



# “Quartierspflege“

## - Ambulante Pflege neu denken -

Andreas Klein

Kompetenzzentrum Demenz für das Land Brandenburg  
9. Fachtag – 04.07.2024

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

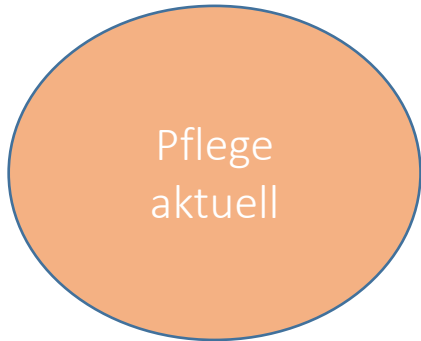
Kompetenzzentrum Demenz für das Land Brandenburg 9. Fachtag – 04.07.2024



## Inhalt

1. Pflege aktuell
2. Systemtheoretische Grundlagen evolutionärer Unternehmensführung
3. Praktische Umsetzung und Erfahrungen agiler Arbeitsweisen in sich selbstorganisierenden Pflegeteams
4. Ausblicke
5. Fragen und Antworten
6. Anhang

# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken



„Akzeptiere was ist, weil  
was ist, ist.“

Eckehart Tolle

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

41% der Pflegekräfte in Pflegeheimen in 2020 waren älter als 50 Jahre\*

[\\*Statistisches Bundesamt](#)

2023 - Anstieg der Pflegebedürftigen aktuell bei rund 360.000 Menschen (6,3 Mio. insgesamt in 2035)\*

[\\*Ärzteblatt](#) sowie [DeStatis Pressemitteilung 2023](#)

4 von 5 Pflegeeinrichtungen mussten 2023 ihr Angebot einschränken\*

[\\*Evangelischer Verband für Altenpflege \(DEVAP\)](#)



# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

72 Prozent der Pflegeheime konnten nicht mehr alle Leistungen erbringen \*

\* [Evangelischer Verband für Altenpflege \(DEVAP\)](#)

89 Prozent der ambulanten Dienste lehnten Neukunden ab \*

\* [Evangelischer Verband für Altenpflege \(DEVAP\)](#)

Krankschreibungen (Pflege) 2023\* = 28,8 Tage (Vergleich aller anderen Beschäftigungsgruppen 18,6 Tage)

\* [Techniker Krankenkasse \(Pressemitteilung vom 12.05.2024\)](#)



# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken



Neubesetzung einer Stelle im Pflegebereich liegt bei 213 Tagen (133 Tage branchenübergreifend)\*

\*[Pflegermarkt-Report 05/2023](#))

Mangel an Pflegekräften bis 2034 liegt bei 90.000 (Trend Variante) bis 350.000 (Status Quo Variante).  
Aktuell fehlen bereits 115.000 Kräfte\*

\*[DeStatis 2024](#)

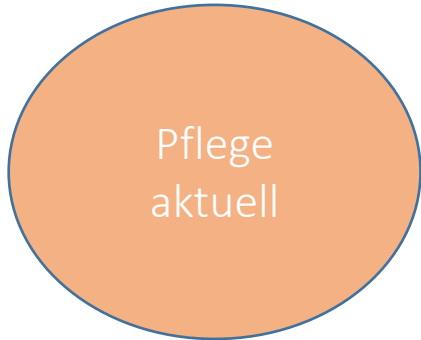
# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

## Befragung von 480 Pflegekräften

- 70% sind unzufrieden
- 50% planen einen Job-/Arbeitgeberwechsel

„33% ... Ich habe mich total verkalkuliert. Für mich war die Pflege mal ein Traumberuf und eine Berufung. Ich bin völlig desillusioniert und wechsele sofort die Branche, wenn ich eine halbwegs interessante Alternative finde - wo und was auch immer“

<https://www.valmedi.de/blog/40-Umfrage-valmedi-Wie-zufrieden-sind-Pflegekraefte> (2020)





# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

Sind Veränderungen/Verbesserungen zu erwarten?



# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

Richte den Blick in die Zukunft und darauf, welche eigenen Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten da sind, Probleme in Lösungen zu verwandeln – oder gar Probleme schon als Lösungsversuche zu verstehen und zu würdigen, die noch nicht da angekommen sind, von wo es wirklich gut weitergehen kann. Man könnte es als eine Art Entmachtung des Problemerlebens bezeichnen, das sich besonders dann dauernd neu einstellt, wenn man seine Aufmerksamkeit auf vermutete Ursachen fokussiert, was eben dazu führen kann, im Problemerleben zu verharren.

Quelle: [www.carl-auer.de](http://www.carl-auer.de)

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

„Der Lösung ist es egal, wie das Problem entstanden ist.“

Steve de Shazer

(Begründer der lösungsorientierten Kurzzeittherapie)

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

## Evolutionäre Unternehmensführung – agile Führung



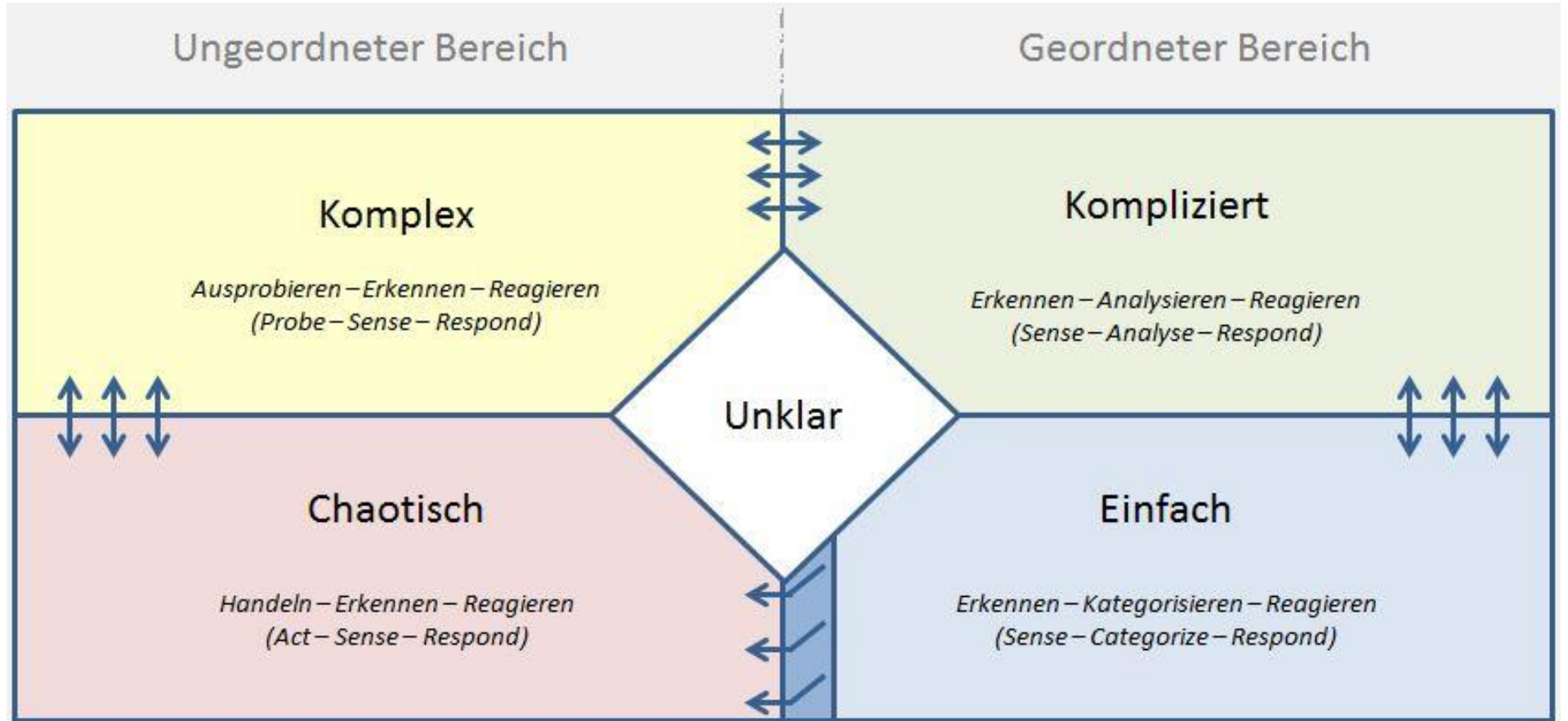
Agiles  
Unternehmen

- Zielorientierung – Wohin wollen wir und warum?
- Hohe Wertorientierung – Werte für Kunden und das Unternehmen schaffen
- Kundenzentrierung – Der Kunde hat in jedem Meeting seinen Platz
- Transparenz – Informationen und Wissen werden geteilt
- Autonomie – Teams arbeiten autonom und selbstorganisiert
- Klarheit – In Rollen und Prozessen wie Zusammenarbeit gestaltet wird

# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

## Cynefin-Framework (Dave Snowden)

Agiles Unternehmen



# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

## Steuerung durch kollegiale Beziehungen



Agiles  
Unternehmen

- Machthierarchien werden durch „Verwirklichungshierarchien“ ersetzt
- Teilhabe (Mitwirkung und Mitbestimmung)
- (Eigen-)Verantwortung
- Beratungs- und Unterstützungsprozesse

# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

## Steuerung durch kollegiale Beziehungen



Agiles  
Unternehmen

1. Mitarbeiter zum (Problem-)Denken ermutigen
2. “Go and see yourself”
3. Kundenzentrierung praktizieren
4. Fehlerkultur vorleben
5. “Einfach mal machen” statt zu lange zu planen
6. Disagree and commit – **Konsent** statt Konsens
7. Regelmäßiges Feedback – Reviews und Retrospektiven
8. Ziele und Leitbilder kommunizieren

# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

## „ Bedingungen für ein evolutionäres Arbeitsumfeld“

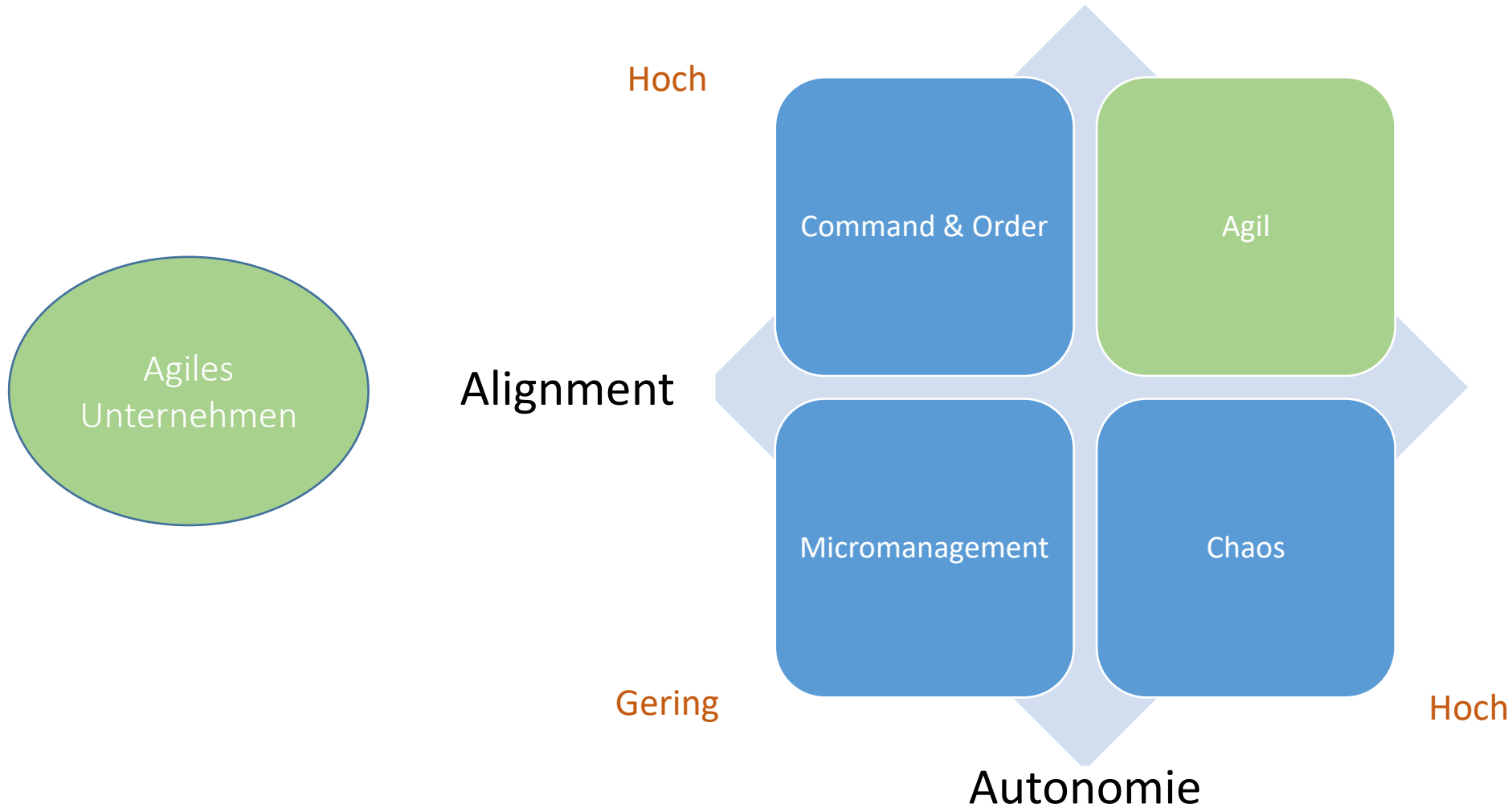


Agiles  
Unternehmen

- JA der „obersten Entscheidungsträger“
- Zustimmung des Teams („wir wollen“)
- Identifikation mit einem gemeinsamen (höheren Ziel)
- Festlegung gemeinsamer Werte und Regeln
- Achtsame Kommunikation (Konsent?!)
- Unterstützungs- und Coachingstrukturen
- Vertrauen



# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken



Die Balance zwischen Autonomie und strategischem Alignment als Basis für agile Führung. Quelle: Spotify

# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken



# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Regeln

## „Nicht verhandelbare Regeln“

Agile  
Pflegeteams

- Wirtschaftlichkeit
- Arbeits-/Ergebnisqualität
- Kommunikation

# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Qualitäts-  
management

„ Das Prinzip der Vereinfachung“

„ QM-Handbuch als Bedienungsanleitung“

Agile  
Pflegeteams

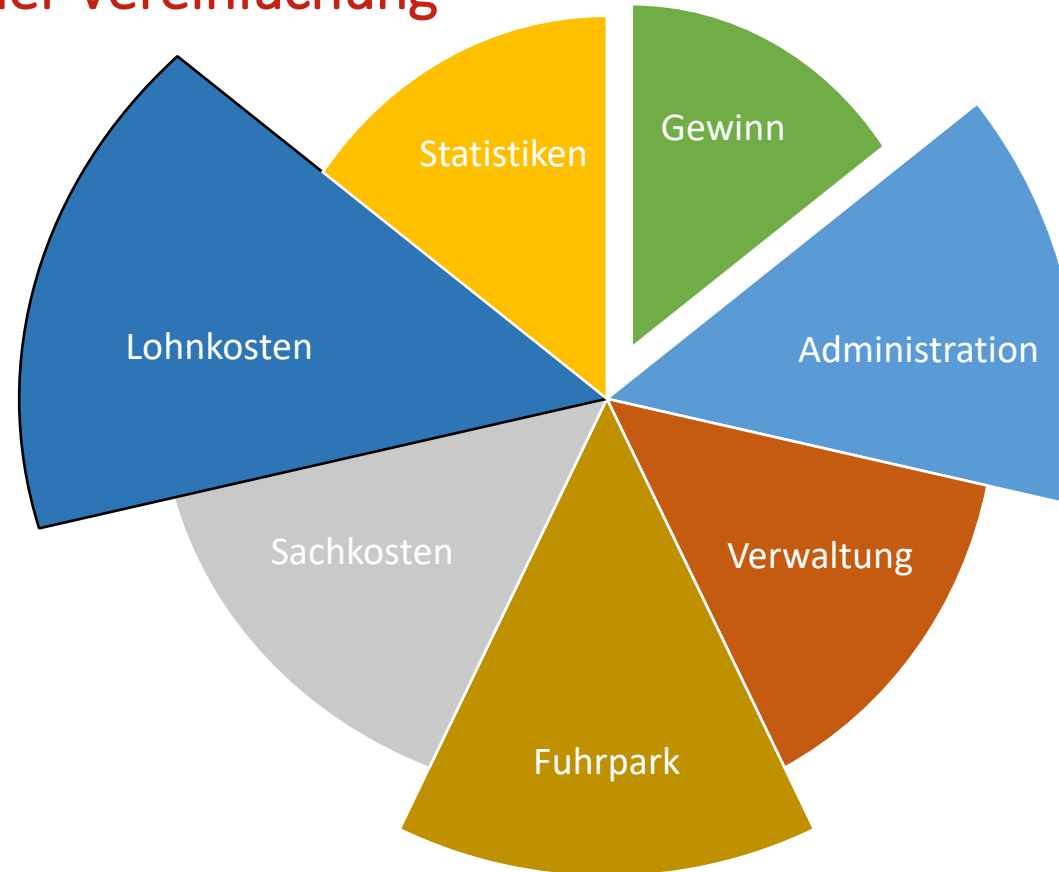


# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Wirtschaftlichkeit

„Das Prinzip der Vereinfachung“

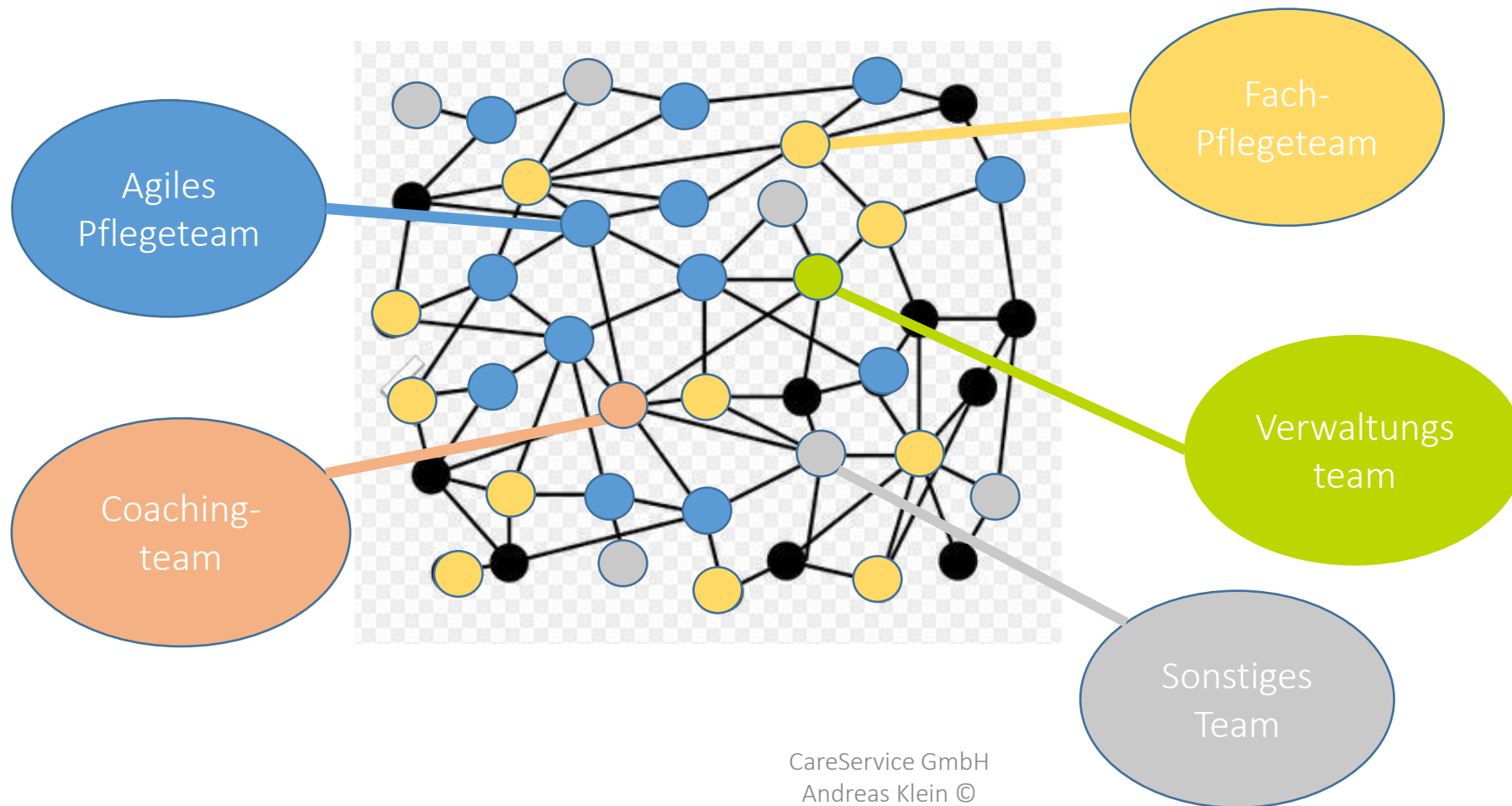
Agile  
Pflegeteams



# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Netzwerkstruktur

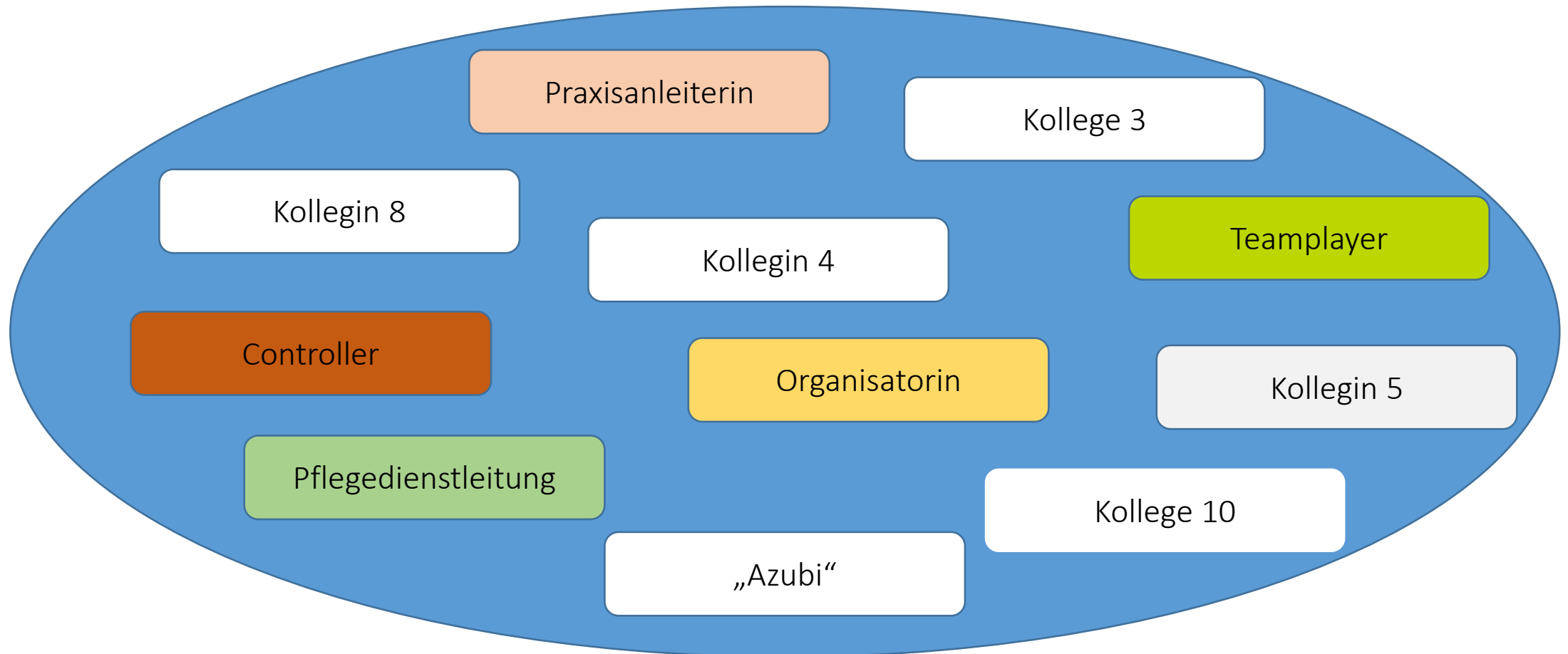
„Das Prinzip der Vereinfachung“



# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Rollenverteilung

„Das Prinzip der Vereinfachung“

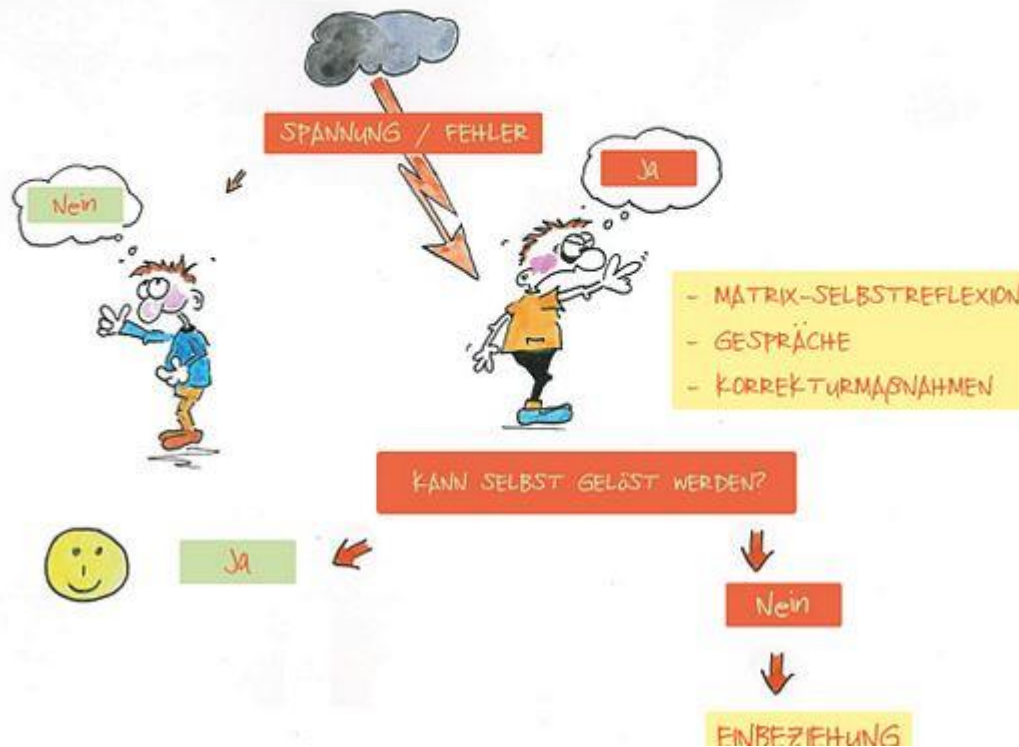


# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Kommunikation

„Das Prinzip der Vereinfachung“

## KOMMUNIKATIONS MATRIX



Agile  
Pflegeteams

Konsent-Prinzip



# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

Digitalisierung

„Das Prinzip der Vereinfachung“

Agile  
Pflegeteams



# “Quartierspflege” - Ambulante Pflege neu denken

## Auswirkungen

### Agile Pflegeteams

- Aufgaben wurden innerhalb der Teams verteilt und es entstand ein „WIR-Gefühl“
- Konflikte wurden innerhalb des Teams durch offene Kommunikation gelöst
- „Probleme“ wurden zu Fehlern. Statt nach dem Schuldigen zu suchen ging der Fokus auf die Frage: „Fehler? was fehlt noch“
- Durch Einbeziehung und Verstehen der gesamten Abläufe entstand ein Gefühl für Verantwortlichkeit
- Ideen wurden kreiert z. B. hinsichtlich Quartierspflege, Dienstplangestaltung, Arbeitsabläufen etc.
- u.v.m.

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

Die Pflege und Versorgung unserer Mitmenschen lässt sich mit einer agilen Unternehmensführung nachweislich und im besten Fall sogar drastisch verbessern.



Aussichten

Sowohl die „Werkzeuge“, als auch das Wissen sind vorhanden.

Das Einzige was fehlt ist der Wille es auch zu tun!

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken



Aussichten

Reduzierung des Krankenstandes auf Normalmaß (18,7 Tage) würde Mitarbeiter verfügbar machen, welches 26.000 Vollzeitstellen entspräche

\*[Barmer Pflegereport 2020](#) - Bundesanstalt für Arbeit - Mai 2023)

Konservative Schätzungen liegen bei 92.000 – 300.000, optimistisch bis zu 600.000 Pflegekräften, die reaktiviert werden könnten\*

\*Modellprojekt; Ich pflege wieder, WEIL.....“2024 St. Joseph Stift Bremen“

\*[Studie; Ich pflege wieder, wenn.... 2022; “Kooperationsprojekt Arbeitnehmerkammer Bremen u. w.“](#)

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

Man gibt immer den Verhältnissen die Schuld für das was ist. Ich glaube nicht an die Verhältnisse.

Diejenigen, die in der Welt vorankommen gehen hin und suchen sich die Verhältnisse, die sie brauchen.

Und wenn sie sie nicht finden können, schaffen sie sie selbst.

Bernhard Shaw

# “Quartierspflege“ - Ambulante Pflege neu denken

Kompetenzzentrum Demenz für das Land Brandenburg 9. Fachtag – 04.07.2024

## Anhang

### Bücher:

- Frederic Laloux: Reinventing Organisations - Vahlen. ISBN 978-3-8006-4913-6
