

Die PflegeZukunfts-Initiative hat im 2. Halbjahr 2014 die Umfrage „Wo drückt der Schuh bei ambulanten Pflegediensten?“ durchgeführt. Dazu wurden über 1.500 ambulante Dienste zur Teilnahme aufgerufen. Mehr als 150 Pflegedienste haben ihre Einschätzung zu 16 ausgewählten Statements abgegeben. Die „Aussagen“ wurden anschließend vier relevanten Kernbereichen zugeordnet und die Ergebnisse ausgewertet.

### Themenfeld **A**

#### Unterstützung und Zusammenarbeit/Kooperation

- Wir würden uns mehr Unterstützung von außen (Politik, Verbände, Kassen etc.) wünschen, um unseren Pflegedienst langfristig erfolgreich führen zu können.
- Die Zusammenarbeit zwischen Pflegediensten und Kostenträgern ist aus unserer Sicht gut; „ziehen zunehmend an einem Strang“.
- Durch die Zusammenarbeit mit anderen Pflegediensten würden z. B. Touren/Fahrtwege und die Personalauslastung effizienter werden.
- Wir finden unsere Interessen in der Pflegebranche bereits gut vertreten und sind dazu Mitglied eines Verbandes.

### Themenfeld **B**

#### Betriebswirtschaftliche Aspekte/Strukturen

- Wir werden in der nächsten Zeit wachsen können, da die Nachfrage nach Pflegeleistungen bei uns sehr hoch ist.
- Unser Pflegedienst ist wirtschaftlich stabil, „die Zahlen stimmen“.
- Wir schaffen es, unsere Einnahmen kontinuierlich zu generieren und termingerecht von den Kunden und den Kostenträgern zu erhalten.
- Wir sind der Meinung, dass neben der „klassischen Pflege“ Betreuungs- und Unterstützungsleistungen in Zukunft für unseren Pflegedienst eine bedeutendere Rolle einnehmen werden.

### Themenfeld **C**

#### Innerbetriebliche Abläufe/Prozesse

- Wir finden es gut, dass zunehmend elektronische Abläufe in den Arbeitsalltag der Pflege Einzug halten.
- Wir nutzen auf den Touren, z. B. zur Dokumentations- und Abrechnungsunterstützung, elektronische Geräte wie Smartphones/Tablets.
- Wir arbeiten vorwiegend mit elektronischen Abläufen (Tourenplan, Dienstplan, Urlaubskartei, Stundenkonten etc.) und vermeiden Papier.
- Der BMG-Abschlussbericht führt in Zukunft zu Entbürokratisierung und Verschlinkung der Dokumentation.
- Es ist schwierig, aus der Vielzahl an Anbietern und Angeboten kostengünstige/-effiziente Produkte zu finden (z. B. Kfz, Software, Beratungsleistungen).

### Themenfeld **D**

#### Berufsbild/Personal

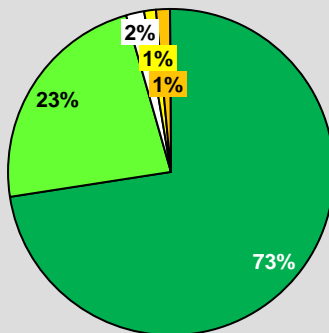
- Die Beschaffung von qualifiziertem Pflegepersonal für unseren Pflegedienst fällt uns schwer.
- Die Arbeitszeitgestaltung wird zunehmend schwieriger; die Wünsche meiner Mitarbeiter sind sehr unterschiedlich.
- Die Auslastung von Vollzeitkräften ist nicht immer einfach.

