**. Reservieren Sie sich jetzt Ihr kostenfreies Messticket!

## ➤ Weitere **Messe-Highlights**:

- **Spracherkennung** - Zeitersparnis für Einsatzkräfte
- Wirtschaftlichkeit dank **Touren-Optimierung** per Klick
- **Mitarbeiter-App** für papierlose Personalplanung
- Software-Hosting und -Administration **via Cloud**
- Software auch für **kleine Pflegedienste & Gründer**
- **Smartphone-App** für Klienten und Angehörige
- Digitales **Medikationsmanagement**
- u.v.m.

**Messtickets geschenkt!**

Bestellen Sie jetzt Ihre **kostenfreien Eintrittskarten** für die **Leitmesse Altenpflege 2025** unter [www.euregon.de](http://www.euregon.de)



Auf den Punkt gebracht...

## Die Höhe der Mietkosten wirkt sich nicht maßgeblich auf das Betriebsergebnis aus.

Andere Aspekte sind entscheidend.

**E**in gut gewählter Standort für den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst ist wesentlich bedeutender für den Erfolg als die Beantwortung der Frage „Wie hoch dürfen die Mietkosten sein?“

Es ist nämlich (fast) egal, ob es 1,0% oder gar 3,5% der Gesamtkosten sind. In dieser Range bewegen sich normalerweise die Kosten der Miete für die Räumlichkeiten eines ambulanten Pflegedienstes.

Manchmal ist es regelrecht beschämend mit anzusehen, unter welchen schlechten Bedingungen Mitarbeiter arbeiten sollen und in welcher schlechter Lage (im doppelten Sinn) sich ein Pflegedienst befindet.



Die Kosten für Miete sind nicht entscheidend für den Erfolg

Viel entscheidender als die Kosten sind diese Erfolgsfaktoren:

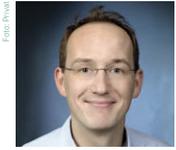
- Wertschätzung in der Anzahl der Räume, in der Größe des Pflegedienstes in qm
- in der Ausstattung der Räumlichkeiten
- die günstige Lage im Stadtzentrum oder an einer Einfall- oder Ausfallstraße
- (freie) Parkplätze für die Mitarbeiter
- die Sichtbarkeit des Pflegedienstes mit Fahnen, Plakaten, Schildern und Wegweisern
- usw. | eben all die Aspekte, welche unsere Autor/-innen in diesem Heft alle benannt haben.

Also, wenn Sie eines Tages umziehen sollten, z.B. weil Ihre bisherigen Räumlichkeiten zu klein sind, oder Ihnen wird klar, dass Sie bisher zu klein gedacht haben, oder Sie möchten einen neuen Pflegedienst gründen, .... so achten sie bei der Auswahl des neuen Standortes bitte weniger auf die Kosten als vielmehr auf „den optimalen Standort“, der im Idealfall zudem ein bisschen zu groß für den Moment ist, in den Sie aber in Ihrer Entwicklung noch „hineinwachsen“ können.

Was meinen Sie?

- auf den Punkt – meine Meinung

## ► Der Steuerberater



### Martin Fricke

Diplom-Kaufmann + Steuerberater, zertifizierter Berater für Pflegeeinrichtungen (IFU/ISM gGmbH), Berg & Fricke Steuerberatungsgesellschaft mbH

Berlin

✉ [mfricke@berg-fricke-stb.de](mailto:mfricke@berg-fricke-stb.de)

🌐 [www.berg-fricke-stb.de](http://www.berg-fricke-stb.de)  
[www.berg-fricke-karriere.de](http://www.berg-fricke-karriere.de)

## Darstellung der Sachkosten in der BWA

**D**er für Pflegeeinrichtungen anzuwendende **Kontenrahmen SKR 45 der DATEV** ist nicht nur im Erlösbereich, sondern auch im Sachkostenbereich hinsichtlich verschiedener Sachverhalte stark differenziert. Dies führt zu einer hohen Komplexität der Buchhaltung.

### Differenzierung der Sachkosten lohnt sich

Der Aufwand für die Differenzierung der Sachkosten lohnt sich:

Würde der Kontenrahmen im Bereich der Sachkosten richtig verwendet, können die Sachaufwendungen

1. in getrennten Kostenblöcken im Sinne der Pflegesatzverhandlungen dargestellt werden → **Vorteil: Vereinfachung der Pflegesatzverhandlung**
2. getrennt nach betrieblichen/operativen Sachkosten und Investitionskosten dargestellt werden. → **Vorteil: Vereinfachung bei der Berechnung und Überwachung der Investitionskosten**

Die Nutzung dieser Vorteile setzt voraus, dass die Sachkosten korrekt auf die dafür vorgesehenen Konten gebucht werden und eine BWA mit entsprechendem Ausweis gewählt wird. Die der **Pflegesatzverhandlung** zugrunde liegenden Kostenblöcke dürfen nicht mit den Investitionskosten vermischt werden.

Diese **getrennte Darstellung von betrieblichen/operativen Sachkosten und der Investitionskosten** trägt dem **dualen Finanzierungscharakter** der Pflege Rechnung: Die Investitionskosten sollen nicht durch die Pflegevergütung bzw. bei (teil-)stationären Einrichtungen durch die Entgelte für Unterkunft und Verpflegung gedeckt werden.

Dies ergibt sich aus § 82 SGB XI (Finanzierung der Pflegeeinrichtungen)

(1) Zugelassene Pflegeheime und Pflegedienste erhalten nach Maßgabe dieses Kapitels ...

1. eine leistungsgerechte Vergütung für die allgemeinen Pflegeleistungen (Pflegevergütung) sowie
2. bei stationärer Pflege ein angemessenes Entgelt für Unterkunft

und Verpflegung.

- Die Pflegevergütung ist von den Pflegebedürftigen oder deren Kostenträgern zu tragen.
- Sie umfasst auch die Betreuung und, ..., die medizinische Behandlungspflege.

(2) In der Pflegevergütung und in den Entgelten für Unterkunft und Verpflegung dürfen keine Aufwendungen berücksichtigt werden für

1. Maßnahmen einschließlich Kapitalkosten, die dazu bestimmt sind, die für den Betrieb der Pflegeeinrichtung notwendigen Gebäude und sonstigen abschreibungsfähigen Anlagegüter herzustellen, anzuschaffen, wiederzubeschaffen, zu ergänzen, instandzuhalten oder instandzusetzen; ausgenommen ...
2. ... usw. bis 5.

### Den Kunden die Investitionskosten in Rechnung stellen

Die **Investitionskosten werden den Kunden also separat in Rechnung gestellt**, soweit keine öffentliche Förderung der Investitionskosten besteht.

Um die Investitionskosten richtig zu buchen und korrekt von den betrieblichen/operativen Sachkosten zu trennen, muss der Buchhalter verstehen, bei welchen Kosten es sich um Investitionskosten handelt. Es sind:

1. **Raumkosten** wie z.B. **Miete** und **Abschreibungen**. **Achtung!** Mietnebenkosten, Energiekosten, Reinigungskosten, Müllkosten etc. sind keine Investitionskosten und müssen separat gebucht werden.
2. **Fahrzeugkosten** wie z.B. **Leasing**, **Abschreibung** und **Reparaturen**. **Achtung!** Laufende KFZ-Kosten wie z.B. Tanken, Versicherungen und Steuer sind keine Investitionskosten und müssen separat gebucht werden.
3. **Kosten** für das übrige **Anlagevermögen**. Diese Kosten können aus Abschreibungen, Instandhaltung oder Wiederbeschaffung bestehen.
4. **Kapitalkosten**: Die Finanzierungskosten für Anlagevermögen können Investitionskosten sein und sollten dringend nicht mit anderen Zinsen (z.B. Kontokorrentzinsen) vermischt werden. ►

Kalkulatorisch gebucht werden könnte zudem eine angemessene Verzinsung des Eigenkapitals, wenn es im Zusammenhang mit Investitionsaufwendungen steht.

**Tipp:**

Sie als Geschäftsführung oder Leitung der Pflegeeinrichtung können Sie überlegen, ob Sie mit einer BWA arbeiten, die den betrieblichen Bereich getrennt vom Investitionsbereich darstellt oder nicht.

**Beispiel:**

Die Pflegeeinrichtung hat Sachkosten in Höhe von 28.813,36 € und ein Betriebsergebnis in Höhe von 6.455 €. Das Ergebnis aus dem Investitionsbereich wird getrennt dargestellt und ist negativ. D.h. die Einnahmen aus der Berechnung von Investitionskosten gegenüber den Kunden und ggf. die Einnahmen aus Fördermitteln decken nicht die Investitionskosten.

