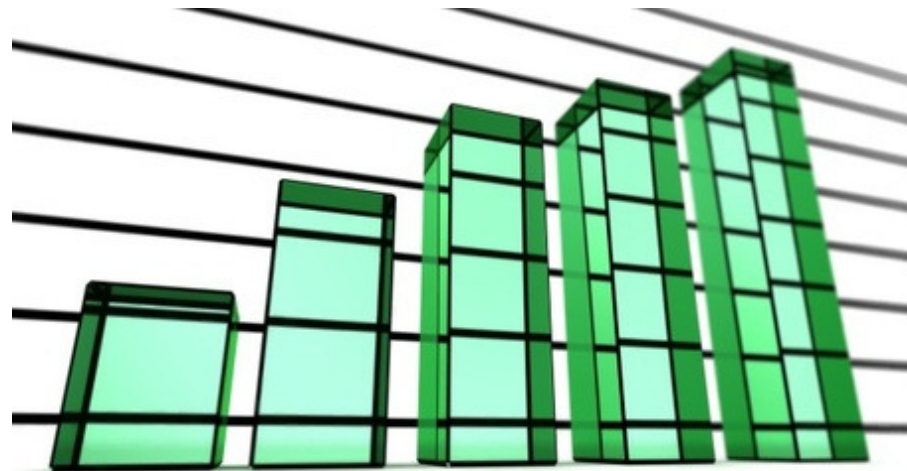


Herzlich Willkommen!

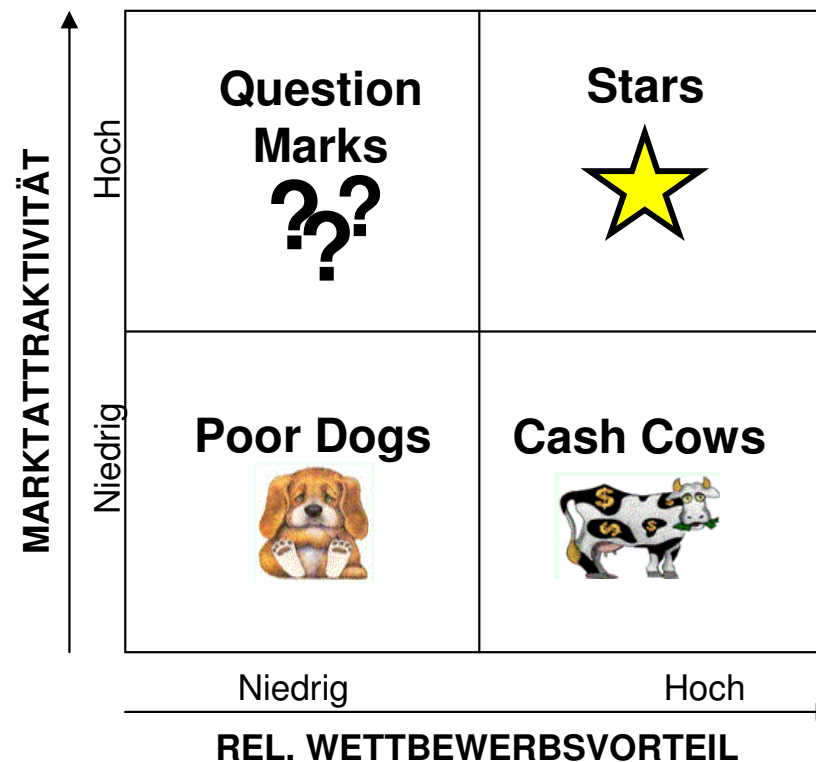
FORUM I



***„Die richtigen
betriebswirtschaftlichen und
finanziellen Konzepte für die Zukunft“***

„Wettbewerbsvorteile und Potenziale nutzen“

von Michael Thies



Gliederung

- ***Markt mit Zukunft?***
- ***Megatrends***
- ***Wettbewerbsvorteile und Potenziale ERKENNEN und NUTZEN – Heute und in Zukunft***
 - Qualität
 - Kostenmanagement
 - Marketing & Vertrieb
 - Personal
 - Vernetzung
- ***Gesetzliche Tendenzen – Chancen und Risiken***
- ***Die große Chance der frei-gemeinnützigen Anbieter***

Markt mit Zukunft? – JA, denn...



Anbieter unter Konsolidierungsdruck: Der Wettbewerb verschärft sich

Sana erwägt eigene Pflegeheim-Sparte

privaten Klinikl
Exc

Sunrise: Neuer teurer Aufschub bis Dezember

an. Virginia, wird gemeldet, dass dem
Konzern Sunrise Senior Living
neuer - teurer - Aufschub bis 2.12.09
den ist. Das Ringen um eine
Restrukturierung geht weiter.