- Selbstorganisierte Teams in der Praxis (Astrid Vermeer und Benn Wenting) - ivs.opleidingen Verlag
- Das kollegial geführte Unternehmen (Bernd Oestreich / Claudia Schröder) - Vahlen Verlag
- Unternehmens- und Führungskultur Leis / Kobialka / Keller) Lambertusverlag
- John Strelecky: Big Five for Life, Café am Rande der Welt (Buchreihe)

### Agile Unternehmen und Projekte:

- Uni-Klinikum Heidelberg „[Innovationsraum Pflege](#)“
- Sozialministerium Baden-Württemberg - „Ich & Du – Pflege GmbH“ [Projekt Buurtzorg-Modell in Deutschland](#)
- [Buurtzorg Deutschland](#)
- [Heiligenfeld GmbH Kliniken](#)
- Upstalsboom Hotels und Ferienwohnungen – [Der Upstalsboom Weg](#)
- Sipgate Telekommunikation Düsseldorf „[lean und agil mit ganzem Herzen](#)“

### Such- und Stichworte:

Holokratie; Soziokratie; Agile Führung (Leadership); Augenhöhe (-Projekt); Selbstorganisierte Teams; Selbstreflexion; Selbstorganisation; New Work (Frithjof Bergman); SCRUM (-Manifest); KANBAN (4 Grundprinzipien); Design Thinking; Konsentprinzip;

**Andreas Klein**

Kontakt über

CareService mbH – Kammerrathsfeldstr. 20 – 40593 Düsseldorf – 0211 739250

a.klein@careservice.de