	<b>Umsatz ./ Personalkosten</b>	<b>35.268,36 €</b>
<b>Sachkostenblöcke</b>	Lebensmittel	750,00 €
	Energie, Wasser,...	380,00 €
	Med. Bedarf/Betreuung	122,00 €
	Wirtschaftsbedarf	190,85 €
	Fahrzeugkosten	5.322,22 €
	Verwaltungsbedarf	7.442,25 €
	Bezug Leistungen ./ zentrale Dienstleistungen	0,00 €
	Wartungsaufwand	122,05 €
	Steuern, Abgaben, Versicherungen	12.100,00 €
	Sonstige Aufwendungen	2.383,99 €
	Sachaufwendungen Hilfs-/Nebenbetriebe	0,00 €
	<b>SACHKOSTEN</b>	<b>28.813,36 €</b>
	<b>BETRIEBSERGEBNIS</b>	<b>6.455,00 €</b>
<b>Investitionsbereich</b>	Erträge Investitionen	10.400,00 €
	Investitionskosten	17.053,12 €
	<b>INVESTITIONSERGEBNIS</b>	<b>-6.653,12 €</b>
	<b>Gesamtergebnis</b>	<b>-198,12 €</b>

Abbildung 1: Sach- und Investitionskosten |(BWA mit separatem Ausweis der Investitionskosten)

Alternativ hätte für die BWA auch eine Auswertungsform gewählt werden können, die den betrieblichen Bereich nicht getrennt vom Investitionsbereich darstellt.

Im Beispiel bleibend:

Die 17.053,12 € Investitionskosten würden in solch einer Auswertungsform in den aufgeführten Kostenblöcken aufgehen.

Die 10.400 € Erträge aus Abrechnung von Investitionskosten würden den Umsatz erhöhen.

Das Gesamtergebnis bleibt gleich, nur die Auswertungsform ändert sich.

	<b>Umsatz ./ Personalkosten</b>	<b>45.668,36 €</b>
<b>Sachkostenblöcke inkl. Investitionskosten</b>	Lebensmittel	750,00 €
	Energie, Wasser,...	380,00 €
	Med. Bedarf/Betreuung	122,00 €
	Wirtschaftsbedarf	190,85 €
	Fahrzeugkosten	5.322,22 €
	Verwaltungsbedarf	7.442,25 €
	Bez. Lstg./zentr. Dienstlsg.	0,00 €
	Wartungsaufwand	122,05 €
	Steuern, Abgaben, Versicherungen	12.100,00 €
	Sonstige Aufwendungen	2.383,99 €
	Sachaufwendungen Hilfs-/Nebenbetriebe	0,00 €
Investitionskosten	17.053,12 €	
<b>SACHKOSTEN</b>	<b>45.866,48 €</b>	
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>-198,12 €</b>	

Abbildung 2: Sach- und Investitionskosten |(BWA ohne separaten Ausweis der Investitionskosten)

Nachteile einer solchen kumulierten Auswertung: Die Notwendigkeit einer genaueren Analyse des Investitionsbereichs mit der Folge einer Neuberechnung des Investitionskostensatzes würde dem Leser der BWA nicht auffallen.

Weiteres nicht erkennbares Risiko: Nicht alle angefallenen Investitionskosten werden weiterberechnet. Es ist davon auszugehen, dass Überschüsse aus der Pflegevergütung zur Refinanzierung von Investitionskosten verwendet werden.

Dies kann zu einer schlechteren Position im Rahmen der Vergütungsverhandlung führen. ▶



### Getrennte Darstellung der Sach- und der Investitionskosten

Meine Empfehlung ist es daher, in den Auswertungen eine getrennte Darstellung vorzuziehen. Diese honoriert den dualen Finanzierungscharakter der Pflege, weil die verschiedenen Finanzierungsquellen getrennt dargestellt werden. Dies ist zum Beispiel in der DATEV BWA Form „454400 Gemische Einrichtung n. PBV“ der Fall.

#### Getrennte Darstellung von betrieblichem und investivem Bereich

Erträge	252.231,33 €	
Personalkosten	194.930,83 €	77,28%
betriebliche Sachkosten	37.522,00 €	14,88%
<b>betriebliches Ergebnis</b>	<b>19.778,50 €</b>	7,84%
Investitionserträge	5.478,04 €	
Instandhaltungskosten	2.693,06 €	
Abschreibungen	6.742,10 €	
Miete, Pacht, Leasing	6.523,23 €	
<b>Investitionsergebnis</b>	<b>-10.480,35 €</b>	
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>9.298,15 €</b>	

#### Zusammengefasste Darstellung betrieblicher und investiver Bereich

Erträge incl. Investitionserträge	257.709,37 €	
Personalkosten	194.930,83 €	75,64%
Sachkosten incl. Investitionskosten	53.480,39 €	20,75%
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>9.298,15 €</b>	3,61%

Abbildung 3: Getrennte | zusammengefasste Darstellung

Die Unterschiede:	getrennte Darstellung	zusammengefasste Darstellung
Personalkostenquote	77,28%	75,64%
Sachkostenquote	14,88%	20,75%
Umsatzrendite	7,84%	3,61%

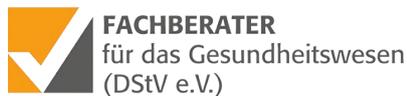
Abbildung 4: Unterschiede in der Auswertung

Für alle, die **Kennzahlen aus ihrer BWA ableiten, ist Vorsicht geboten**. Damit die monatlichen Kennzahlen vergleichbar bleiben, müssen jeden Monat die gleichen Spielregeln für die Kennzahlenbildung gelten.

Das folgende Beispiel verdeutlicht: Die getrennte Darstellung von betrieblichem und investivem Bereich kommt zu anderen Kennzahlen und Auswertungen als die zusammengefasste Darstellung. Die Wahl einer anderen BWA-Form führt zu anderen Kennzahlen!

**Nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf!** ●

● Martin Fricke



Sie profitieren von einer langjährigen Erfahrung in der steuerlichen und betriebswirtschaftlichen Beratung von Pflegeeinrichtungen. Mit speziell auf die Branche zugeschnittenen Zusatzleistungen können wir Sie optimal betreuen.



**Berg & Fricke**  
Steuerberatungsgesellschaft mbH



Beraten, bewerten, begleiten.

Unternehmensperspektive für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Tagespflegen

**Sießegger Wawrik**  
Management GmbH

Lohner Höhe 14  
59505 Bad Sassendorf

**Thomas Sießegger**  
Mobil +49 171 2019092  
siessegger@sw-management.de

**Peter Wawrik**  
Mobil +49 171 2019091  
wawrik@sw-management.de

## ► Touren- und Personal-Einsatz-Planung



### Birger Schlürmann

Berater und Coach für Altenhilfeeinrichtungen

Burgwindheim

☎ +49 163-3645118

✉ [mail@schluermann.com](mailto:mail@schluermann.com)

🌐 [www.pdl-coaching.com](http://www.pdl-coaching.com)

## Genügend Parkraum für die Dienstfahrzeuge

**B**ei der Standortwahl des ambulanten Pflegedienstes ist in besonderem Maße die Parkplatzsituation zu klären. Nichts ist ärgerlicher für Mitarbeiter – und Zeit- und Kostenraubend für den Pflegedienst, wenn diese nach einer anstrengenden Tour auch noch einige Runden durch das zugeparkte und durch Baustellen unwirtschaftliche Wohngebiet drehen müssen, um ihr Fahrzeug legal abstellen zu können.

