

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Vorwort..... | 9 |
| 1 Der 1. Tag – Die Vorstellung beginnt | 11 |
| 1.1 Die Vorstellungsrunde | 12 |
| 1.2 Ihre Antrittsrede | 13 |
| 1.3 »Feuer frei« – eine Fragestunde für Ihre Mitarbeitenden | 14 |
| 1.4 Sieht man Ihnen Ihre Motivation auch an? | 18 |
| 1.5 Seien Sie offen für Kritik | 20 |
| 1.6 Welche »ungestellten« Fragen können bei Ihren Mitarbeitern auftauchen? | 21 |
| 1.7 Seien Sie authentisch | 22 |
| 2 Besorgen Sie sich alle wesentlichen Informationen über Ihre neue Arbeitsstelle | 24 |
| 3 Besorgen Sie sich Informationen, um zielorientiert zu arbeiten | 27 |
| 3.1 Erlösbeeinflussende Informationen als Ziel des Unternehmens | 28 |
| 3.2 Mitarbeiterzufriedenheit | 29 |
| 3.3 Kundenzufriedenheit | 32 |
| 4 Von Babyboomern bis zur Generation Z – ein erster Blick auf Ihre Mitarbeiter | 35 |
| 4.1 Generation Babyboomer | 36 |
| 4.2 Generation X | 37 |
| 4.3 Generation Y oder die Generation »ich« | 39 |
| 4.4 Generation Z | 41 |
| 4.5 Achten Sie auf die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter | 42 |
| 4.6 Die Mitarbeiter nehmen, wie sie kommen | 43 |
| 4.7 Was tun bei kritischen Mitarbeitern? | 47 |
| 4.7.1 Vertrauen erwerben | 48 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.7.2 | Machtkämpfe sind unfruchtbar | 50 |
| 4.7.3 | Wie Sie aus kritischen Situation aussteigen | 51 |
| 4.7.4 | Der Blick auf den »Gegner« | 53 |
| 4.7.5 | Stärken Sie die Beziehungen zu Ihren Mitarbeitern .. | 57 |
| 4.7.6 | Von Eisbergen und vier Ohren | 57 |
| 4.8 | Unterschätzen Sie Gefühle nicht | 59 |
| 4.8.1 | Wie sehen Sie sich selbst? | 60 |
| 4.9 | Mitarbeiter als soziale Netzwerker | 61 |

5 Organisieren Sie Ihre Arbeit

| | | |
|-------|---|----|
| 5.1 | Schritt 1: Sehen Sie genau hin: Was läuft gut bzw. nicht gut? | 63 |
| 5.2 | Schritt 2: So gehen Sie mit den Erwartungen anderer um | 65 |
| 5.3 | Schritt 3: So grenzen Sie sich ab | 67 |
| 5.4 | Schritt 4: Fordern Sie rechtzeitig Unterstützung an .. | 69 |
| 5.5 | Schritt 5: Entwickeln Sie Führungskompetenz | 70 |
| 5.6 | Schritt 6: Lernen Sie, nein zu sagen | 72 |
| 5.7 | Schritt 7: Planen Sie Ihre Zeit, sonst tun das andere .. | 73 |
| 5.7.1 | Setzen Sie Prioritäten | 75 |
| 5.7.2 | Legen Sie Ziele fest | 79 |
| 5.7.3 | Gewinnen Sie Ihre Mitarbeiter für Ihre Ziele | 81 |

6 Die Erwartungen Ihres Arbeitgeber/Trägers erfüllen

| | | |
|-------|--|----|
| 6.1 | Diese Kompetenzen brauchen Sie | 85 |
| 6.2 | Diese Kommunikationsstruktur hilft Ihnen weiter .. | 86 |
| 6.2.1 | Sie sind die neue PDL – mit neuen Ideen | 86 |
| 6.2.2 | Teamarbeit ist gut – aber nur mit klaren Vorgaben .. | 88 |
| 6.3 | Scheitern gehört zum Handwerk | 89 |
| 6.3.1 | Stärken Sie Ihre Zuversicht | 90 |
| 6.3.2 | Lernen Sie, mit Druck umzugehen | 92 |