Aussage

Ergebnis

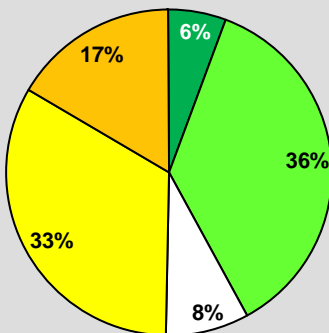
Schlussfolgerung

*Wir würden uns mehr Unterstützung von außen (Politik, Verbände, Kassen etc.) wünschen, um unseren Pflegedienst langfristig erfolgreich führen zu können.*



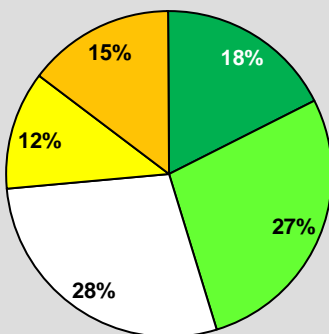
**Mehr Unterstützung für die Pflegedienste wird gewünscht.**

*Die Zusammenarbeit zwischen Pflegediensten und Kostenträgern ist aus unserer Sicht gut; „ziehen zunehmend an einem Strang“.*



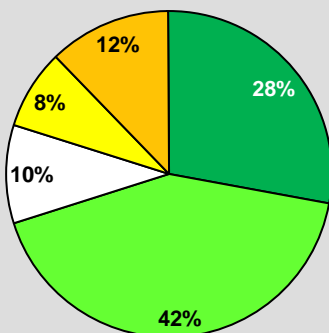
**Es herrschen geteilte Meinungen über die Zusammenarbeit von Kostenträgern und Leistungserbringern.**

*Durch die Zusammenarbeit mit anderen Pflegediensten würden z. B. Touren/ Fahrtwege und die Personalauslastung effizienter werden.*



**Verbesserungspotenzial wird bei fast der Hälfte aller Teilnehmer gesehen.**

*Wir finden unsere Interessen in der Pflegebranche bereits gut vertreten und sind dazu Mitglied eines Verbandes.*



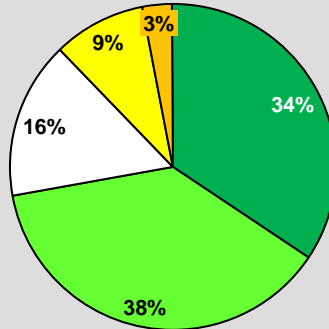
**Viele Pflegedienste fühlen sich mit ihren Interessen gut vertreten.**

Aussage

Ergebnis

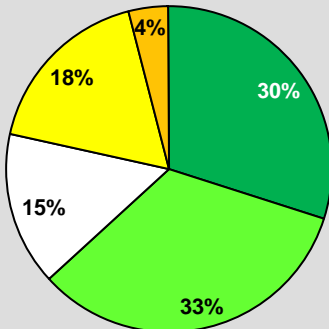
Schlussfolgerung

*Wir werden in der nächsten Zeit wachsen können, da die Nachfrage nach Pflegeleistungen bei uns sehr hoch ist.*



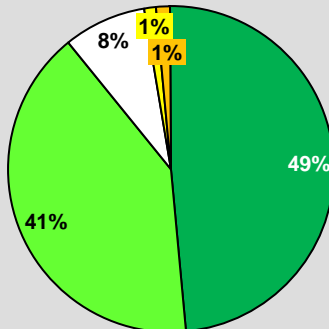
**Über 70 % der teilnehmenden Pflegedienste gehen von einem steigenden Bedarf aus.**

*Unser Pflegedienst ist wirtschaftlich stabil, „die Zahlen stimmen“.*



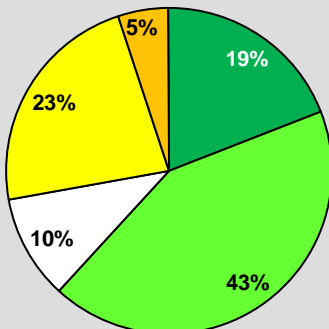
**Zwei Drittel der teilnehmenden Pflegedienste sehen sich wirtschaftlich stabil.**

*Wir schaffen es, unsere Einnahmen kontinuierlich zu generieren und termingerecht von den Kunden und den Kostenträgern zu erhalten.*