### Strafzettel vermeiden

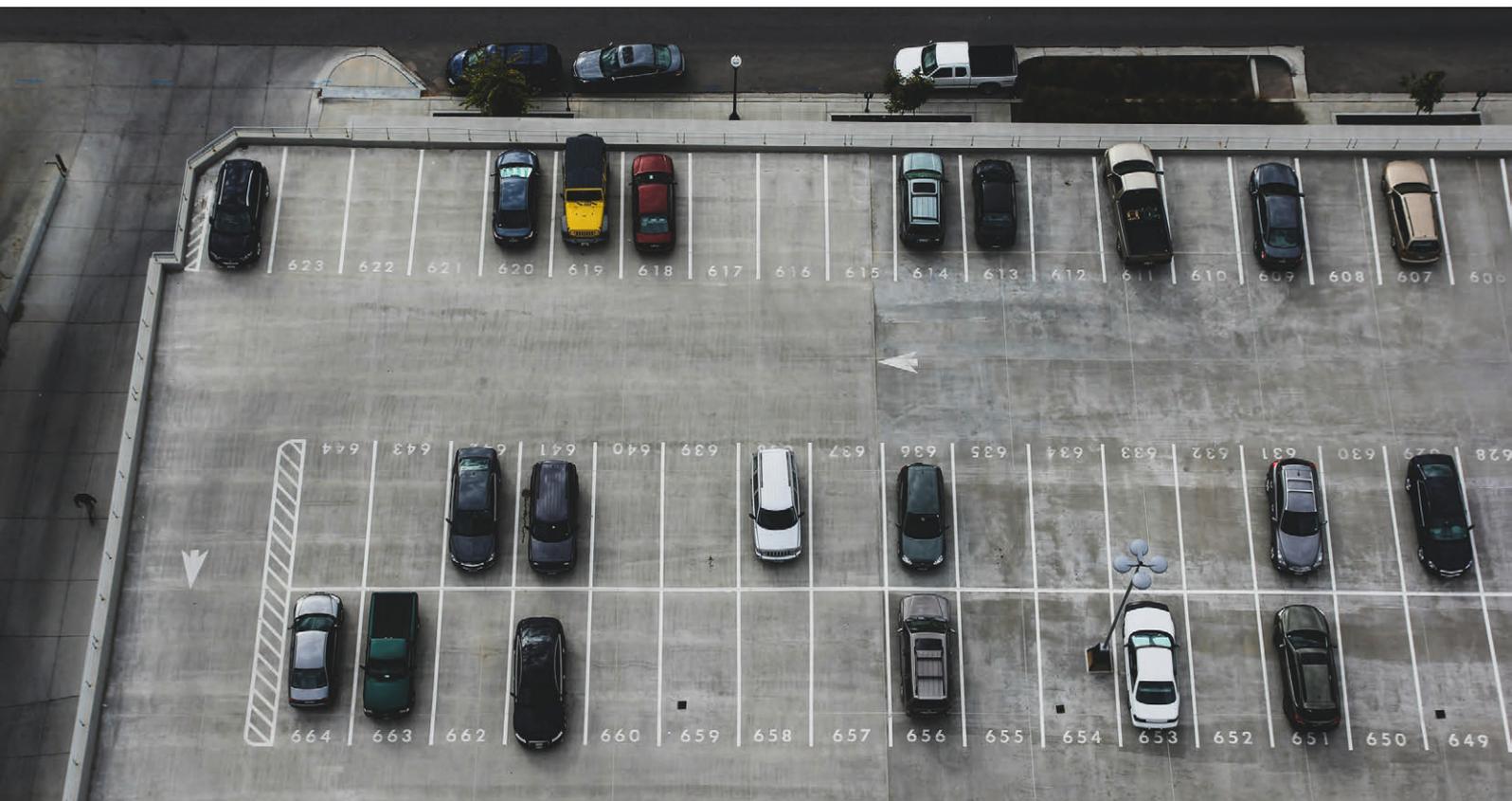
Sicherlich hat kein Inhaber ein Interesse daran, eine Flatrate für Strafzettel wegen falschen Parkens bei der örtlichen Behörde zu verhandeln.

Ebenso kann es nicht im Interesse der Führungskräfte sein, wenn sich Mitarbeiter Tag für Tag bei der Parkplatzsuche quälen – vor allem abends nach dem Spätdienst, wenn alle Anwohner zuhause sind und der entsprechende Parkraum rar ist. Denn das kann auf Dauer zu einer erheblichen Unzufriedenheit der Mitarbeiter führen. Auch die Unfallgefahr steigt, wie das nachstehende Beispiel zeigt.

### Beispiel

Die Pflegefachkraft Jenny Lange ist vom fünften Spätdienst in Folge erschöpft. Um 21 Uhr kurvt sie schon die vierte Runde durch das Wohngebiet, wo ihr Pflegedienst seinen Standort hat. Frau Lange ist übermüdet und unkonzentriert, als sie eine enge Parklücke entdeckt. Schon ist es passiert: Sie fährt beim Einparken einen nagelneuen 5er BMW an und ramponiert die Stoßstange des bayerischen Boliden. Wenig später meldet sich die Autoversicherung bei Frau Langes Chefin: Die Reparaturkosten betragen 4.500 €.

Das ist nur ein kleines Beispiel – eines von sehr vielen, weshalb die Standortwahl unter anderem das Thema „Parkplätze“ berücksichtigen sollte. Last not least sollten bei der Auswahl des Standorts - neben dem **unnötigen Zeitverbrauch für die Parkplatzsuche** in besonderem Maße die Aspekte der Touren- und Personal-Einsatz-Planung Berücksichtigung finden. ►



Peter Wawrik hat das mit seinen Schaubildern (in dieser Ausgabe von PDL Management, siehe [Seite 12 ff.](#)) sehr schön beschrieben: Kurze Wege in den Pflegedienst und ins Versorgungsgebiet. **Weniger Fahrt- und Wegezeiten bedeuten Arbeitszeiterparnis**, die für die Versorgung der Pflegebedürftigen genutzt werden kann.

#### 4 wichtige Punkte bei der Standortwahl | genügend Parkraum

Hier vier Punkte, die hinsichtlich des Parkraumes bei der Standortwahl von Bedeutung sind:

##### 1. Ausreichend Parkraum vor der Tür

Ideal sind **Stellplätze direkt vor dem Eingang des Pflegedienstes**.

So können die Mitarbeiter zu jeder Tages- und Nachtzeit bequem parken, müssen keine vielbefahrenen Straßen überqueren und kommen so sicher in das Bürogebäude. Vor allem bei Wind und Wetter ist dies ein weiterer Vorteil, wenn der Parkplatz des Pflegedienstes direkt vor der Tür liegt.

Ferner sollte darauf geachtet werden, dass **ausreichend Stellplätze für die Dienstfahrzeuge** vorhanden sind.

Denken Sie immer daran, dass der Pflegedienst wachsen soll. Thomas Sießegger hat das in seinem Beitrag erwähnt, wo tendenziell im Moment „zu große“ Räumlichkeiten gesucht werden sollten.

Genauso könnte erwogen werden, die Option als Ziel zu haben, „mehr Parkplätze zur Verfügung zu haben“ als derzeit nötig.

Auf der anderen Seite sollten natürlich keine unnötigen Kosten produziert werden.

Ideal wäre es – ein bisschen träumen darf man ja, immer drei Stellplätze mehr vorzuhalten und eine Option der weiteren Parkraumerweiterung in der Hinterhand zu haben.

##### 2. Intakte Ladeinfrastruktur für E-Fahrzeuge

Wenn der Fuhrpark komplett oder zum Teil mit E-Fahrzeugen bzw. Plug-In-Hybriden bestückt ist, muss auf jeden Fall eine **Ladeinfrastruktur vorhanden** sein.

Das wesentliche Merkmal der Ladeinfrastruktur muss sein, dass zu jeder Zeit **alle verfügbaren Elektro- bzw. Plug-In-Fahrzeuge gleichzeitig geladen** werden können.

##### Kleiner Tipp am Rande

Wenn E-Fahrzeuge angeschafft werden, ist auf 800-Volt-Bordnetz-Spannung sowie auf eine Akkugröße zwischen C3 und C5 zu achten – dann laden die Batterien schneller.

Wenn die Ladeinfrastruktur nicht der Fahrzeugflotte genügt, läuft der Pflegedienst Gefahr, dass einige Fahrzeuge nicht punktgenau zum jeweiligen Tourbeginn fahrbereit sind.

##### 3. Der Mietpreis für Parkplätze rechnet sich immer

Je nach Region, Standort und Qualität der Parkplätze kann man mit 50 – 200 € je Monat und Stellplatz rechnen. Bei 10 Stellplätzen kann also ein Mietzins von bis zu 2.000 € anfallen. Das aber rechnet sich immer, wenn man mögliche vermiedene Unfallschäden, Mitarbeiterunzufriedenheit und am Ende auch unproduktive Arbeitszeit für die Parkplatzsuche dagegen rechnet.

##### Hinweis für NRW

Kreative Steuerberater bekommen es zudem hin, die Miete für Stellplätze eben nicht den investiven Kosten zuzurechnen, so dass Kosten für die Parkplätze eben doch in den Kostensatz für SGB XI-Vergütungsverhandlungen eingebracht werden können.

##### 4. Der Premiumparkplatz nicht für den Chef

Die Unsitte, dass sich die Hierarchie im Betrieb auch nach der zurück zu legenden Meterzahl vom Auto zur Bürotür bemisst, sollte vermieden werden. Die Chefin muss nicht genau vor der Tür parken.

Es macht keinen guten Eindruck, wenn der Mitarbeiter bei Regen tropfnass die Bürotür erreicht und fast über den BMW 3er der Chefin stolpert. Besser kann man als Chefin den Respekt gegenüber dem Personal nicht zeigen, indem man sich zurücknimmt. Vielmehr hat es Stil, wenn die Führungskräfte am weitesten weg parken und dafür die Mitarbeiter die Premium-Parkplätze erhalten.

##### Fazit

Bei der Standortsuche sollte also unbedingt die Parkplatzsituation mitbedacht werden und eine große Rolle bei der Standortentscheidung spielen.

Mehrkosten für eine zufriedenstellende Parkplatzsituation sowie bei Bedarf einer ordentlichen E-Ladeinfrastruktur dürften sich zudem am Ende immer direkt oder indirekt amortisieren.

● Birger Schlürmann

## ► Standard des Monats

pqsg.de ist eine umfassende Wissensdatenbank zum Thema Altenpflege. Sie können auf mehr als 900 Pflegestandards, Maßnahmenplanungen, Stellenbeschreibungen, Checklisten und andere Mustertexte zugreifen. Alle Dokumente lassen sich in wenigen Minuten an die individuellen Bedürfnisse anpassen.