HIBA und Johannesstift bauen in Berlin

Die HIBA Hamburger Immobilien & Bauträger
Aktiengesellschaft und das Evangelische Johannesstift,
Berlin, haben einen Generalübernahmevertrag über
den Bau einer Pflegeeinrichtung Berlin-Spandau
mit 89 Betten (in 83 Einzel-, 3 Doppelzimmern)
sowie 15 Einheiten für Betreutes Wohnen geschlossen.

CARE INVEST, 27.04.2009

n Bautzen

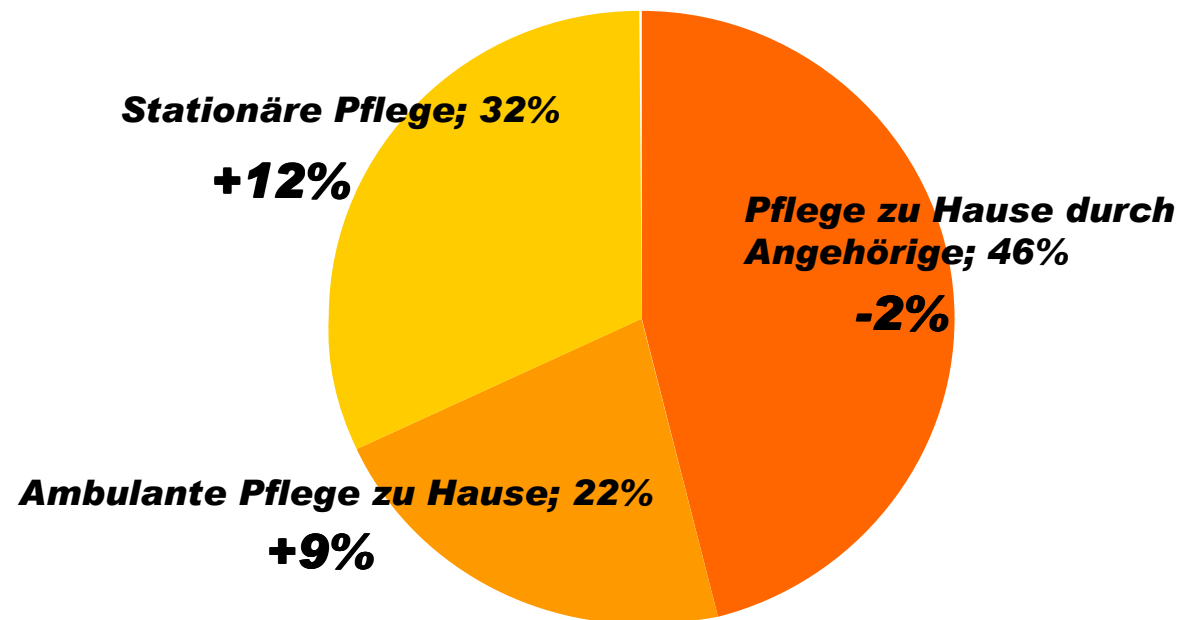
sung Süd) wird
Seniorenimmobilie
heim in Bautzen.

CARE INVEST, 27.04.2009

das neue
n. Heute wurde
alle Pflegeformen
gefeiert.
mizil durch die
Bauträger AG.

Beispiel: Wachstumsmarkt Pflege – Anstieg der Pflegebedürftigen 2001-2007

- **Mehrzahl der Pflegebedürftigen werden derzeit zu Hause von Angehörigen versorgt, diese Zahlen sind jedoch rückläufig**
- **Anteil der stationären Pflegefälle sowie Anspruchnahme ambulanter Dienstleistungen steigt stetig an**



Quelle: Pflegestatistik 2001-2007 (Statistisches Bundesamt)
© MICHAELTHIESS Management Consultants | www.michaelthiess.com

1. Benediktbeurer ZukunftsGespräche „Der Pflegemarkt in Bewegung – Impulse für den Unternehmenserfolg“ am 13./14. Mai 2009

Megatrends des Marktes:



Non-Profit-Organisationen

- Kirchen / Stiftungen / Vereine und Verbände / sozial tätige Organisationen
- Kommunen

und Profit-Unternehmen

treffen im gleichen Markt aufeinander

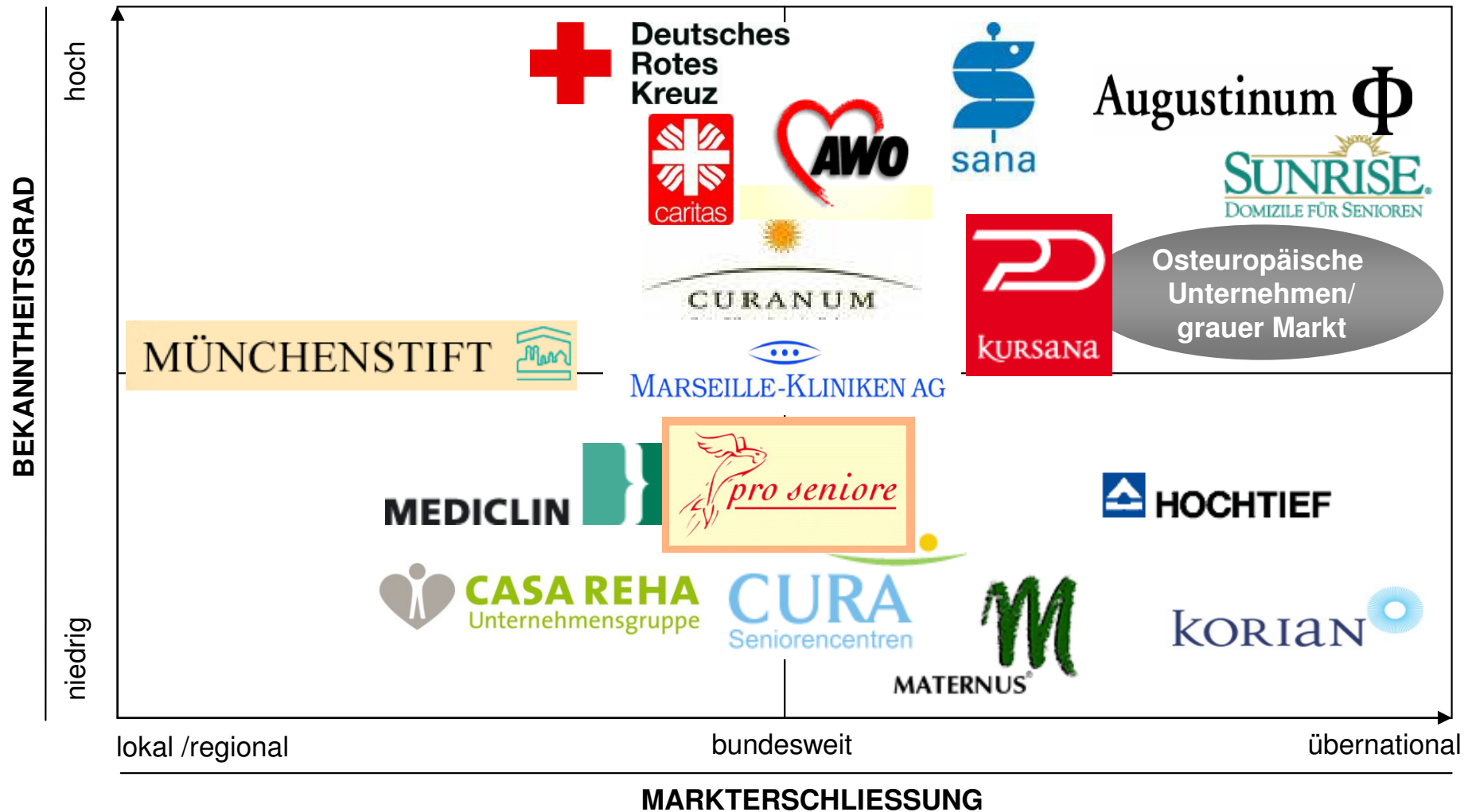
Markt- und Wettbewerbsvorteile ERKENNEN und NUTZEN!

Nicht nur heute, sondern auch in Zukunft:

- ✓ **Marktchancen und -risiken rechtzeitig erkennen, einschätzen und für sich interpretieren**
- ✓ **Wettbewerb erkennen und stetig beobachten**
- ✓ **Eigene Marktstellung / Positionierung in Markt- und Wettbewerbsumfeld beurteilen**
- ✓ **Alleinstellungsmerkmale identifizieren und als Wettbewerbsvorteil für sich nutzen**



Die Konkurrenz schläft nicht – beispielhaftes Wettbewerbsportfolio



Eigene Vorteile und Potenziale ERKENNEN und NUTZEN!



Wo und wofür stehen wir? Welche Werte vertreten wir (Leitbild)?

Was ist unsere Aufgabe (Mission)?

Wo wollen wir hin – was sind unsere Ziele und wie erreichen wir diese?