**9 von 10 Pflegediensten erhalten ihre Zahlungen termingerecht.**

*Wir sind der Meinung, dass neben der „klassischen Pflege“ Betreuungs- und Unterstützungsleistungen in Zukunft für unseren Pflegedienst eine bedeutendere Rolle einnehmen werden.*



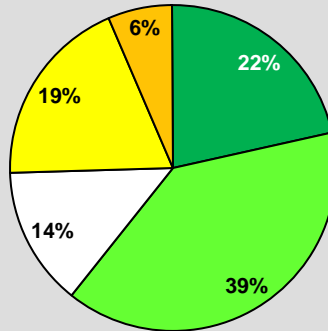
**Über die Hälfte der Pflegedienste sieht perspektivisch ein erweitertes Leistungsangebot.**

Aussage

Ergebnis

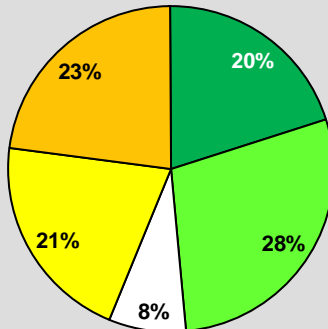
Schlussfolgerung

*Wir finden es gut, dass zunehmend elektronische Abläufe in den Arbeitsalltag der Pflege Einzug halten.*



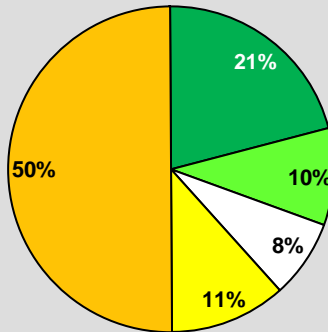
**Weit über die Hälfte der teilnehmenden Pflegedienste ist elektronischen Abläufen ggü. aufgeschlossen...**

*Wir arbeiten vorwiegend mit elektronischen Abläufen (Tourenplan, Dienstplan, Urlaubskartei, Stundenkonten etc.) und vermeiden Papier.*



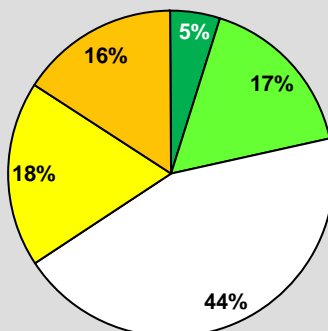
**... jedoch nicht einmal die Hälfte hat eine elektronische Administration eingerichtet...**

*Wir nutzen auf Touren, z. B. zur Dokumentations- und Abrechnungsunterstützung, elektronische Geräte wie Smartphones/Tablets.*



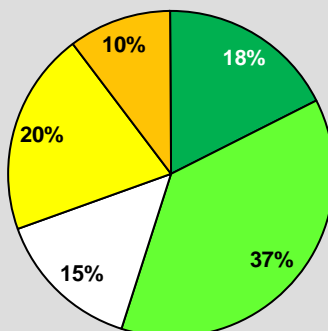
**... und nur 30 % nutzen mobile Lösungen im operativen Geschäft und zur Dokumentation.**

*Der BMG-Abschlussbericht führt in Zukunft zu Entbürokratisierung und Verschlinkung der Dokumentation.*



**Bisher glaubt nur gut ein Fünftel der Pflegedienste an eine „verschlinkte“ Dokumentation und Entbürokratisierung.**

*Es ist schwierig, aus der Vielzahl an Anbietern und Angeboten kostengünstige/-effiziente Produkte zu finden (z. B. Kfz, Software, Beratungsdienstleistungen).*



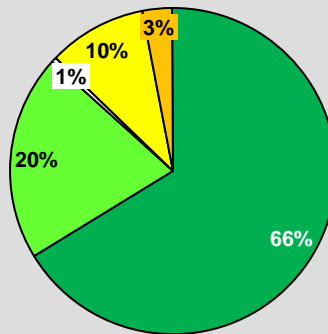
**Das Angebot von Dienstleistungen für Pflegedienste wird von über der Hälfte als intransparent eingestuft.**