## Der Umgang mit Haustürschlüsseln und Adresdaten



Machen Sie Ihr QM lebendig.

**W**enn der Haustürschlüssel eines Klienten verloren geht, kann viel passieren. Im besten Fall steht die Pflegekraft nur vor einer verschlossenen Haustür. Im schlimmsten Fall wurde die Wohnung dahinter schon Stunden zuvor von Dieben ausgeräumt. Mit ein wenig organisatorischem Geschick lässt sich das Risiko deutlich senken.

### Definition

- Viele unserer Klienten sind nicht mehr in der Lage, die Haustür zu öffnen, wenn die Pflegekraft eintrifft. Wenn es zudem keine Angehörigen gibt, die unsere Mitarbeiter in den Wohnraum einlassen, bitten wir den Klienten um einen Haustürschlüssel.
- Pflegekräfte müssen die uns anvertrauten Schlüssel mit Umsicht nutzen. Bei dem Verlust eines Schlüssels kann dieser in die Hände von Einbrechern geraten. Diese könnten dann problemlos in den Wohnraum der hilflosen Senioren eindringen und ihm großen materiellen oder gar körperlichen Schaden zufügen.
- Im Umgang mit fremden Schlüsseln haftet der Pflegedienst bzw. die Pflegekraft für alle entstandenen Schäden. Darüber hinaus können derartige Nachlässigkeiten auch arbeitsrechtliche Konsequenzen haben.

Hinweis: Vertragsklauseln, die nach einem Verlust des Haustürschlüssels einen Haftungsausschluss vorsehen, sind i. d. R. unwirksam. Dieses gilt auch für nur einfache Fahrlässigkeit.

### Grundsätze

- Für jede Schlüsselverwahrung muss es stets einen zwingenden Grund geben. Wenn wir keinen Schlüssel benötigen, lassen wir uns auch keinen geben.
- Wenn uns ein Klient seine Haustürschlüssel überlässt, gewährt er uns einen großen Vertrauensvorschuss.

Jede Pflegekraft achtet daher so sorgfältig auf fremde Schlüssel, als wären es ihre eigenen.

### Ziele

- Der Klient weiß, dass seine Haustürschlüssel in sicheren Händen sind und dass es zu keinem Missbrauch kommt.
- Der Verbleib jedes Schlüssels kann jederzeit nachvollzogen werden.
- Jede Pflegekraft hat alle für die Tour notwendigen Schlüssel verfügbar. Es kommt zu keinen Verzögerungen.

### Vorbereitung

#### Organisation

- Der sorgfältige Umgang mit Schlüsseln der Klienten ist Bestandteil des Arbeitsvertrags aller Pflegekräfte.  
Hinweis: Ansonsten sollte jeder Mitarbeiter eine entsprechende Verpflichtungserklärung unterschreiben; s. u.
- Wir prüfen schon beim Erstgespräch, ob es notwendig ist, dass uns ein Schlüssel ausgehändigt wird. Dieses ist unter folgenden Bedingungen der Fall:

- ▷ Der Klient ist aufgrund seiner Pflegebedürftigkeit nicht in der Lage, die Tür zu erreichen. Oder es besteht das erhebliche Risiko, dass der Klient auf dem Weg zur Tür stürzen könnte.
- ▷ Der Klient ist so hörgeschädigt, dass er das Klingeln an der Haustür nicht wahrnehmen würde. Es gibt für die Pflegekraft auch keine andere Möglichkeit, sich bemerkbar zu machen.
- ▷ Aufgrund des Krankheitsbilds des Klienten ist es hinreichend wahrscheinlich, dass es zu plötzlichen Gesundheitsverschlechterungen kommen kann. Der Klient wäre dann allein und hilflos in der Wohnung. ►

- ▶ Wir berücksichtigen, dass es beim Klienten und bei seinen Angehörigen irrationale und unterschwellige Ängste geben kann, die nicht immer im Dialog geäußert werden. Viele Betroffene befürchten, dass die Pflegekräfte die Schlüssel für Diebstähle nutzen.

Hinweis: In Einzelfällen verweigern Vermieter die Herausgabe eines Zweit-schlüssels an den Pflegedienst. Nach aktueller Rechtsprechung darf der vermietende Hausbesitzer die Anfertigung zumindest eines Schlüssels für den Pflegedienst nicht ablehnen. Die Kosten dafür trägt der Klient.

### Schlüsselübergabe

- ▶ Wenn sich der Klient und seine Angehörigen dazu entschließen, uns die Schlüssel zu überlassen, wird die Übergabe in einem Schlüsselprotokoll festgehalten.
- ▶ Falls der Klient es wünscht, dass ihm die Post und die Zeitung in Haus gebracht werden, kann er der Pflegekraft zusätzlich einen Briefkastenschlüssel aushändigen.
- ▶ Im Idealfall ist für jede Tour ein eigener Schlüssel verfügbar. Falls zwei Schlüssel benötigt werden, der Klient aber nur einen entbehren kann, fertigen wir ggf. auf unsere Kosten (ggf. nach Einwilligung des Vermieters) eine Kopie an. Diese wird nach dem Ende der Pflege an den Klienten (oder an seine Erben) übergeben bzw. vernichtet. Jeder dieser Schritte wird ebenfalls schriftlich dokumentiert.

- ▶ Ist nur ein Schlüssel für zwei Touren verfügbar, so wird dieser ggf. besonders gekennzeichnet, etwa durch einen zusätzlichen Anhänger oder durch eine besondere Kette / Kordel.
- ▶ Das Protokoll wird am Tag der Schlüsselübergabe in zweifacher Ausfertigung vollständig ausgefüllt und dann vom Kunden und von der Pflegekraft unterschrieben. Ein Exemplar verbleibt beim Klienten, das andere wird in der Akte des Klienten im Pflegebüro abgelegt.

### Durchführung

#### Organisation

- ▶ Die Schlüssel werden nummeriert, da Nummern anders als Namen von etwaigen Dieben keiner Adresse zugeordnet werden können. Die Schlüssel dürfen auch keine anderen Kennzeichnungen haben, aus denen auf den Namen oder auf die Anschrift von Klienten geschlossen werden kann. Die Nummerierung sollte zufällig sein, also keinem nachvollziehbaren Schema folgen.
- ▶ Den zur jeweiligen Nummer passenden Namen und die Anschriften werden auf einer Extraliste festgehalten. Diese bewahren wir verschlossen und getrennt von den Schlüsseln auf.

Hinweis: Viele softwaregestützte Systeme zur Pflegedokumentation bieten eine automatische Verwaltung von Schlüsselnummern und die dazugehörigen Adressen sind dann über mobile Endgeräte abrufbar. Natürlich müssen die mobilen Endgeräte und die Schlüssel stets getrennt voneinander aufbewahrt werden. ▶



- ▶ Die Schlüssel werden so deponiert, dass kein Unbefugter Zugriff hat. Wir lagern sie in einem verschließbaren Schrank im Büro. Dieser ist auch während der Dienstzeiten immer abgeschlossen. Wir regeln sorgfältig, welche Pflegekräfte den Schrank öffnen dürfen.

Hinweis: Am komfortabelsten ist natürlich die Nutzung eines elektronischen Schlüsselschranks mit automatischer Protokollierung.

- ▶ Die Schlüsselnummern dürfen nie auf den Tourenplänen vermerkt werden.
- ▶ Die Schlüssel jeweils einer Tour sollten an einer Kette oder an einem großen Ring zusammengefasst werden. Damit stellen wir sicher, dass alle Schlüssel mitgenommen werden, wenn eine Pflegekraft das Auto verlässt. Die Pflegekraft sollte die Schlüssel mit einer Kette an der Tourentasche oder am Gürtel befestigen, damit die Schlüssel nicht zu Boden fallen können oder gar im Straßengully verschwinden.
- ▶ Die Übergabe der Schlüssel an die Pflegekräfte wird dokumentiert. Wir führen eine gesonderte Liste, in die alle Mitarbeiter eintragen, wer wann welchen Schlüssel an sich genommen und wieder zurückgelegt hat.
- ▶ Jede Pflegekraft erhält nur die Schlüssel, die sie für ihre Tour benötigt. Die Schlüssel werden ihr i. d. R. nur tageweise und nicht dauerhaft übergeben. Nach dem Ende der jeweiligen Tour sind die Schlüssel in den Räumen der Sozialstation zu deponieren.
- ▶ Wenn eine Pflegekraft oder die Pflegedienstleitung Unregelmäßigkeiten beim Umgang mit Schlüsseln feststellen, werden diese sofort und umfassend aufgeklärt.
- ▶ An jedem Schlüsselbund befindet sich eine Metallplatte mit der Zeile „50 Euro Finderlohn“ und der Telefonnummer unseres Pflegediensts. Wir stellen damit sicher, dass uns der Schlüssel zeitnah zurückgebracht wird. Die an den Finder zu zahlende Summe ist im Vergleich zum ansonsten drohenden Image- und Finanzschaden sehr gering.

