

## 18 Titelthema: Neue Leistungen

Mit dem Pflegedienst in den Urlaub. Betreutes Reisen für pflegebedürftige Menschen anbieten

## 23 Qualitätsmanagement

Für Beschwerden ein offenes Ohr. Fehler und Probleme im Pflegedienst erkennen und lösen

## 26 Mobilitätsmanagement

Einen Mix passender Verkehrsmittel wählen. Mobilitätseffizienz als Wettbewerbsvorteil

## 30 Personal

Mitarbeiter und Stellvertreter qualifizieren. Jobrotation als Maßnahme gegen den Fachkräftemangel

## 34 Recht & Gesetz

*Rechtsprechung:* Zurück ins System? BSG-Urteil zur Rentenversicherungspflicht für GmbH-Geschäftsführer

*Arbeitsrecht:* Vom Vorsatz bis zur Fahrlässigkeit. Zur Haftung des Arbeitnehmers

## 38 Personalentwicklung

Das Wissen älterer Mitarbeiter nutzen. Der demografische Wandel als Herausforderung für das Personalmanagement

4 Impressum

6 Praxistipp

7 Nachrichten

8 Projekt

42 Medien

43 Termine

44 Markt & Mittel

45 Fortbildung

46 Stellenangebote, -gesuche und Ausbildungsangebote

47 Ihr Sanitätsfachhändler vor Ort

48 Köpfe



## Kunden das Reisen ermöglichen

Ob in Eigenregie oder in Kooperation mit einem Veranstalter: Mit dem Angebot Urlaubsorganisation und -begleitung für pflegebedürftige und behinderte Menschen schließen Pflegedienste eine Marktlücke.

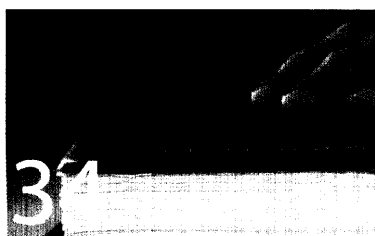
Von Darren Klingbeil und Susanne El-Nawab



## Beschwerdeaufnahme optimieren

Finden Pflegedienste einen Weg, mit Beschwerden und Fehlern professionell umzugehen, sie schnell zu erfassen und auf sie kompetent zu reagieren, lassen sich Fehler und Kosten vermeiden.

Von Jan Knittel



## Wann der Arbeitnehmer haftet

Unter welchen Bedingungen und in welchem Ausmaß Arbeitnehmer für einen Schaden haften, hängt von verschiedenen Kriterien ab. Geschäftsführer von Pflegediensten sollten diese kennen, um im Schadensfall vor Gericht zu bestehen.

Von Ralf Kaminski



## Ältere Mitarbeiter halten

Immer noch steigen Pflegende frühzeitig aus ihrem Beruf wieder aus. Zugleich ergreifen zu wenige junge Menschen Pflegeberufe. Pflegeeinrichtungen sind deshalb gefordert, auch älteren erfahrenen Mitarbeitern den Verbleib im Betrieb zu ermöglichen.

Von Ina Hedden und Hildegard Klein

**PDL**  
praxis

Pflegemanagement: Versorgung von MRSA-Patienten