Aussage

Ergebnis

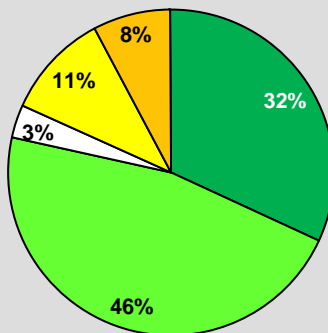
Schlussfolgerung

*Die Beschaffung von qualifiziertem Pflegepersonal für unseren Pflegedienst fällt uns schwer.*



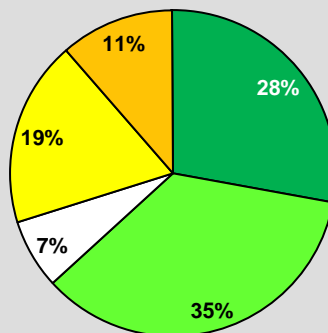
**Ein Großteil der Befragten empfindet die Personalbeschaffung als problematisch.**

*Die Arbeitszeitgestaltung wird zunehmend schwieriger; die Wünsche der Mitarbeiter sind sehr unterschiedlich.*



**Mehr als drei Viertel sieht Herausforderungen bei der Gestaltung des Personaleinsatzes...**

*Die Auslastung von Vollzeitkräften ist nicht immer einfach.*



**...dies bestätigt sich auch bei den angebotenen Arbeitszeitmodellen.**

## Umfrage „Wo drückt der Schuh bei ambulanten Pflegediensten?“

### Themenfeld **A** : Unterstützung und Zusammenarbeit/Kooperation

- Es wird teilweise eine positive Entwicklung bei der Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringern und Kostenträgern gesehen. Auch fühlen sich die Pflegedienste mit ihren Interessen durch Verbände gut vertreten.
- Dennoch wünschen sich fast alle Pflegedienste weitere Unterstützung von Politik, Verbänden und Kassen.
- Es herrscht noch Uneinigkeit und Informationsbedarf über mögliche Verbesserungspotenziale durch eine Zusammenarbeit zwischen Pflegediensten.

### Themenfeld **B** : Betriebswirtschaftliche Aspekte/Strukturen

- Die derzeitigen Rahmenbedingungen ermöglichen Pflegediensten überwiegend ein wirtschaftliches Arbeiten.
- Der steigende Bedarf und die Nachfrage nach zusätzlichen Leistungen führen zu einem Wachstum des Pflegesektors.
- Der Zahlungsverkehr zwischen Kunden/Kostenträgern und Pflegediensten ist unproblematisch.

### Themenfeld **C** : Innerbetriebliche Abläufe/Prozesse

- Weit über die Hälfte der Pflegedienste steht elektronischen Abläufen positiv gegenüber, jedoch nutzen weitaus weniger Pflegedienste diese in ihrem Arbeitsalltag.
- Die Vorzüge einer schlankeren Dokumentation konnten bisher nicht ausreichend vermittelt werden und/oder werden von Pflegenden zum Teil kritisch gesehen. Es besteht weiterer Bedarf für Informationsaustausch.
- Pflegedienste benötigen noch mehr Informationen und Unterstützung bei der Auswahl von Dienstleistungen.

### Themenfeld **D** : Berufsbild/Personal

- Die Beschaffung von qualifiziertem Pflegepersonal erfährt eine immer höhere Bedeutung und erweist sich zunehmend als problematisch.
- Eine innovative Arbeitszeitgestaltung wird immer wichtiger. Eine Herausforderung ist es, neue Arbeitszeitmodelle zu finden, die sowohl den Anforderungen der Mitarbeiter als auch den Bedürfnissen der zu Pflegenden gerecht werden.