### Nutzung der Schlüssel

- ▶ Bevor wir die Haustür des Klienten aufschließen, klingeln wir zusätzlich oder klopfen an. Wir kündigen damit unser Kommen an. Die Pflegekraft vermeidet es, unvermittelt im privaten Lebensraum des Klienten zu erscheinen.
- ▶ Wenn sich der Schlüssel nur mit großem Kraftaufwand drehen lässt, gibt die Pflegekraft einen Tropfen Öl in den Zylinder. Sofern die Gefahr besteht, dass das Schloss in naher Zukunft trotzdem komplett klemmt, sollte dieses zeitnah ausgetauscht werden.

- ▶ Wenn die Pflegekraft die Schlüssel in der Jackentasche transportiert, darf sie die Jacke nicht unbeaufsichtigt lassen. Die Schlüssel dürfen nicht im Fahrzeug zurückgelassen werden. Die Pflegekraft darf die Schlüssel ebenfalls nicht im Schloss stecken lassen.

### Maßnahmen bei Verlust der Schlüssel

- ▶ Bei dem Verlust eines Wohnungsschlüssels ist umgehend die Pflegedienstleitung zu informieren.
- ▶ Die Pflegedienstleitung prüft anhand der Dokumentation, welche Pflegekraft zuletzt im Besitz des Schlüssels war. Diese wird umgehend kontaktiert und zum Verbleib des Schlüssels befragt.
- ▶ Wenn der Schlüssel nicht zeitnah gefunden wird, muss der Klient über den Verlust informiert werden.
- ▶ Wir sorgen dafür, dass der Schließzylinder des Schlosses gewechselt wird. Bis dahin muss sichergestellt sein, dass es zu keinem Einbruch kommen kann.
- ▶ Wenn der Schlüssel möglicherweise gestohlen oder unterschlagen wurde, erstatten wir Anzeige gegen unbekannt bei der Polizei. Wir informieren auch das Fundbüro über den Verlust des Schlüssels.
- ▶ Wir melden den Verlust dem zuständigen Hausmeister.

Hinweis: Mitunter hängt am Schlüsselring mit den Klientenschlüsseln auch der Schlüssel zum Pflegestützpunkt. Folglich muss auch hier das Schloss getauscht werden. Bis dieses geschehen ist, muss der Stützpunkt besetzt bleiben, um die Firmendaten und das Firmeneigentum zu schützen. Wenn gleichzeitig der Autoschlüssel verschwunden ist, müssen die Einstellungen des Schließsystems des Firmenwagens und der Wegfahrsperre verändert werden.

### Nachbereitung

- ▶ Wenn sich Probleme im Umgang mit Schlüsseln häufen, werden die Abläufe im Qualitätszirkel thematisiert und ggf. optimiert.

### Dokumentation

- ▶ Schlüsselübergabeprotokoll
- ▶ Zuordnung „Schlüsselnummern und Adressen“
- ▶ Protokoll zur Entnahme, Nutzung und Rückgabe der Schlüssel

### Verantwortlichkeit | Qualifikation

- ▶ alle Mitarbeiter

### Verpflichtungserklärung zum sorgfältigen Umgang mit Haustürschlüsseln der Klienten

Herr / Frau ..... (Name), ..... (Vorname) ist heute über die korrekte Nutzung von Schlüsseln unserer Klienten belehrt worden.

- ▶ Der Mitarbeiter darf nur solche Schlüssel aus dem Schlüsselschrank entnehmen, die für die aktuelle Aufgabenerfüllung erforderlich sind.
- ▶ Bevor der Mitarbeiter den Stützpunkt verlässt, muss er sicherstellen, dass der Schlüsselschrank und der Raum abgeschlossen sind.
- ▶ Der Mitarbeiter darf an den Schlüsseln keine weiteren Markierungen anbringen. Die Schlüssel dürfen nur mit den anonymen Kennnummern versehen sein.
- ▶ Der Mitarbeiter wird die Schlüssel stets sorgsam verwahren. Er wird die Schlüssel niemals gemeinsam mit dem Zuordnungssystem lagern.
- ▶ Nach Abschluss der Tour werden alle Schlüssel wieder im Schlüsselschrank hinterlegt.

Datum, Unterschrift der Pflegedienstleitung

Datum, Unterschrift des Mitarbeiters

#### Wichtiger Hinweis:

Zweck unseres Vorschlags für Zielvereinbarungen ist es nicht, diesen unverändert zu übernehmen. Vielmehr sollen er Ihnen helfen, **Ihr eigenes Vorgehen** zu entwickeln, um dieses zum Beispiel bei den Mitarbeiter-Jahresgesprächen zu integrieren. Dann wird es auch ein Erfolg!

Dieses Dokument ist auch als **Word-Dokument** (docx-Format) verfügbar. ●



● PQSG.de

## Kurze Frage:

Ist Ihr Qualitätsmanagement eigentlich digital? Oder haben auch Sie »auf halber Strecke angehalten«?

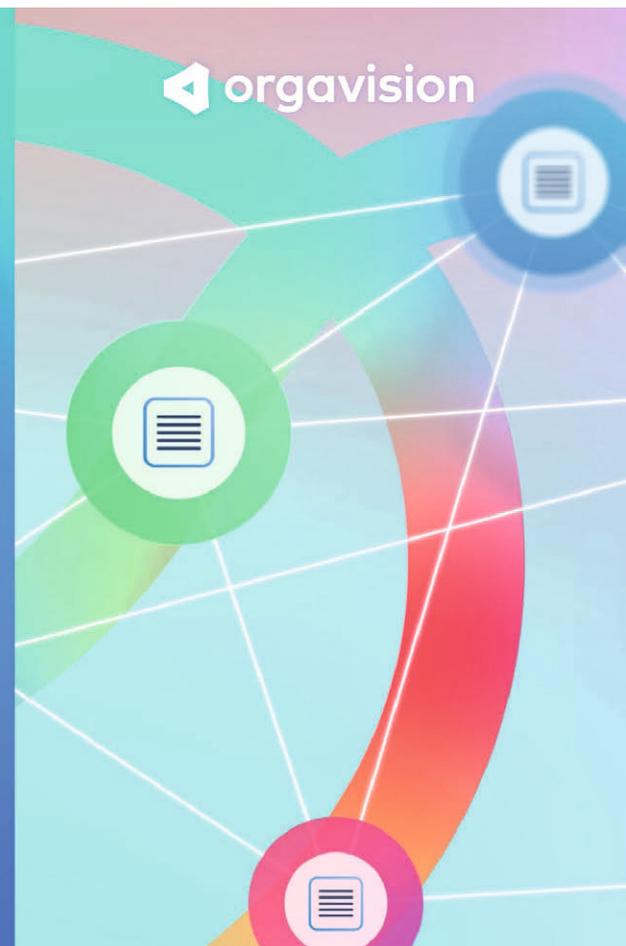
Erfahren Sie, warum digitale Dokumente nicht dasselbe sind wie digitale Prozesse – und was eine QM-Software für Sie leistet.

Wir kennen die Pflege.

**Besuchen Sie uns:**

[bit.ly/ovisn-pdl](https://bit.ly/ovisn-pdl)

orgavision



**Thomas Sießegger**

Diplom-Kaufmann, Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste



## ►►► Das Alter der Pflegebedürftigen | was kommt da auf die Pflegedienste zu?

**W**ie sieht die Zukunft aus? Was kommt auf die ambulanten Pflegedienste an Bedarf zu?

Schauen wir uns das Bild der Bevölkerungszusammensetzung im Jahr 2025 an, halten die Umrissform von 2025 fest, und lassen die Bevölkerungsurne (wie ich sie nenne) nach oben wabern - und drücken bei dem Jahr 2035 auf Stopp.

Dann können wir sehen, wie sich der Bedarf bei den potenziell Pflegebedürftigen erhöht, während im unteren Teil bei potentiellen Mitarbeitern an Nachwuchs keine Verbesserung zu entdecken gibt.