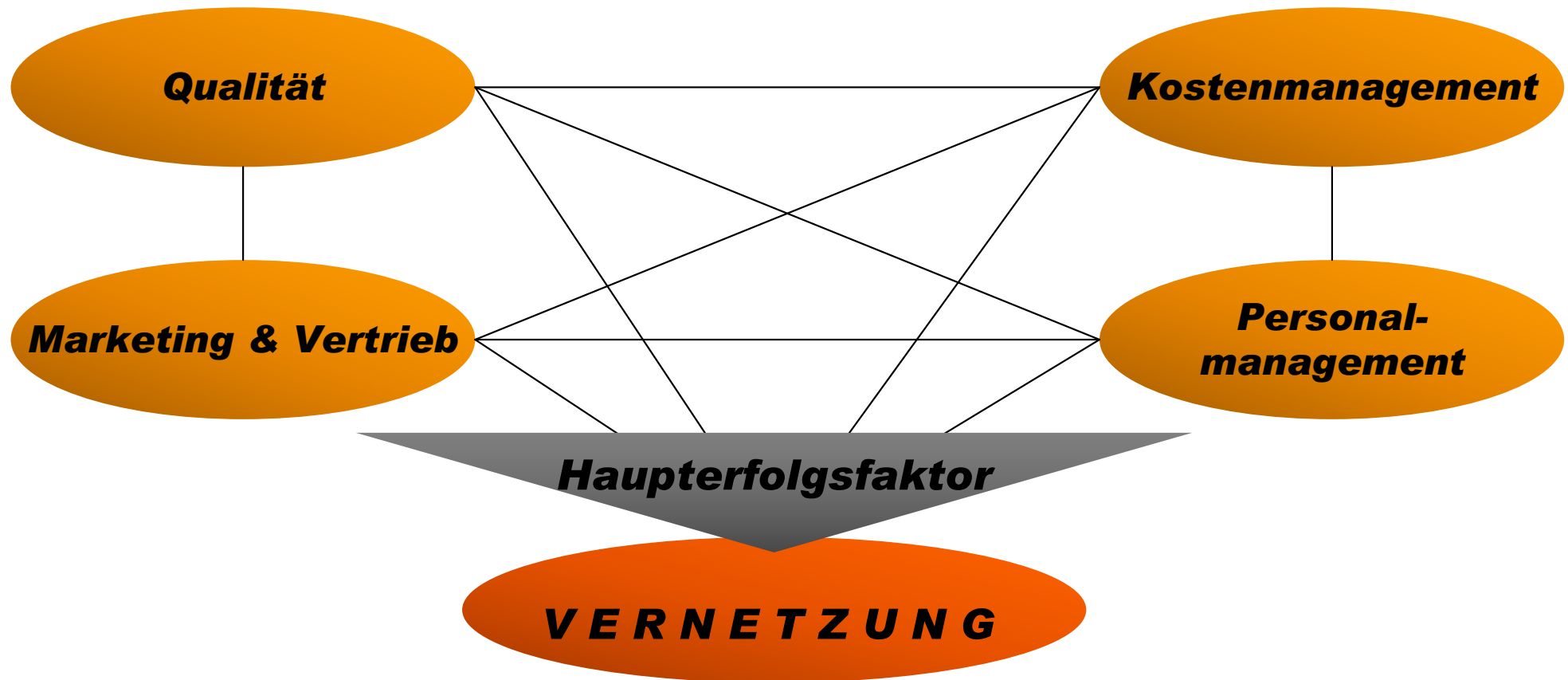
Was sind unsere Stärken, was unsere Schwächen?

Welchen Bedarf gibt es am Markt und welchen können / müssen wir decken?

Mit welchen Angeboten?

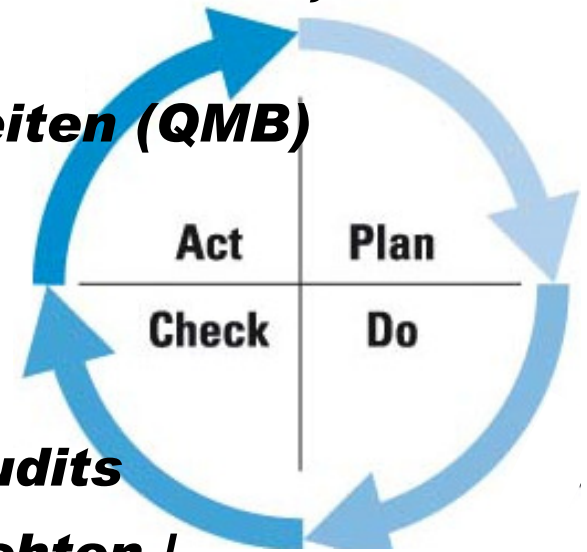
Welche Zielgruppe ist für uns von Relevanz?

Wettbewerbsvorteile und Potenziale nutzen – JA, ... aber wie?



