

Vom Pflegeheim zum Pflegehotel

Von der Vision zur Realität

Dieses Kapitel ist eine fiktive Erzählung. Die beschriebene Einrichtung, der Rundgang und die Gespräche sind literarisch gestaltet. Die zugrunde liegenden Konzepte, Rollen und Strukturen entsprechen den in diesem Buch vorgestellten Inhalten und wurden in realen Einrichtungen umgesetzt.

Dieses Buch zu schreiben war einst unfassbar schwer

Vom Pflegeheim zum Pflegehotel

Was Sie in diesem Kapitel erwartet, ist weder Theorie noch Vision. Es ist gelebte Praxis – entstanden aus Erfahrungen, Irrtümern, Neuanfängen und konkreten Umsetzungsschritten.

Ein Pflegehotel nicht als Marketingbegriff, sondern als Ergebnis eines langen Weges. Ein Ort, an dem Pflegekräfte nicht länger im Ausnahmezustand arbeiten, sondern in klaren Strukturen. Ein Alltag, in dem Verantwortung geteilt, Kommunikation gelebt und Menschlichkeit nicht dem Zufall überlassen wird.

Dieses Kapitel erzählt beispielhaft von einem Haus, das Schritt für Schritt den Wandel gewagt hat. Es zeigt, wie sich Konzepte aus diesem Buch in der Praxis entfalten – in der Atmosphäre, in den Rollen, in der täglichen Begegnung. Grundlage dafür waren die weit über 100 Gespräche mit Menschen aus der Praxis, deren Impulse zu einem großen Ganzen zusammengewachsen sind.

Was hier sichtbar wird, ist das Ergebnis vieler Perspektiven:

- ein Alltagsmodell, das Mitarbeitende entlastet und Bewohner:innen stärkt
- ein Führungsmodell, das Hierarchien ersetzt durch operative Verantwortung
- eine Haltung, die aus Organisation wieder Orientierung macht

Die Geschichte soll zum Nachdenken einladen. Denn jede einzelne Maßnahme, die im Pflegehotel sichtbar geworden ist, ist auch in Ihrer Einrichtung umsetzbar. Nicht auf einmal, aber Schritt für Schritt.

Am Ende dieses Rundgangs steht kein Konzept, sondern eine Erkenntnis: Pflege kann anders sein. Und besser. Nicht, weil sie perfekt ist – sondern weil sie den Mut hatte, neu zu denken.

* * *

Ein besonderer Besuch

Geschäftsführer:innen aus Österreich und Deutschland begegnen sich zum ersten Mal persönlich

Der Tag beginnt still. Kein Gong, kein Ruf, kein Lärm. Nur das leise Summen eines Kaffeeautomaten und Stimmen, die sich im Hintergrund begegnen – warm, vertraut, nicht gehetzt.

Im Besprechungsraum stehen Gläser bereit. Eine Karaffe mit Wasser, ein paar Notizblöcke, Stifte. An der Wand ein Ausdruck des neuen Organigramms: drei Rollen statt Hierarchien, Verantwortung sichtbar gemacht.

Die Tür öffnet sich. Gäste treten ein: Menschen, die Pflege führen, gestalten, tragen. Sie kommen aus verschiedenen Regionen, mit unterschiedlichen Erfahrungen, aber mit einem gemeinsamen Interesse: Was ist aus den Konzepten dieses Buches geworden? Wie sieht es aus, wenn Struktur, Entlastung und Menschlichkeit nicht nur geplant, sondern gelebt werden?

Der Gastgeber, Direktor des Hauses, begrüßt mit einem offenen Blick. Keine große Rede. Nur ein Satz: *„Willkommen im Pflegehotel. Heute zeige ich Ihnen, was möglich wird, wenn man beginnt, Pflege neu zu denken.“*

Einige lächeln, andere schauen neugierig auf das Organigramm. Dann ein kurzer Moment der Stille.