7 Kurze Pause – Selbstreflexion

| | | |
|-------|---|----|
| 7.1 | Lernen Sie nicht aus | 95 |
| 7.2 | Zufriedenheit ist Glück und Glück ist lernbar | 96 |
| 7.2.1 | Geld macht nicht glücklicher | 97 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 7.3 | Gestalten Sie Ihre Beziehungen bewusst | 98 |
| 7.4 | Bleiben Sie beweglich und gesund | 101 |
| 8 | Die tägliche Arbeit: gut organisiert ist halb geschafft | 103 |
| 8.1 | Entwickeln Sie eine qualifikationsgerechte Ablauforganisation | 106 |
| 8.2 | Hinterfragen Sie die Abläufe | 107 |
| 8.3 | Beseitigen Sie Dienstplanlöcher | 113 |
| 8.4 | Ein Dienstplan ist kein Wunschzettel | 116 |
| 8.5 | Löcher müssen gestopft werden – so gelingt's | 119 |
| 8.5.1 | Erstellen Sie eine Fortbildungsmatrix | 119 |
| 8.5.2 | Planen Sie Ausfälle | 121 |
| 8.6 | Personalschlüssel – ein verwirrendes Zahlenspiel .. | 124 |
| 8.6.1 | Die stationäre Situation | 125 |
| 8.6.2 | Die ambulante Situation | 131 |
| 9 | Umsätze und Erlöse | 133 |
| 9.1 | Die ambulante Situation | 135 |
| 9.1.1 | Eine Leistungserbringung für den Kunden und die Rechnung darüber | 136 |
| 9.2 | Die stationäre Situation | 139 |
| 9.3 | Die Situation in der Tagespflege | 142 |
| 9.4 | Sozialamt – Kinder zahlen für ihre Eltern | 143 |
| 10 | Controlling und Kennzahlen | 145 |
| 10.1 | Von wegen »tote Zahlen« | 145 |
| 10.1.1 | Die betriebswirtschaftliche Auswertung | 147 |
| 10.1.2 | Diese Zahlen sollten Sie als ambulante PDL kennen | 150 |
| 10.1.3 | Diese Zahlen sollten Sie als stationäre PDL kennen .. | 156 |
| 10.2 | Was zu einem guten Controlling außer Zahlen noch gehört | 165 |
| 10.3 | Wie Gesundheit die Zahlen und das Unternehmen beeinflusst | 165 |

| | | |
|------------------------|--|------------|
| 11 | Existenzgründung – kleiner Leitfaden für künftige Selbstständig | 167 |
| 11.1 | Beispiel Businessplan | 168 |
| 11.2 | Checkliste »Betriebsgründung« | 176 |
| 12 | Qualitätsprüfung | 179 |
| 12.1 | Qualitätsprüfungen durch den MdK | 179 |
| 12.2 | Qualitätsindikatoren bedeuten Qualität | 180 |
| 12.2.1 | Die Schwellwerte werden sich nach jeder Erhebung verbessern. | 183 |
| 12.3 | Immer mit einem Bein im Knast – die Sache mit der Haftung | 184 |
| 12.4 | Delegation und Delegationsmatrix | 185 |
| 12.5 | Zivilrechtliche Haftung der Träger oder Mitarbeiter | 186 |
| 12.6 | Strafrechtliche Verantwortung | 188 |
| 12.6.1 | Beispiel »Freiheitsentzug« (ambulant) | 190 |
| 12.6.2 | Beispiel »Freiheitsentzug« (stationär) | 190 |
| 12.6.3 | Beispiel »Dekubitus« (ambulant) | 192 |
| 12.6.4 | Beispiel »Dekubitus« (stationär) | 193 |
| 12.6.5 | Beispiel »Sturz« (ambulant) | 194 |
| 12.6.6 | Beispiel »Sturz« (stationär) | 195 |
| 12.7 | Die üblichen Beweisfragen bei Schäden | 196 |
| 12.8 | Arbeitsrechtliche Konsequenzen für Mitarbeiter ... | 198 |
| Literatur | | 200 |
| Register | | 202 |