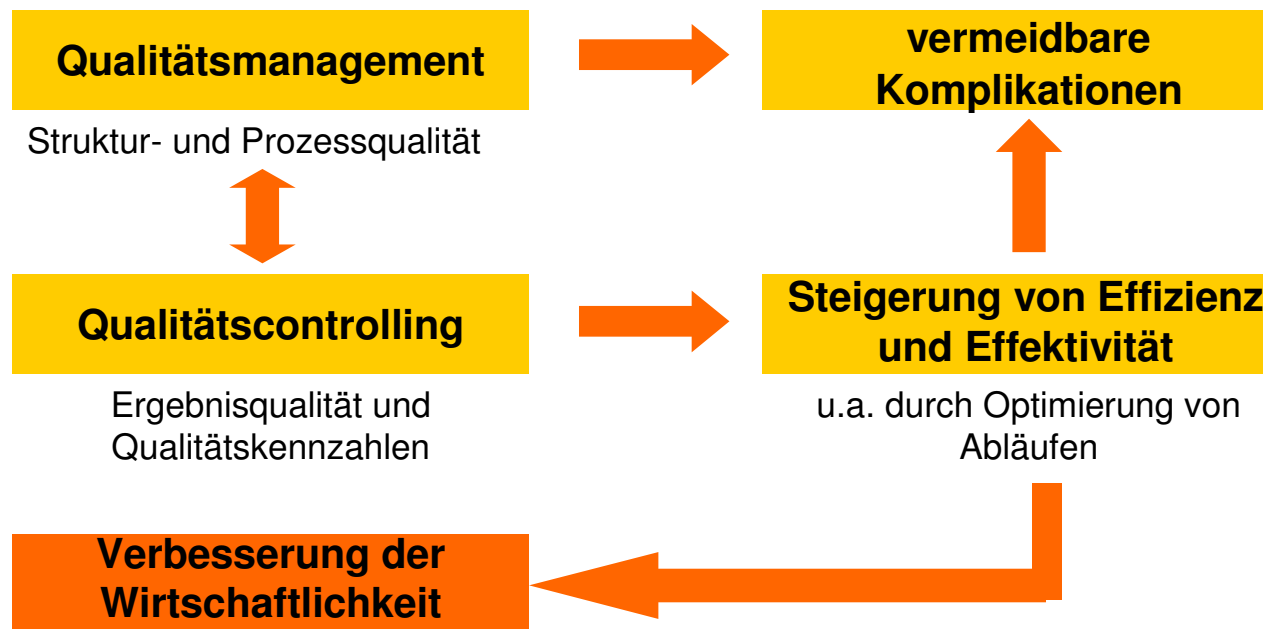
Die Anforderungen an Qualität nehmen stetig zu

- **Zertifizierung ist inzwischen Markenzeichen für gute Qualität (Image!)**
- **(eigenes) QM-System zur Planung, Durchführung und Kontrolle aller Maßnahmen zur Sicherung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität**
- **Eindeutige Zuordnung von Verantwortlichkeiten (QMB)**
- **Einheitliche Qualitätskennzahlen**
- **Qualitätshandbuch**
- **Veröffentlichung von Qualitätsberichten**
- **Vorbereitung auf MDK-Prüfungen, interne Audits**
- **Künftig: Veröffentlichung von MDK-Prüfberichten / Schulnoten**
- **...**



Qualität – Grundvoraussetzung für den unternehmerischen Erfolg

- **Qualität als Leitlinie für jegliches Handeln**, vor allem im Bereich der personenbezogenen Dienstleistung
- **Ohne Qualität keine Wirtschaftlichkeit** – Qualität ist für die Wirtschaftlichkeit in der Leistungserbringung von maßgeblicher Bedeutung



Kostenmanagement – in Kerngeschäft „Pflege“ und „Wirtschaftsdienste“

- ✓ **Controlling (einheitliche und verbindliche Leistungs- und betriebswirtschaftliche Kennzahlen)**
 - ✓ **Regelmäßiges Reporting**
 - ✓ **Klare Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen**
 - ✓ **Klare Kommunikationsstrukturen**
 - ✓ **Effiziente Abläufe | Prozessmanagement (Dokumentation)**
 - ✓ **Outsourcing vs. Insourcing (Küche, Reinigung, EDV etc.)**
 - ✓ **Zentralisierung vs. Dezentralisierung | Clusterung**
 - ✓ **Chance Pflegesatzverhandlungen | Cave: Wettbewerb**
- ...