Der Rundgang beginnt. Was folgt, ist kein Vortrag. Es ist eine Einladung zum Sehen, Fühlen, Verstehen. Ein Haus, das sich verändert hat. Ein Team, das Verantwortung neu verteilt hat. Ein Alltag, der sich nicht länger gegen Überlastung wehren muss – weil er sie strukturell verhindert. Doch bevor die Gruppe aufbricht, bleibt Zeit für eine kurze Einführung:

„Dieses Haus war nicht immer so. Es hat Umwege gebraucht. Diskussionen. Entscheidungen. Aber vor allem den Mut, nicht alles selbst machen zu wollen. Sondern alles gemeinsam möglich zu machen.“

Die Gäste nicken. Manche kommen aus Einrichtungen, die gerade erst mit dem ersten Schritt begonnen haben. Andere haben eigene Modelle entwickelt – inspiriert von den gleichen Grundgedanken.

Der Direktor lächelt: *„Kommen Sie mit. Ich zeige Ihnen, wo Worte zu Räumen wurden – und Ideen zu Alltag.“*

* * *

Im Besprechungsraum: Rückblick, Anerkennung und Neugier

Austausch über Herausforderungen, Erfolge und das Gefühl, nicht allein zu sein

Die Gruppe verlässt das Besprechungszimmer. Der Gang ist hell, das Licht weich. Es riecht angenehm – nicht nach Desinfektionsmittel, sondern nach Frische und Kaffee.

„Wir starten dort, wo für uns alles begonnen hat: im ersten Stock. Damals war es nur ein Versuch. Heute ist es Standard.“

Der Fahrstuhl öffnet sich. Die Gruppe steigt ein. Die Stimmung ist ruhig, erwartungsvoll. Oben angekommen führt der Weg nicht direkt in die Bewohnerzimmer, sondern zunächst in einen großen, hellen Raum mit bodentiefen Fenstern. Ein Flipchart steht am Rand, daneben ein Holzschrank mit Spielen, Musikboxen, Tüchern, Zeitungen. An der Wand hängt ein Wochenplan: klar gegliedert, farblich sortiert.

„Willkommen im Tagesraum – das Herzstück unseres Vormittags.“

Die Gruppe tritt ein. Einige setzen sich, andere gehen herum. Der Raum wirkt geordnet, aber nicht steril. Warm, aber nicht überladen.

„Hier finden die festen Tagesformate statt: Montag Spiele, Dienstag Bewegung, Mittwoch Biografie, Donnerstag Zeitung, Freitag Sinnesaktivierung. Für alle – ob mit oder ohne Demenz, ob mobil oder im Rollstuhl. Und immer vormittags.“

Er zeigt auf den Wochenplan. *„Diese Struktur hat unser Haus verändert. Nicht, weil sie spektakulär ist – sondern weil sie verlässlich ist. Zwei Stunden am Vormittag, an jedem Tag. Betreut durch feste Teams. Und ohne Pflegeeinsatz.“*

Ein Besucher hebt den Blick. *„Das heißt, die Pflege hat hier Pause?“*

Der Direktor nickt. *„Sie gewinnt Zeit. Für Pflege. Für Planung. Für sich selbst. Und die Bewohner:innen gewinnen ebenfalls – durch soziale Teilhabe, Aktivierung, gute Laune. Wir haben damit begonnen, den Tag gemeinsam zu strukturieren. Nicht die Pflegeprozesse zuerst, sondern den Lebensrhythmus.“*

Man spürt: Das ist kein Zusatzangebot. Es ist Teil des Systems. Ein Gast fragt: *„Und wie hat das Team das aufgenommen?“*

Der Direktor lächelt. *„Anfangs mit Skepsis, dann mit Erleichterung. Und heute mit Stolz. Denn das Betreuungsteam hat hier Verantwortung übernommen. Und die Pflegekräfte spüren: Entlastung kann auch strukturell sein – nicht nur personell.“*

* * *

Der Rundgang: Was aus Worten wurde

Der Direktor führt durch das Pflegehotel

„Bevor wir in die Wohnbereiche zurückkehren, möchte ich Ihnen zeigen, was sich hinter den Kulissen verändert hat. Denn dort beginnt oft die größte Entlastung.“

Die Gruppe folgt ihm durch eine Nebentür in einen geräumigen Flur. Rechts geht ein heller Raum ab – ordentlich, funktional, ruhig. Ein großer Arbeitstisch, klar beschriftete Regale, ein übersichtlicher Wochenplan an der Wand.