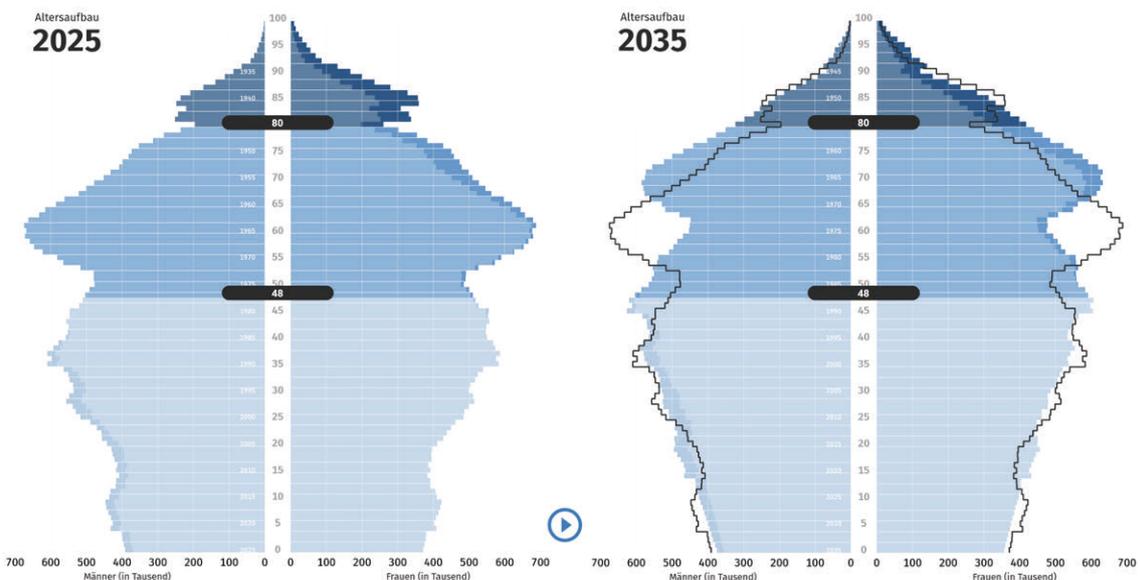
Beide Interpretationen beinhalten die Annahmen,

- a) dass die über 70-jährigen Menschen tendenziell pflegebedürftig werden,
- b) und im unteren Bereich, wo es um die Versorgung durch potentielle Mitarbeiter geht, welche die Pflegebedürftigen versorgen könnten.

Hier müsste auch noch einmal geklärt werden, wie die Arbeit in ambulanten Pflegediensten im Wettbewerb zu anderen Branchen, aber auch innerhalb der Pflegebranche (wie Tagespflegen, Wohngemeinschaften, stationärer Pflege, Krankenhäusern usw.) attraktiver gestaltet werden kann, um im Verdrängungswettbewerb die besseren Karten zu haben. ►

### 15. koordinierte Bevölkerungsvorausberechnung für Deutschland

Modellrechnung 5: Sinkende Geburtenhäufigkeit, hoher Wanderungssaldo, moderater Anstieg der Lebenserwartung (G1L2W3)



Quelle: Statistisches Bundesamt, [www.destatis.de | https://service.destatis.de/bevoelkerungspyramide/](https://service.destatis.de/bevoelkerungspyramide/) | bearbeitet 2025 von Thomas Sießegger

Abbildung 1: Die Bevölkerungs-Urne für die Jahre 2025 und 2035 – Potential für Pflegedienste

Diese Interpretation auf der Seite zuvor geht davon aus, dass die durchschnittliche Klientel eines ambulanten „Alten-Pflegedienstes“ bei zirka 80 Jahren liegt, und dass das Durchschnittsalter der Mitarbeiter in Pflegediensten bei 48 Jahren liegt.

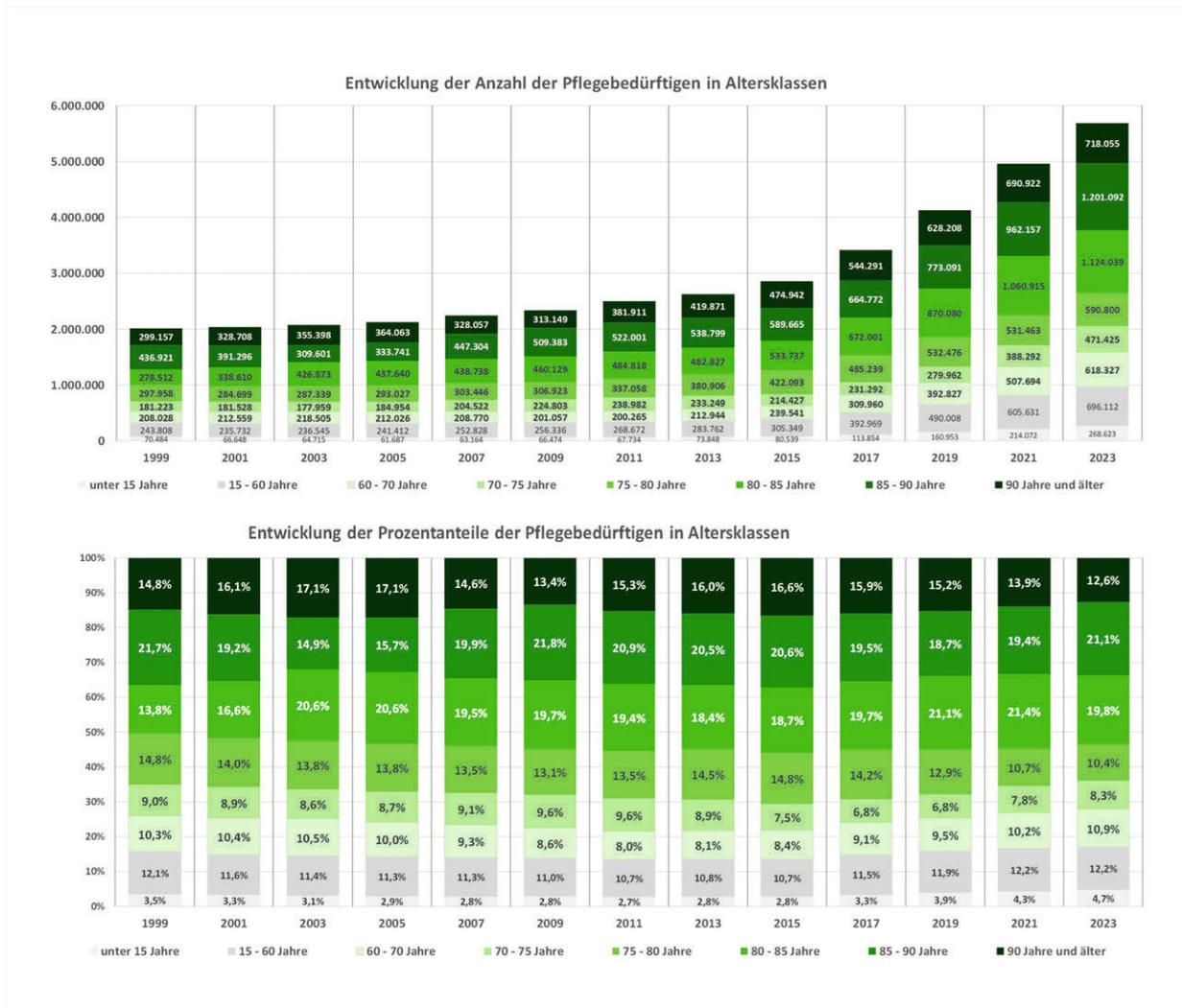


Abbildung 1: Die Bevölkerungs-Urne für die Jahre 2025 und 2035 - Potential für Pflegedienste

In einem 2. Schaubild betrachten wir die Entwicklung der Anzahl der Pflegebedürftigen in verschiedenen Altersklassen.

Hier wird deutlich, dass die Anzahl der „mittelalterlichen“ Pflegebedürftigen, also diejenigen, die schon mit 70 Jahren pflegebedürftig werden, tendenziell größer wird.

Aber vor allem wird deutlich, dass nicht nur von der Anzahl her, sondern vor allem prozentual der Anteil der 80 – 90-jährigen Pflegebedürftigen sich in den letzten 10 Jahren deutlich erhöht hat.

● Thomas Sießegger

## +++ Anteil der Mietkosten | Gesamtkosten

### Der spezielle Blick auf einen Teil der Sachkosten – die Miete

Zunächst einmal sei die Definition der **anteiligen Mietkosten an den Gesamtkosten** an der Formel mit einem Zahlenbeispiel erläutert:

$$\frac{\text{Kosten für Miete oder Abschreibung auf Gebäude}}{\text{Gesamtkosten des Pflegedienstes}} = \frac{21.000 \text{ €}}{1.000.000 \text{ €}} = 2,1\%$$

Es werden also **die Miete** (die an einen Vermieter bezahlt wird) oder (falls das Gebäude im Eigentum des Trägers ist) die Abschreibungen auf das Gebäude **dividiert durch die Gesamtkosten** des Pflegedienstes.

Wie sich diese Kennzahl in der Realität darstellt, zeigt eine etwas irritierende Auswertung von 11 Pflegediensten hinsichtlich der Kennzahl „**Anteil der Miete an den Gesamtkosten**“ im Kontext mit dem jeweiligen Betriebsergebnis und anderen Kennzahlen.

Diese 11 willkürlich ausgewählten Pflegedienste sind groß oder klein, bei der Wohlfahrt oder privat, und in verschiedenen Bundesländern. Würden wir noch mehr Pflegedienste in die Auswertung mit einbeziehen, kämen wahrscheinlich noch weiter auseinanderliegende Ergebnisse zustande. Wir kommen hier bei diesen 11 zu folgenden Erkenntnissen:

- Die Bandbreite der anteiligen Mietkosten an den Gesamtkosten liegt zwischen 0,1% und 3,4%.
- Der Median liegt bei 1,0%.

