

erfahrungsbericht

Interview mit Iris Lange, mobiler Pflegedienst Donnersberg

Ein wirklich gelungenes Beispiel für gelebte ABVP-Servicepartnerschaft ist die Geschichte der Zusammenarbeit zwischen Iris Lange, Inhaberin des mobilen Pflegedienstes Donnersberg in Rittersheim und dem Unternehmensberater Herrn Haug von der Unternehmensberatung Wißgott in Bochum.

Aufmerksam geworden ist Frau Lange auf Herrn Wißgott beim ABVP Unternehmerkongress in Eisenach im Herbst vergangenen Jahres.

Wie steigern ich meinen Umsatz?

Wie senke ich meine Kosten?

Schließe ich meinen Betrieb ganz?

Diese und andere Fragen beschäftigten Frau Lange während des Seminars „Verkaufen in der Pflege“, einem Fortbildungsangebot des ABVP. Die Gedanken und Ansätze nahm Frau Lange mit nach Hause. Wenige Tage spä-

ter, wieder daheim und mit dem Tagesgeschäft belastet, war es genug. Hörer in die Hand, die ABVP Geschäftsstelle West angerufen und dort Frau Metzner nach der Telefonnummer von Herrn Wißgott gefragt. Gleich im ersten Telefongespräch war das Eis gebrochen. Nach einer Stunde war die Marschrichtung klar und die Beratung vereinbart. Seither ist Herr Haug, Mitarbeiter der Unternehmensberatung Wißgott regelmäßiger Gast im Pflegedienst Donnersberg.

ABVP im Dialog: Frau Lange, welche war die beste Erfahrung, die Sie bei der Arbeit mit Herrn Haug gemacht haben?

Iris Lange: Kennenlernen und Kontaktaufnahme mit Hilfe des ABVP war unproblematisch, wobei mich Frau Metzner von der ABVP Geschäftsstelle West gleich auf die Tatsache aufmerksam gemacht hatte, dass die ABVP-Servicepartnerschaft mit der Unternehmensberatung Wißgott noch sehr jung

war und man noch nicht viel über die Beratungsqualität sagen könne. Nach dem ersten Telefonat mit Herrn Wißgott, das immerhin eine Stunde gedauert hat, war mir aber klar, dass es in die richtige Richtung geht. Herr Wißgott hat mich mit mir völlig neuen Fragestellungen konfrontiert. Wissen Sie, die meisten Unternehmensberater kommen mit fertigen Konzepten an und versuchen diese dem Unternehmen aufzusetzen, anstatt individuell auf das Unternehmen einzugehen.

ABVP im Dialog: Warum waren und sind Sie der Ansicht, einen Unternehmensberater zu brauchen?

Iris Lange: Im vergangenen Jahr gab es so eine Durststrecke. Patienten gingen ins Heim oder sind gestorben, die Umsätze gingen zurück, aber die Kosten blieben. Ich hatte wirklich keine Idee mehr, wie es weitergehen soll. Jetzt, nach dieser Erfahrung ist er mir ein wichtiger, unverzichtbarer Ratgeber. Es ist eben immer besser, wenn auch mal

wir begrüßen ganz herzlich in der gemeinschaft unserer mitglieder:

zum 1. 6. 2005

Bayern

- Ambulante Krankenpflege & Seniorenbetreuung, München
Herr Wolfgang Weber

zum 1. 7. 2005

Bayern

- Mobiler Pflegedienst St. Agnes, Schimborn
Frau Maria Rodina

Berlin

- T & A Ambulanter Pflegedienst König GbR, Berlin
Herr Andreas König

Rheinland-Pfalz

- Ambulanter Pflegedienst, Morbach Gutenthal
Frau Anja Lörsch

zum 1. 8. 2005

Sachsen

- Häuslicher Krankenpflegedienst Strigan, Rochlitz
Frau Ingeborg Strigan

zum 1. 9. 2005

Brandenburg

- Ambulanter Pflegedienst Humanitas, Zernsdorf
Frau Kordula Cyrson

Niedersachsen

- Salutos, Osnabrück
Frau Christina Riessland
Pflegeservice Roß, Salzgitter
Frau Christiane Roß



jemand von aussen auf das Unternehmen schaut.