„Das ist unser Organisationsteam. Hier laufen die Fäden zusammen: Technikmeldungen, Terminvergaben, Rezeptanforderungen, Telefonate mit Angehörigen. Alles, was Pflegekräfte früher nebenbei erledigen mussten, erledigt heute dieses Team. Entlastung durch Struktur.“

Ein leises Raunen geht durch die Gruppe. Weiter geht es zur Wäscherei. Eine Mitarbeiterin grüßt freundlich. Alles ist beschriftet, farblich sortiert. Auf einem Schild steht: „Wir bringen Struktur in Ihren Alltag – und Entlastung in den Pflegeprozess.“

„Auch Reinigung und Wäsche sind bei uns eigene Verantwortungsbereiche. Mit klaren Übergaben, festen Plänen und direktem Ansprechpartner für jedes Stockwerk. Pflegekräfte sagen oft: Seitdem können wir wieder pflegen.“

Ein paar Gäste nicken. Wiedererkennen. Dann führt der Weg in die Küche: Keine Hektik. Klare Abläufe. Ein Schild informiert über den heutigen Menüplan, daneben ein Aushang mit Wünschen der Bewohner:innen.

„Unsere Küche arbeitet hausintern. Die Mitarbeitenden kennen unsere Bewohner:innen. Sie sprechen mit ihnen. Sie nehmen Rücksicht. Und sie arbeiten eng mit dem Living-Well-Team zusammen – denn wir gestalten die Mahlzeiten nicht nur als Versorgung, sondern als soziales Ereignis.“

Zurück im Aufzug. Die Gruppe fährt in den zweiten Stock.

„Dort oben sehen Sie den Teil des Hauses, in dem wir die neue Führungskultur umgesetzt haben. Die klassischen Abteilungsleitungen wurden schrittweise in neue Rollen überführt – Feel-Good, Traffic und Living-Well. Und was daraus entstanden ist, hat unser Haus verändert.“

Im Flur angekommen, ist sofort spürbar: Die Atmosphäre ist ruhig, strukturiert, zugewandt. An einer Magnettafel hängen Verantwortlichkeitsbereiche – nicht nach Hierarchie, sondern nach Aufgabe.

„Hier wird nicht mehr geführt – hier wird getragen. Die Verantwortung ist verteilt, sichtbar und sinnvoll. Jede Rolle weiß, was sie beiträgt. Und das Team spürt: Führung ist kein Status, sondern eine Aufgabe.“

Die Gruppe geht langsam durch den Flur. Es ist kein lautes Haus. Es ist ein geordnetes Haus. Eines, das atmet. Das lebt.

Vor einem großen Schaubild bleiben alle stehen: ein Kreis mit zwölf Bausteinen – jede Station des heutigen Rundgangs findet sich darin wieder.

„Das hier ist unsere Umsetzungskarte. Für die Teams, für neue Mitarbeitende und für uns als Leitung. Sie zeigt, was uns trägt – und wohin wir uns weiterentwickeln wollen.“

Ein Moment der Stille. Dann sagt eine Stimme leise: „Ich glaube, genau dafür haben wir dieses Buch geschrieben.“

Und der Direktor antwortet: „Ja. Und deshalb schreiben wir es Tag für Tag weiter.“

* * *

Nach dem Rundgang: Was bleibt – und was inspiriert

Die Teilnehmenden reflektieren, was sie gesehen haben

Zurück im Besprechungsraum. Die Türen schließen sich, der Kaffee duftet. Noch ist es ruhig – bis jemand sagt: *„Ich habe so vieles wiedererkannt. Nicht im Detail. Aber im Geist.“*

Ein anderer nickt: *„Mich hat beeindruckt, wie konsequent alles gedacht wurde – und wie einfach es wirkt, wenn Struktur trägt.“*

Die Stille füllt sich mit Eindrücken. Es ist kein lautes Gespräch, sondern eines mit Gewicht. Man spricht über Wirkung statt über Konzepte, über Haltung statt Funktion.