Marketing & Vertrieb – mehr als nur Anzeigenschaltung und „Tage der offenen Tür“

Corporate Identity

einheitlicher Auftritt fördert einen hohen Wiedererkennungswert

Marketingkonzeption

mit definierten Zielen, Strategien und Instrumenten als Handlungsbasis

„Business is local“:

- Werbung – die richtige Ansprache für die richtige Zielgruppe
- Öffentlichkeitsarbeit – Meinungen und Standpunkte vertreten, sich politisch engagieren

Auch soziale Einrichtungen brauchen Vertrieb:

- Jeder einzelne Mitarbeiter ist ein wichtiger Marketingfaktor, sein Verhalten gegenüber der (potenziellen) Kundschaft trägt wesentlich zum Erfolg der Einrichtung bei
 - Wichtig: Ein guter Eindruck wird drei Mal, ein schlechter Eindruck 20 Mal weitererzählt!
- Mehr Kundenorientierung durch Case Management – individuelles Leistungsangebot für eine individuelle Kundschaft
- Belegungsmanagement / Customer Relationship Management – professioneller Umgang mit Interessenten und gezielte Bearbeitung von Multiplikatoren (Beziehungsmarketing); Pflegestützpunkte!

Markt- und Kundenorientierung

Wettbewerbsvorteil Marke – Wollen wir eine? Sind wir bereits eine? ...oder auf dem Weg dorthin?

Was verbinden Sie mit diesen Marken?



Marken vermitteln
Gefühle,
Einstellungen –
und sie können
Vertrauen
erzeugen!



Freude am Fahren



Investieren Sie in qualifiziertes und motiviertes Personal

- **Die Mitarbeiter sind das Kapital Ihres Unternehmens**
- **Sie sind Erfolgs- und nicht nur Kostenfaktor**
- **Kostenminimierung: Fachkräfte vs. Hilfskräfte?!**
- **Gezielte Fort- und Weiterbildungen und Förderung von Talenten und Stärken**
- **Führen durch Zielvereinbarungen**
- **Trend „Work-Life-Balance“ – Angebot alternativer Arbeitszeitmodelle**
- **Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung**
- **Neue Berufszweige, z.B. „Pflegeüberleitung“ fördern**
- **Eigene Auszubildende frühzeitig an das Unternehmen binden**



Exkurs: Great Place To Work – Beste Arbeitgeber im Gesundheitswesen 2009

Untersuchungsinhalte:



Platzierung Unternehmen:

Top 3 der Größenklasse (von 501 bis 2000 Mitarbeiter)

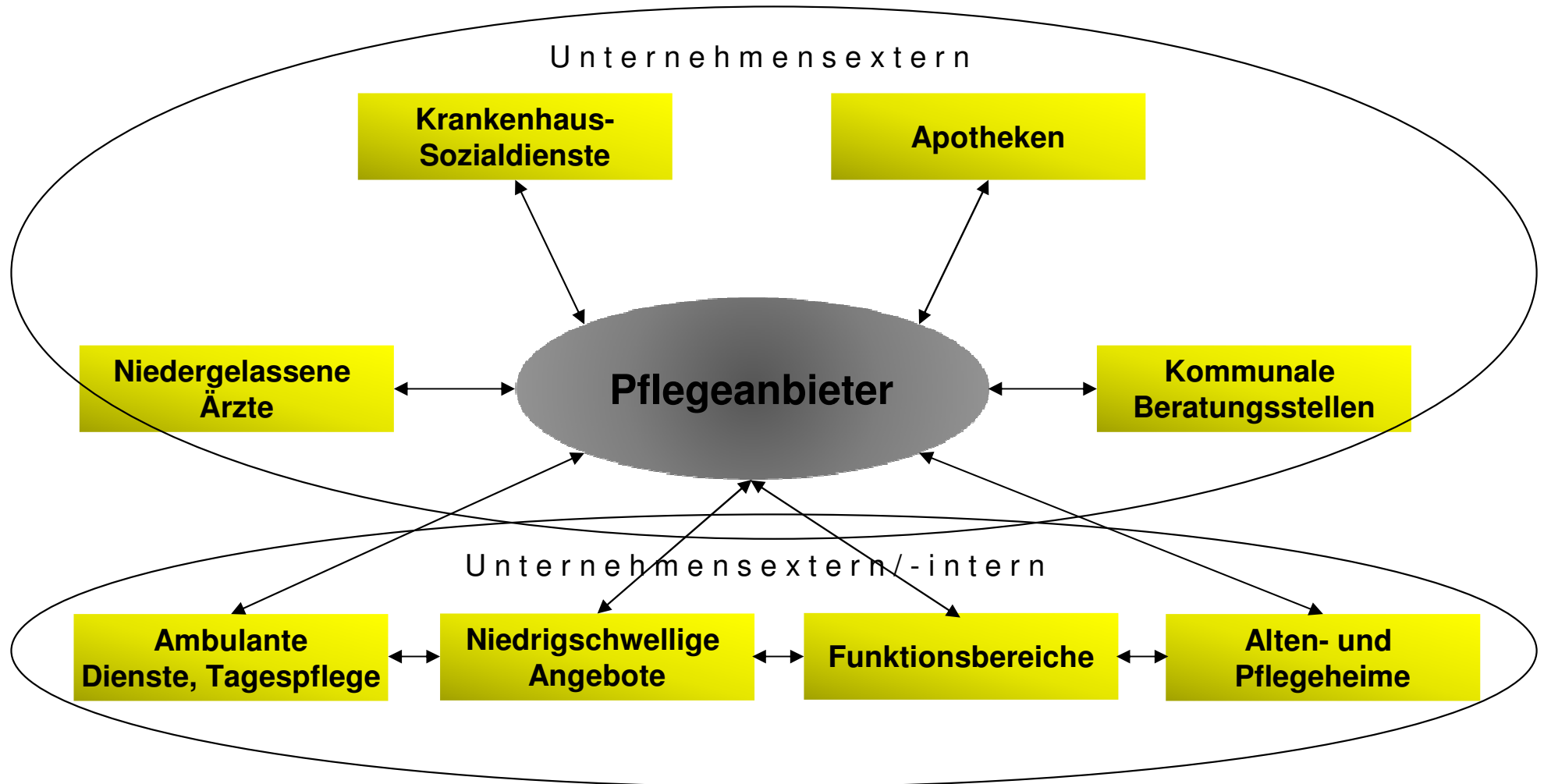
1. Caritasverband Olpe
2. Kliniken Maria Hilf Mönchengladbach
3. Katharinen-Hospital Unna

