

## Sauber, pünktlich und zuverlässig

### Weiche Faktoren beeinflussen den wirtschaftlichen Erfolg, Teil 2

Eine Veröffentlichung im Rahmen von PDLpraxis in der Fachzeitschrift „Häuslichen Pflege“ des Vincentz-Verlag, Hannover - von Thomas Sießegger

Bei dem hier vorgestellten Beitrag handelt es sich um die „Rohversion“ des Beitrags, d.h. der Text wurde von der Redaktion Häusliche Pflege noch überarbeitet. Insofern muss dieses Manuskript nicht exakt mit der Veröffentlichung übereinstimmen: Die Titel sind anders und in den meisten Fällen wurden die Beiträge etwas gekürzt. Die Original lesen Sie bitte in der Häuslichen Pflege.

In der letzten Ausgabe wurde deutlich, daß es neben kalkulatorischen Gesichtspunkten in der Personal-Einsatz-Planung auch ganz wichtige „weiche“ Einflußfaktoren für den Erfolg eines Pflegedienstes gibt. Das beginnt bei

- der Freundlichkeit und dem äußeren Erscheinungsbild der PDL (und der Mitarbeiter), geht über einen
- einheitlichen Fuhrpark,
- den Bekanntheitsgrad der PDL,
- eine konsequente Öffentlichkeitsarbeit,
- den guten und ständigen Kontakt zu Ärzten,
- bis hin zum „Klima“ in der Einrichtung und der dadurch beeinflussten Krankheits-Quote

Diese Checkliste der „weichen“ Faktoren setzen wir hier nun fort, wenngleich es darüber hinaus sicher noch weitere Einflußfaktoren gibt.

#### **1 Der Stil der Führung: Klare Strukturen und Vorgaben sind besser als Laissez-faire**

Geben Sie den Mitarbeitern klare Regeln. Sie müssen wissen, in welchem Rahmen sie (frei) agieren können und an welche Regeln sie sich andererseits halten müssen.

Das bedeutet:

- Vorgabezeiten für Leistungen, Patienten und Touren
  - differenzierte übersichtliche Einsatzpläne,
  - exakte Uhrzeiten, die einzuhalten sind,
  - Leistungsnachweise die zu bestimmten Zeitpunkten abgegeben werden müssen,
  - Arbeitszeitrachweise, die bis zum ... abgegeben werden müssen
  - Regelungen, wer zu den Dienstbesprechungen erscheinen soll und welche Mitarbeiter nicht
  - Regelungen für den Beginn und das Ende der Arbeitszeiten
- usw.

Klare Regeln zu haben bedeutet auch, diese zu kontrollieren. Wo keine Kontrolle, werden Regeln auch nicht ernst genommen.

Es zeigt sich in der Praxis, daß klare Regeln einen wichtigen Beitrag liefern zur Zufriedenheit und Sicherheit im Handeln der Mitarbeiter. Sie wissen woran sie sind.

## 2 Öffnungszeiten - und die persönliche Erreichbarkeit sicherstellen

- Wann können Kunden eine Person im Pflegedienst persönlich antreffen?
- Wann ist die Verwaltungskraft vor Ort, wann die PDL?

Anrufweitschaltungen sind auf jeden Fall besser als Anrufbeantworter. Viele Menschen legen jedoch den Hörer auf, wenn ein Anrufbeantworter anspringt.

Ich möchte als Kunde mein Anliegen vorbringen wollen. Vor allem ältere Menschen legen auf, wenn sie von einem Automaten gefragt werden, ob sie dieses oder jenes wünschen und dann womöglich eine Taste zur Weiterleitung drücken müssen.

Persönliche Erreichbarkeit am Telefon oder bei einem Besuch im Pflegedienst sollten für einen möglichst umfassenden Zeitraum durch Absprachen zwischen der PDL, der Verwaltungskraft und/oder einer Telefonzentrale (die sich im Namen des Pflegedienstes meldet) gewährleistet sein.

### 3 Die Internet-Seite des Pflegedienstes

Immer mehr Menschen informieren sich über die Leistungen eines Pflegedienstes im Internet. Der eigene Auftritt des Pflegedienstes wird in diesem Kontext immer wichtiger.

Da jedoch die meisten Menschen Ihre Adresse nicht kennen, suchen sie über google oder eine andere Suchmaschine. Deshalb ist es wichtig im Ranking von google möglichst weit oben zu stehen, wenn bestimmte Suchworte eingegeben werden, z.B. „Pflege“ und den Ort, in dem gesucht wird.