„Was mich berührt hat, ist die Selbstverständlichkeit, mit der Verantwortung geteilt wird. Das ist keine Schwäche. Das ist Stärke.“

Ein anderer ergänzt: *„Ich habe gesehen, wie Menschen wieder in ihre Kraft kommen, weil ihnen jemand zutraut, Verantwortung zu tragen – im besten Sinne.“*

Es folgen Gedanken über die neue Führungskultur. Über Rollen, die nicht verwalten, sondern ermöglichen. Über Strukturen, die nicht ausgrenzen, sondern zusammenführen.

„Man spürt, dass dieses Haus nicht mehr gegen die Überlastung arbeitet, sondern mit dem, was möglich ist.“

Ein kurzes Innehalten. Dann fällt ein Satz, der den Raum verändert: *„Wir haben nicht einfach ein Haus gesehen – wir haben eine Haltung erlebt.“*

Es ist dieser Moment, in dem klar wird: Die Inhalte des Buches sind nicht Theorie geblieben. Sie wurden gelebt, geschärft, überprüft. Und vor allem: weiterentwickelt.

„Es war ein Mutmach-Rundgang. Und ich nehme Mut mit.“

Am Ende schauen sich alle an und spüren: Niemand geht so zurück, wie er gekommen ist. Vielleicht ist es nur ein Gedanke, ein Impuls, ein Satz. Doch das genügt, um etwas in Bewegung zu bringen.

Denn genau das war das Ziel dieses Buchs: Nicht alles zu verändern, sondern den ersten Schritt sichtbar zu machen. Und den Mut zu teilen, ihn zu gehen.

Ein Lächeln geht durch die Runde. Dann wird es für einen Moment ganz still.

„Ich danke euch für euer Vertrauen, eure Offenheit – und für das, was ihr möglich gemacht habt. Vielleicht ist dieses Buch nur ein Anfang. Vielleicht ist es aber auch genau das, was viele gebraucht haben.“

* * *

Was ich mir für die Pflegewelt wünsche

Ein visionärer Ausblick: Weg vom Reparaturmodus – hin zu einer Potenzialkultur

Die Pflegewelt, wie wir sie heute kennen, ist schon lange in einer Abwärtsspirale, was dazu führt, laufend im Reparaturmodus zu sein. Die Pflegewelt kompensiert, reagiert und hält alles schon viel zu lange aus. Und genau das muss sich ändern.

Ich wünsche mir:

Eine Pflegewelt, die sich nicht mehr an der Belastungsgrenze orientiert – sondern am Potenzial.

Eine Welt, in der Autonomie nicht verwechselt wird mit Alleinlassen.

Eine Welt, in der Menschlichkeit kein Zusatzangebot ist, sondern das Fundament jeder Struktur.

Dass Pflegeeinrichtungen sich trauen, Verantwortung anders zu denken: als etwas, das geteilt werden darf – und das stärker macht, statt zu erdrücken.

Ich wünsche mir, dass Pflegeschulen nicht nur Wissen vermitteln, sondern Identität stiften. Dass sie den Stolz auf den Beruf wieder zum Leuchten bringen – und junge Menschen nicht in ein System schicken, das sie frühzeitig überfordert oder resignieren lässt.

Ich wünsche mir, dass Politik nicht länger auf den kleinsten gemeinsamen Nenner schaut – sondern auf die Wirkung. Dass nicht mehr nur verwaltet, sondern gestaltet wird. Mit Weitblick. Und mit Mut.

Ich wünsche mir eine Pflegewelt, in der man sich nicht mehr entschuldigen muss, dass man Pflege macht – sondern in der man stolz sagen kann: Ich bin Teil einer Lösung.

Und vor allem wünsche ich mir, dass wir aufhören, ständig über die Pflege zu reden – und stattdessen mit ihr. Denn sie weiß längst, wie es gehen kann.

* * *