ABVP im Dialog: Frau Lange, nachdem Herr Haug nun da war, wie war die Vorgehensweise?

Iris Lange: Zunächst hat Herr Wißgott eine Unternehmensanalyse durchgeführt. Das war zwar anstrengend, die gesamten Zahlen, Daten und Fakten zusammenzutragen, aber im Nachhinein absolut sinnvoll. Es gibt auch andere Dinge in einem Pflegeunternehmen außer der Pflege. Hier hat mir Herr Wißgott klar die Augen geöffnet und mich für Fragen sensibilisiert, an die ich vorher nie gedacht hätte. Es wurden auch Mitarbeitergespräche in der Gruppe geführt. Mit mir und ohne mich. In dem Moment dachte ich nur „alle hauen ab“.

ABVP im Dialog: Wie war das Ergebnis der Analyse?

Iris Lange: Im Ergebnis dieser Analyse konnten wir sehen, dass wir bei einer großen Anzahl von Pflegeeinsätzen „Geld mitbringen“.

Mit den betroffenen Kunden wurden, gemeinsam mit Herrn Haug, Gespräche geführt, die fast alle zur Verlängerung der Einsätze und somit zu einer Erlössteigerung geführt haben. Und das erstaunliche war, dass die meisten Patienten sehr positiv reagiert haben. Bei jeder anstehenden Veränderung macht Herr Haug lediglich Vorschläge.

Die Entscheidung ob und wie vorgegangen wird, treffe ich. So behalte ich meine unternehmerische Freiheit und fühle mich einfach gut beraten.

ABVP im Dialog: Und was können Sie als klar umgesetzte Verbesserung erkennen?

Iris Lange: Naja, wie schon gesagt, unsere Erlössituation hat sich nachhaltig verbessert und die Kostensituation auch. Das mit den Kosten ging leider nicht ganz ohne Schmerzen. Mit den Mitarbeitern, mit denen ich heute noch

zusammenarbeite, ist es ein ganz anderes Arbeiten. Das Team hat sich gefunden und weiterentwickelt. Herr Haug hat mir auch vermittelt, wie mit Mitarbeitern zu kommunizieren ist und wie diese zu motivieren sind.

Ein weiteres Highlight ist der Kooperationsvertrag mit dem örtlichen Krankenhaus. Für uns und vor allem für die Patienten wird dadurch vieles einfacher, weil es eine abgestimmte Vorgehensweise bei der Entlassung und Überleitung gibt. Ausserdem habe ich eine Kooperationsvereinbarung mit einem Hausmeisterdienst und mit dem ambulanten Pflegedienst Wonnegau schließen können.

Und das schönste ist: Mein Unternehmen hat einen anderen Namen, der mir total gut gefällt und auf den ich sehr stolz bin.

ABVP im Dialog: Wie lange dauert die Beratung noch?

Iris Lange: In absehbarer Zeit möchte ich noch nicht auf Herrn Haug verzichten. Die Abstände zwischen den Beratungstagen werden länger. Aber es ist mir noch wichtig, jemanden mit hoher Kompetenz im Rücken zu haben.

ABVP im Dialog: Und Ihr Resümee über die Unternehmensberatung Wißgott?

Iris Lange: Alles in Allem super. Herr Haug ist telefonisch oder per Mail jederzeit erreichbar. Wir vereinbarten die Beratungstermine individuell, es gibt keine Vorgaben. Ich bekomme in fast allen unternehmerischen Problemfällen Hilfe oder zumindest einen Tip, wo ich Hilfe bekommen kann.

ABVP im Dialog: Frau Lange, wir danken Ihnen für das Gespräch.

Weitere Informationen zu Servicepartnern des ABVP erhalten Sie unter www.abvp.de



**Fachberatung
für die
ambulante
Pflege**

**Unternehmensberatung
Wißgott**

Gemeinsam neue Wege gehen!

- Strategische Konzepte
- betriebswirtschaftliche Soforthilfe
- Konsolidierungskonzepte
- Expansionskonzepte

**Umfangreiche Informationen rund um
das Thema ambulante Pflege**

www.uw-b.de

Unternehmensberatung Wißgott
Claus-Groth-Str. 29 - 44803 Bochum
Tel. 0234 / 3 61 63 94 - Fax: 3 61 63 95
Email: info@uw-b.de - Url: www.uw-b.de