Gehen Sie nicht davon aus, daß ganz speziell nach dem Namen Ihres Pflegedienstes gesucht wird. Deshalb muß die erste Seite Ihres Internet-Auftritts alle relevanten Schlagworte enthalten, die evtl. von „Nicht-Wissenden“ als Suchkriterien eingegeben werden könnten.

Die meisten Menschen machen sich nicht die Mühe über die ersten 10 Anzeigen bei den Ergebnissen der Suche hinaus sich weitere Seiten anzuschauen. Deshalb bedarf es ein paar Tricks um im Ranking möglichst weit oben zu stehen, z.B.

- die richtigen Stichwörter im Text unterzubringen
- die Seite möglichst oft zu ändern (dadurch steigen Sie in der Bewertung der Suchmaschinen, da ständig und automatisch alle Internet-Seiten auf Veränderungen hin analysiert werden) - und
- möglichst viele Links zu führen - oder selbst von anderen Seiten aus verlinkt zu sein.

Die Seite selbst sollte einfach, ohne Schnick-Schnack<sup>1</sup>, übersichtlich, informativ, in relativ großer Schrift und nicht in „Fachsprache“ sein (z.B. wissen die wenigsten Interessenten, was „Behandlungspflege“, „Leistungskomplexe“, „Grundpflege“ usw. bedeuten).

Nennen Sie des weiteren keine Preise! Machen Sie deutlich, daß Sie als PDL gerne kostenlos zu einem Beratungsgespräch kommen.

Lassen Sie die Seite von einem Profi gestalten, sichern Sie sich aber zu, daß Sie selbst jederzeit die Seite mit Inhalten ändern können, ohne jedes Mal die Hilfe (und damit die Berechnung) von extern in Anspruch nehmen zu müssen.

---

<sup>1</sup> lange Intros oder sich drehende aufwendige Grafiken oder Musik-Untermalung

## 4 Sauberkeit

Viele Befragungen von Patienten und anderen Kunden von Pflegediensten kamen zu der für manche erstaunlichen Erkenntnis, daß Sauberkeit im Auftreten der Mitarbeiter und im Erscheinungsbild der Fahrzeuge einen hohen Stellenwert in der Bewertung (und damit in der Auswahl) eines Pflegedienstes einnehmen.

Meist steht dieses Bewertungskriterium noch vor der Fachlichkeit des Pflegedienstes.

Deshalb sollten hier geeignete Maßnahmen und Regeln gelten, die dieses saubere Auftreten möglich machen, z.B. regelmäßige Pflicht zum Waschen der Dienstkleidung, wöchentliches Reinigen der Autos - und sogar die dienstliche Anweisung, das Rauchen im Dienst zu unterlassen, um dahingehend geruchsempfindliche Patienten nicht zu verärgern.

Sicher nicht einfach umzusetzen, in einem Bereich in dem sehr viel geraucht, aber leider auch sehr wichtig!

## 5 Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

Das Verlangen von Kundenseite nach Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit in der Erbringung der Pflegeleistungen geht teilweise so weit, daß sie Annahme der Pflege verweigern und die Türe nicht öffnen, wenn die Pflege-Mitarbeiterin z.B. eine Viertelstunde zu spät kommt.

Deshalb sollten

1. mit EDV-gestützter Personal-Einsatz-Planung Anhaltswerte für den Besuchszeitpunkt errechnet werden,
2. diese den Patienten genannt werden,
3. gleichzeitig aber deutliche Korridore benannt werden, in welchen die tatsächliche Leistungserbringung abweichen kann, z.B. +/- 15 Minuten. Gegebenenfalls erläutern Sie bitte in Kurzform Ihre grundsätzlichen organisatorischen Schwierigkeiten und weisen auf nicht-planbare „Notfälle“ hin, die es ja bei jedem Patienten geben kann.
4. Zusätzlich kann den Kunden zugesichert werden, im Falle einer Abweichung durch den Pflegedienst Bescheid sagen zu lassen.

Ähnlich wie Sauberkeit schätzen Kunden „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ sehr hoch in der Bewertung eines Pflegedienstes ein.

Positive und insbesondere negative Erfahrungen verbreiten sich erfahrungsgemäß sehr schnell.