Ich würde vor dem Hintergrund meiner Erfahrungen in der Beratung von fast 800 Pflegediensten in über 30 Jahren feststellen,

- dass sich die Mietkosten in der Regel bei einem Median von circa 2,0% +/-0,5% bewegen.
- Auf keinen Fall sind diese hier aufgezeigten Daten repräsentativ.
- Es können keine zuverlässigen Aussagen getroffen werden, wie hoch „im Allgemeinen“ die Mietkosten an den Gesamtkosten sind.

Weiterhin sei erwähnt, dass ich als Unternehmensberater natürlich primär von Pflegediensten oder deren Trägern beauftragt werde, deren Betriebsergebnisse eher „nicht so gut“ sind.

Nichtsdestotrotz sollte man meinen, der Anteil der Mietkosten sowie auch anderer Kostenbestandteile sei in etwa gleich hoch. Das ist aber erstaunlicherweise nicht so. Die den Pflegediensten berechneten Mietkosten werden insbesondere bei Wohlfahrtsverbänden oftmals nicht verursachungsgerecht zugeordnet und leider manchmal auch nicht vollumfänglich. Man lügt sich somit in die eigene Tasche.

#### Tipp

Lesen Sie als Ergänzung zu diesem Beitrag bitte gerne den Beitrag von unserem Steuerberater Martin Fricke (**siehe Seite 19 ff.**), der die Sachkosten „richtig“ einordnet. ►

Auswertung von 11 Beratungen ambulanter Pflegedienste

	PD 1	PD 2	PD 3	PD 4	PD 5	PD 6	PD 7	PD 8	PD 9	PD 10	PD 11	Durchschnitt	Median	Min.	Max.
Größe des Pflegedienstes / Anzahl Kunden	310	76	67	66	68	152	167	443	198	303	160	183	160	66	443
= Umsatz pro Kunde	630 €	910 €	982 €	776 €	646 €	534 €	512 €	384 €	570 €	794 €	690 €	675 €	646 €	384 €	982 €
Anmerkungen: Teilweise wurden die Kosten für Miete aus betriebspolitischen Gründen <b>nicht</b> verursachungsgerecht auf die Pflegedienste verteilt															
Auswertungen	PD 1	PD 2	PD 3	PD 4	PD 5	PD 6	PD 7	PD 8	PD 9	PD 10	PD 11	Durchschnitt	Median	Min.	Max.
Kostendeckung	86,9%	90,4%	91,8%	88,2%	93,2%	96,2%	110,2%	98,8%	97,8%	98,5%	85,5%	+ 94,3%	+ 93,2%	+ 85,5%	+ 110,2%
Umsatzrendite	- 15,1%	- 10,6%	- 9,0%	- 13,4%	- 7,3%	- 3,9%	+ 9,2%	- 1,2%	- 2,3%	- 1,5%	- 16,9%	- 6,5%	- 7,3%	- 16,9%	+ 9,2%
Personalkosten-Quote (Personalkosten : Erträge)	97,5%	87,3%	87,0%	83,8%	80,8%	90,0%	79,2%	86,9%	86,0%	95,6%	114,6%	+ 89,9%	+ 87,0%	+ 79,2%	+ 114,6%
%-Anteil Personalkosten	84,7%	78,9%	79,9%	74,0%	75,4%	86,6%	87,3%	85,9%	84,1%	94,1%	98,0%	+ 84,4%	+ 84,7%	+ 74,0%	+ 98,0%
%-Anteil Sachkosten	15,3%	21,1%	20,1%	26,0%	24,6%	13,4%	12,7%	14,1%	15,9%	5,9%	2,0%	+ 15,6%	+ 15,3%	+ 2,0%	+ 26,0%
%-Anteil Miete (oder Abschreibung) an Gesamtkosten	1,3%	1,0%	3,4%	2,1%	2,9%	0,2%	0,1%	0,3%	0,4%	1,0%	2,6%	+ 1,4%	+ 1,0%	+ 0,1%	+ 3,4%
%-Anteil Miete (oder Abschreibung) an Sachkosten	8,5%	4,6%	16,9%	8,2%	11,8%	1,2%	1,0%	2,3%	2,3%	17,1%	131,0%	+ 18,6%	+ 8,2%	+ 1,0%	+ 131,0%

Abbildung: Anteil der Mietkosten an den Gesamtkosten und an den Sachkosten

Insgesamt gesehen komme ich zu folgenden Erkenntnissen:

1. Solche Auswertungen für viele Pflegedienste sind eher irritierend, solange nicht sichergestellt ist, dass alle die gleichen Definitionen verwenden und dass die Mietkosten auch wirklich verursachungsgerecht ermittelt werden.

2. Die Kennzahl „Anteile der Miete an den Gesamtkosten“ ist weitgehend irrelevant für das Betriebsergebnis. Die Kennzahl ist nicht sehr aussagekräftig. Wie alle anderen Beiträge dieser Ausgabe gezeigt haben, sind es andere Aspekte, die wichtig für den Erfolg eines Pflegedienstes.

● Thomas Siebegger



# Endlich mehr Zeit und weniger Stress als PDL



## Sichern Sie sich jetzt Deutschlands Erfolgskonzept für erfolgreich geführte ambulante Pflegedienste!

Jetzt **GRATIS** Probe lesen + 27-teiliges Entlastungspaket sichern!



<https://lmy.de/eycul>





## Die wichtigsten Kennzahlen - kurz und knackig!

Strukturen optimieren und unterjährig steuern

### Einführende Überlegungen

Pflegedienstleitungen und Geschäftsführungen benötigen über die Auswertung der Finanzbuchhaltung hinaus zeitnahe unterjährige Steuerungsinstrumente und Statistiken anhand von definierten Kennzahlen.

So können sie über die Kennzahlen den Stand bzw. das Erreichen der betrieblichen Zielsetzungen messen.

Darüber hinaus sind Kennzahlen für sie auch eine gute Grundlage für betriebliche Entscheidungen.

Während Strukturkennzahlen für den Vergleich mit anderen Pflegediensten eine Orientierung geben, zeigen die monatliche Entwicklung der Kennzahlen die unterjährigen Einflussmöglichkeiten auf.

Insbesondere in Krisenzeiten sind gute und realistische Zielwerte wichtig, um die Herausforderung gut zu meistern und den Betrieb erfolgreich zu steuern.

Setzen Sie sich im Rahmen des Seminars mit diesem wichtigen Steuerungsinstrument praxisnah auseinander!

Erkennen Sie dadurch Veränderungen rechtzeitig und richten Sie Ihr Handeln entsprechend danach aus.

Im Seminar erhalten Sie Anhalts- und Zielwerte (dort wo es möglich ist), differenziert nach Stadt vs. Land und private vs. Wohlfahrt.

Darüber hinaus erhalten Sie das bewährte und aktuelle „Kleine Sießegger-Kennzahlen-System“.

### Ziele

- ▶ Sie kennen die wichtigsten Kennzahlen und Erfolgsfaktoren.
- ▶ Sie wissen, welche Kennzahlen keine Aussagekraft haben.
- ▶ Sie sind in der Lage gute und realistische Zielwerte zu definieren.

### Inhalte

- ▶ Strukturkennzahlen als Basis für strategische Überlegungen:
- ▶ Leitungs- und Verwaltungs-Quoten, Pflegefachkräfte-Quote
- ▶ Monatliche Kennzahlen:
- ▶ Umsatz pro Kunde, Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden, gemischte Hausbesuche, etc.
- ▶ Kennzahlen zur Unterstützung der Touren- und Personal-Einsatz-Planung
- ▶ Ertragskennzahlen zur Zusammensetzung des Leistungsmix
- ▶ Kennzahlen als Erfolgsindikatoren
- ▶ Zielgerichtete Kennzahlen für Geschäftsführung und Pflegedienstleitung

### Methoden/Medien:

Der Dozent orientiert sich an den Prinzipien der Erwachsenenbildung. Ausgewählte Methoden und Sozialformen sind Impulsvorträge, Austausch und Diskussion im Plenum. Die Inhalte sind sofort umsetzbar.

### Zielgruppe:

(Stellv.) Pflegedienstleitungen, Teamleitungen, Controller/-innen, Geschäftsführungen und Inhaber/-innen ambulanter Pflegedienste

### Termin und Ort:

20. Mai 2025 in Regensburg

### Seminardauer:

09:00 bis 16:30 Uhr / 1 Tag

### Seminargebühr:

261,- €

für katholische Einrichtungen **250,00 €**

(o. g. Preise inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung)

▶ [Download der Information](#) als PDF: ●

▶ [Direkt-Link zur Anmeldung](#): ●



## “So geht es nicht weiter!”

Die Gestaltung neuer Wege für die Zukunft der ambulanten Pflege!