Top 3 der Größenklasse (von 20 bis 500 Mitarbeiter)

1. Steinheim "Mainterrasse"
2. Rind'sches Bürgerstift
3. Caritas Wohn- und Pflegegemeinschaft Seniorenheim St. Josef

Quelle: <http://www.greatplacetowork.de>

Vernetzung – Trend zur Mehrgliedrigkeit und integrierten Versorgung



Gesetzliche Tendenzen – Das PWG (1.07.08) birgt viele Chancen, aber auch Risiken in sich (1)

Gesetzliche Änderungen des PWG	CHANCEN	RISIKEN
Erhöhung der Leistungsbeträge in der vollstationären Versorgung bei Pflegestufe III u. Härtefällen	Verbesserung der Erlössituation, Geltendmachung von Härtefällen im Rahmen der Härtefallquote (neue Härtefallregelung)	Belegungsrückgang durch nicht konkurrenzfähige Pflegesätze (Pflegesatzverhandlungen)
Erhöhung der Leistungsbeträge in der ambulanten Versorgung und Möglichkeit des „Poolens“ von Leistungsansprüchen	Ausweitung des Angebots auf ambulante und niedrigschwellige Leistungen	Wegfall von Kundschaft bzw. Erlösen der ambulanten Pflegedienste durch Bündelung von Leistungen durch Betroffene
Erhöhte Leistungsbeträge der Pflegekasse für Tages- und Nachtpflege	Innovative Angebote im Bereich der Tagespflege, Beratungsangebote für Angehörige hinsichtlich Kombi-Leistungen	Verzögerte Aufnahme in vollstationäre Pflege
Erhöhung des Pflegegeldes für pflegende Angehörige sowie der Leistungsbeträge für Kurzzeit- und Verhinderungspflege	Angebote und Beratungs-/ Unterstützungsleistungen für pflegende Angehörige, Kurzzeit-/ Verhinderungspflege	Zunahme der Pflege durch Angehörige zu Hause

Gesetzliche Tendenzen – Das PWG (1.07.08) birgt viele Chancen, aber auch Risiken in sich (2)

Gesetzliche Änderungen des PWG	CHANCEN	RISIKEN
Vergütungen von Aufwendungen für Selbsthilfegruppen und ehrenamtlich Tätige	Stärkung des Ehrenamts, Personalkosteneinsparungen durch Einbindung von Leihkräften in den Betreuungsablauf	Substitution professioneller Kräfte durch ehrenamtliches Engagement (Image!)
Zusätzliche Betreuungsleistungen für Pflegebedürftige mit erheblichem allgemeinen Pflegeaufwand (z.B. Demenz) auch unabhängig von einer Pflegestufe	Ausbau des Angebots für Demenzkranke (zusätzl. Vergütung der Pflegekasse bis zu 200 € monatlich pro Fall)	Zunahme der Pflege durch Angehörige zu Hause (zusätzlicher Beratungsanspruch für pflegende Angehörige)
Gesamtversorgungsvertrag	Nur noch eine Leitungskraft (HM, PDL) für z.B. Heim, ambulanten Dienst, solitäre Tagespflegeeinrichtung notwendig	Anforderungen an qualifiziertes Führungspersonal steigen
Förderung von Pflegeberatung und Case Management, Einrichtung von Pflegestützpunkten	Beziehungsaufbau und -pflege zu den Stützpunkten als Zuweiser Ggf. eigener Aufbau von Beratungsstützpunkten – „Service-Büro“	Unabhängige Beratung der Stützpunkte ggf. gefährdet, Zuweisung von Kundschaft zur Konkurrenz

Die große Chance freigemeinnütziger Träger

- Religiöse und weltanschauliche Werte und Leitziele schaffen Vertrauen und Authentizität
- Ursprungskern = freiwilliger Zusammenschluss von Menschen zum Zwecke der Andienung von best. Leistungen verschaffte in der Vergangenheit hohe Stabilität
- Mitarbeiterorientierung und Personalakquise auf Basis dieses Selbstverständnisses (Nächstenliebe)
- Zumeist starke Marktposition und hoher Bekanntheitsgrad
- Zum Teil sogar internationale Ausrichtung (DRK)
- „Gemischtwarenladen“ = Angebote über alle Hilfefelder als großer Wettbewerbsvorteil gegenüber Privaten
- Hohes Engagement im Bereich Ehrenamt sowie innerhalb der politischen Meinungsbildung und Interessensvertretung

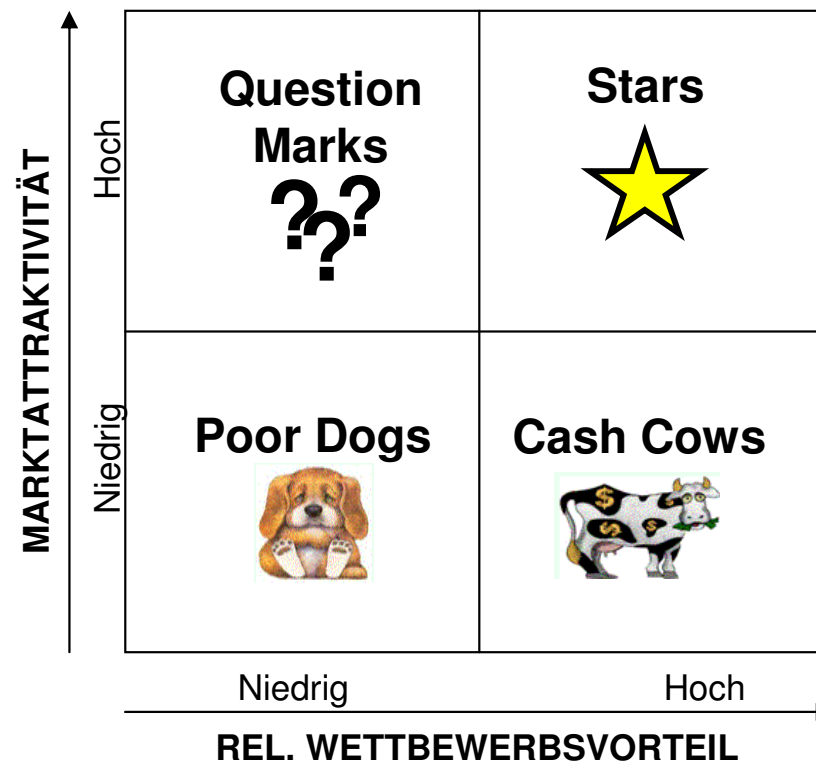
- Wirtschaftlichkeit
- Kostendruck
- Konkurrenzdruck
- Effizienz
- Qualitätswettbewerb
-

BALANCE

zwischen sozialer Verantwortung (Glaubwürdigkeit) und Unternehmenserfolg (Effizienz) gestalten

„Wettbewerbsvorteile und Potenziale nutzen“

von Michael Thies



MICHAEL THIESS

MANAGEMENT CONSULTANTS

Michael Thiess
Dipl.- Kfm., Dipl.- Psych.

MICHAEL THIESS Management Consultants
Pfisterstrasse 11
80331 München

Phone: +49 (0)89 1 89 44 89 - 0

Fax: +49 (0)89 1 89 44 89 - 39

Web: www.michaelthiess.com

© MICHAELTHIESS Management Consultants | www.michaelthiess.com

1. Benediktbeurer ZukunftsGespräche „Der Pflegemarkt in Bewegung –
Impulse für den Unternehmenserfolg“ am 13./14. Mai 2009