### Einführende Überlegungen

Die derzeitige Situation ist durch eine hohe Dynamik, einem sich verschärfenden Personalmangel, und einer deutlichen Kaufzurückhaltung seitens der Kunden, und damit verbunden, einem enormen Veränderungsdruck gekennzeichnet.

Kaum ist eine Krise vorüber, kommt die nächste, ...

Vor diesem Hintergrund wird es noch wichtiger als bisher, vorhandene Vorgehensweisen an die neuen Herausforderungen anzupassen.

- ▶ Ist das bisher erbrachte Leistungsspektrum noch das richtige?
- ▶ Welche neuen Angebote gilt es dem Kunden künftig zu unterbreiten?
- ▶ Wie sind diese wirtschaftlich darzustellen und
- ▶ wie können die neuen Angebote mit den knappen Personalressourcen und den dringlichsten Wünschen und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen in Einklang gebracht werden?

Für die Beantwortung dieser Fragen ist es notwendig, die Kundenstruktur ausgerichtet an unterschiedlichen Strategien und Szenarien zu analysieren. Dabei sollte es angesichts der beschriebenen Situation Ziel sein, weniger Kunden in der Anzahl zu versorgen, dafür zeitintensiver und mit mehr „Umsatz pro Kunde“.

### Ziele

Sie kennen Strategien für höhere Umsätze Ihres Pflegedienstes. Vor dem Hintergrund der eigenen wirtschaftlichen und personellen Möglichkeiten wählen Sie Ihre Kunden gezielt aus und bieten Ihre Leistungsarten an.

### Inhalte

- ▶ Marktanalyse von Pflege- und Betreuungsdiensten in Deutschland
- ▶ Bewertung der aktuellen Situation und Ausblick auf mögliche Szenarien
- ▶ Ausgestaltung des Leistungsangebotes (Portfolio), Vernetzung und Kooperation
- ▶ neue Koordination zwischen ambulanten Diensten und pflegenden Angehörigen, der Leistungen der Pflegeversicherung in der Ausgewogenheit von körperbezogenen Pflegemaßnahmen, Betreuung und Hilfen bei der Haushaltsführung
- ▶ Durchführen einer SWOT-Analyse und Erstellen von Best-Case- und Worst-Case-Szenarien
- ▶ Personalentwicklung als Herausforderung
- ▶ Aufbau eines Berater-Teams für professionelle Steuerung
- ▶ Strategien zur Umsetzung höherer Umsätze durch Beraten und Verkaufen sowie bessere Vergütungen im Rahmen von neuen (Einzel-)Vergütungsverhandlungen

### Methoden/Medien:

Der Dozent orientiert sich an den Prinzipien der Erwachsenenbildung. Ausgewählte Methoden und Sozialformen sind Impulsvorträge, Austausch und Diskussion im Plenum. Die Inhalte sind sofort umsetzbar.

### Zielgruppe:

(Stellv.) Pflegedienstleitungen, Teamleitungen, Controller/-innen, Geschäftsführungen und Inhaber/-innen ambulanter Pflegedienste

### Termin und Ort:

21. Mai 2025 in Regensburg

### Seminardauer:

09:00 bis 16:30 Uhr / 1 Tag

### Seminargebühr:

261,- €

für katholische Einrichtungen 250,00 €  
(o. g. Preise inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung)

▶ [Download der Information](#) als PDF: ●

▶ [Direkt-Link zur Anmeldung](#): ●



## Die Verwaltungsfachkraft

### Dreh- und Angelpunkt im ambulanten Pflegedienst

In den letzten Jahren hat sich der Aufgabenbereich der Verwaltungsfachkraft eines ambulanten Pflegedienstes deutlich verändert und weiterentwickelt - insbesondere durch die Berücksichtigung der vielfältigen Möglichkeiten neuer EDV-Programme.

Zusätzlich bringt der Wandel der Verwaltungsarbeit durch die EDV-gestützte Touren- und Personal-Einsatzplanung große Herausforderungen mit sich wie auch die im Jahr 2025 noch vollumfänglich umzusetzende Digitalisierung.

Außerdem ist die Verwaltungsfachkraft in ständiger Kommunikation mit den Kranken- und Pflegekassen, den Mitarbeitern, der PDL und vor allem mit den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen.

Sie ist mitverantwortlich für die korrekte Abrechnung und somit entscheidend für die zeitnahe Erlössicherung und für die Wirtschaftlichkeit des Pflegedienstes. Alle diese und weitere Aufgabenbereiche verlangen heute mehr denn je spezifische Kompetenzen.

#### Lernergebnisse

Sie erwerben, vertiefen und erweitern Ihr fachliches Knowhow zur Optimierung von Schlüsselprozessen, Abrechnungsverfahren und der Organisation Ihrer Arbeit als Verwaltungsfachkraft in einem ambulanten Pflegedienst.

Sie reflektieren Ihre Aufgaben und Ihre Rolle als Verwaltungsfachkraft und entwickeln bzw. erweitern Ihre Kompetenzen in Richtung eines sich stetig verändernden Anforderungsprofils.

#### Inhalte

- ▶ Veränderte Anforderungen an eine Verwaltungskraft
- ▶ Optimale Leitungs- und Verwaltungsanteile und Beschäftigungsumfänge
- ▶ Die neue Aufgabenverteilung zwischen Verwaltungs- und Leitungs Kräften
- ▶ Grundlagen der Abrechnung mit moderner Software / Nutzen aller Möglichkeiten
- ▶ Unterstützung des Kernprozesses Touren- und Personaleinsatz-Planung
- ▶ Aspekte der Prozesse und der Büroorganisation (Digitale Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten, Aufnahme neuer Patienten, Organisation, Terminierung und Auswertung)
- ▶ Das Controlling als betriebswirtschaftliche Seite in der Verwaltung
- ▶ Kostenstellenrechnung (z. B. Stundensätze kalkulieren, notwendige Statistiken erstellen, Kennzahlensystem führen)

#### Methoden/Medien:

Gespräch | Diskussion | Vortrag | Präsentation

#### Zielgruppe:

Verwaltungsmitarbeiter/-innen ambulanter Pflegedienste, Leitungs-Assistent/-innen, sowie Pflegedienstleitungen mit relativ hohem Verwaltungsanteil

#### Termin und Ort:

27. Mai 2025 in Regensburg

#### Seminardauer:

09:00 bis 16:00 Uhr / 1 Tag

#### Seminargebühr:

290,- €

bzw. 280,00 € für Mitarbeiter/-innen in Einrichtungen und Diensten der Caritas

▶ [Download der Information](#) als PDF: ●

▶ [Direkt-Link zur Anmeldung](#): ●



**Authentische Bilder,**  
die Ihr Unternehmen  
von anderen abheben.

Von **dem** Experten  
im gesamten Bereich  
Pflege und Demenz.

**Michael Hagedorn**

Bildkonzepte

Fotokampagnen

Videoproduktionen

Fotoausstellungen

Onlinekongresse

**0177.5523366**

**info@michaelhagedorn.de**



[www.katholischeakademie-regensburg.de](http://www.katholischeakademie-regensburg.de)



## Impressum

**PDL MANAGEMENT** erscheint monatlich als kostenfreie Publikation von Thomas Sießegger [Herausgeber]

Ein Abonnement ist vorerst nicht möglich.

### Das Kleingedruckte

Der Nachdruck, auch auszugsweise ist nur mit Genehmigung des Herausgebers oder der Autoren gestattet. PDL MANAGEMENT und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Die Autorinnen und Autoren, die Illustratorin Florentine Sießegger und auch der Herausgeber setzen aus Prinzip keine Künstliche Intelligenz (KI) für Texte und Bilder ein. Sollte dies ausnahmsweise der Fall sein, werden wir dies kennzeichnen.

Die Rechte verbleiben zu 100% bei den Autoren. Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichen des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors dar und nicht unbedingt die der Redaktion. Unaufgefordert eingereichte Manuskripte werden nicht angenommen. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Publikation berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

### Redaktion

Thomas Sießegger (v.i.S.d.P.)

Ottenser Hauptstraße 14  
22765 Hamburg

Telefon: +49 40 - 399059 02

Fax: +49 40 - 399059 16

E-Mail: [pdl-management@siessegger.de](mailto:pdl-management@siessegger.de)  
oder [redaktion@pdl-management.de](mailto:redaktion@pdl-management.de)

Graphiken und Layout: Mark Zschka  
Illustrationen und Titelbild: Florentine Sießegger

### Bilder von Unsplash

Waage Foto von Elena Mozvilo auf Unsplash  
Parkplatz Foto von John Matychuk auf Unsplash  
Maklerin und Kunde Foto von Getty Images auf Unsplash+

### Druck

Das machen Sie bitte gegebenenfalls selbst. Aus Umweltschutzgründen bitte nicht wirklich ausdrucken, sondern einfach als PDF abspeichern.

© Thomas Sießegger [Hamburg + Langenargen (L.A.) am Bodensee]