

Herausforderungen meistern

Fachkräftemangel, Kostendruck und Fuhrparkorganisation sind große Pakete, die die Diakonie Lübecke zu schleppen hat. Wir haben mit Lutz Schäfer über die Lösungswege gesprochen.



Lutz Schäfer startete mit einer Pflegerausbildung, arbeitete in diesem Bereich und studierte danach. Heute ist er Vorstand des Diakonischen Werkes Lübecke.

Herr Schäfer, seit wann sind Sie in der Diakonie Lübecke tätig?

Lutz Schäfer: Ich bin seit fast 25 Jahren in der Diakonie tätig, die ersten Jahre in der stationären Pflegeeinrichtung. Zuvor war ich als Krankenpfleger und OP-Pfleger aktiv und habe in den 1990er-Jahren einen der ersten Pflegestudiengänge absolviert, bei dem Pflegewissenschaften und Betriebswirtschaft kombiniert wurden. Seit 2015 bin ich Vorstand und Geschäftsführer hier vor Ort.

Welche Strukturen und Trägerchaften prägen die ambulante Pflege bei Ihnen?

L. Schäfer: Unsere Arbeit basiert auf Werten der Diakonie, die hier in der Region seit über 50 Jahren in der ambulanten Pflege aktiv ist. Wir betreiben zwei ambulante Pflegedienste – einen hier in Lübecke und einen in

Preußisch Oldendorf. Die Trägerchaft liegt bei der Pflege- und Gesundheitsdienst gGmbH, organisiert

unter dem Dach des Diakonischen Werks im Kirchenkreis Lübecke.

Das heißt, Sie kennen das Pflegegeschäft von der Pike auf und haben auch in der ambulanten Pflege auch alles gemacht?

L. Schäfer: Ja. Heute bin ich im operativen Geschäft aber quasi nicht mehr tätig. Gerade bei der Einsatz- und Tourenplanung haben Leitungskräfte in den letzten Jahren sehr viel optimiert oder optimieren können.

Mit welcher Software arbeiten Sie bei der Tourenplanung?

L. Schäfer: Wir nutzen eine spezialisierte Softwarelösung von Euregon aus Augsburg, die sich ausschließlich auf Tourenplanung im ambulanten Pflegesektor konzentriert.

Was sind deren Vorteile?

L. Schäfer: Die Anwendung erlaubt es, erbrachte Leistungen direkt zu dokumentieren und Touren dynamisch anzupassen. Etwa wenn ein Patient einen Arzttermin absagt oder ausfällt,



Die 30 Opel Corsa sind über mehrere Standorte verteilt.

Fotos: Michael Blumenstein



Lutz Schäfer arbeitet im Hauptbetrieb in Lübbecke in Ostwestfalen.

kann unsere Leitstelle die Route sofort ändern und alle Beteiligten über das Smartphone benachrichtigen. Unsere Mitarbeitenden schätzen die Transparenz und Effizienz, die diese Software mit sich bringt – auch wenn wir uns perspektivisch eine noch stärkere Anbindung an den stationären Bereich wünschen würden.

Welche Rolle spielt die Tourenplanung bei der Optimierung Ihrer Flottennutzung?

L. Schäfer: Die Tourenplanung ist ein zentraler Hebel zur Effizienzsteigerung in unserem Alltag. Unser Ziel ist es immer, möglichst viel Zeit beim Patienten zu verbringen und möglichst wenig im Auto. Das ist besonders wichtig, da wir in einem Flächenkreis unterwegs sind, wo die Entfernungen erheblich sein können. Über die Jahre hinweg haben wir unsere Touren so weit optimiert, dass kaum Potenzial für Einsparungen besteht. Es geht nicht nur um die Strecke, sondern auch um zeitliche Abstimmung mit den Bedürfnissen der Patienten.

Wie stark sind die Mitarbeiter in die Planung und Dokumentation ihrer Touren eingebunden?

L. Schäfer: Die Pflegenden nutzen zur täglichen Arbeit ein Smartphone, auf dem die Touren digital hinterlegt sind. Während die Tourenplanung zentral von zwei Kollegen in der Leitstelle erfolgt – um eine stabile Vertretungsregelung zu gewährleisten –, können die Mitarbeitenden ihre Einsätze unterwegs dokumentieren. Zwar arbeiten wir aktuell noch mit klassischen Patientenakten auf Pa-

pier, aber die digitale Dokumentation ist in Vorbereitung. So wollen wir mittelfristig papierlos werden und die Prozesse weiter beschleunigen.

Welche Anforderungen stellen Sie an Ihre Fahrzeuge im Pflegealltag?

L. Schäfer: Anders als in Ballungszentren haben wir hier wenig Parkplatzprobleme – daher sind ultrakompakte Modelle für uns weniger entscheidend. Was zählt, sind Zuverlässigkeit, geringer Verbrauch, ausreichend Komfort und ein solides Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Autos werden intensiv genutzt. Ausstattungen wie Sitz- und Lenkradheizung sind für die Kolleginnen und Kollegen kein Luxus, sondern Mehrwerte, die die Arbeit angenehmer machen.

Wie viele Autos haben Sie und wie sind sie organisatorisch eingebunden?

L. Schäfer: Aktuell setzen wir 30 Opel Corsa ein. Unsere beiden Dienste arbeiten mit eigenen Leitungen und getrennten Dienstplänen. Die Fahrzeuge sind vollständig in den täglichen Pflegebetrieb integriert.

Hat sich Ihr Fahrzeugbedarf in den letzten Jahren verändert?

L. Schäfer: Wir haben unsere Tourenplanung optimiert. Früher fuhr jedes Auto 18.000 Kilometer pro Jahr, heute sind es nur rund 10.500 – bei gleichbleibender Fahrzeugzahl. Das zeigt, dass wir die Wege besser bündeln konnten, was uns erlaubt, mehr Zeit bei unseren Patienten, statt auf der Straße zu verbringen.

Warum haben Sie sich für den Opel Corsa entschieden?

L. Schäfer: Unsere Entscheidung für den Corsa fiel nach einem strukturierten Auswahlverfahren. 2016 haben wir gemeinsam mit unserem Leasingpartner ALD analysiert, was wir tatsächlich benötigen: ein kleines, sparsames Auto mit vier Türen – funktional, zuverlässig und komfortabel. Im Vergleich verschiedener Modelle wie dem Seat Mii oder dem Renault Twingo schnitt der Corsa am besten ab.

Wie wichtig ist Ihnen der Service des Autohauses und des Leasingpartners?

„Die Pflege unterliegt einer ständigen Veränderung seitens der Gesetzgebung und der Anforderungen.“

Lutz Schäfer, Vorstand des Diakonischen Werkes im Kirchenkreis Lübbecke e.V., Geschäftsführer der Pflege- und Gesundheitsdienst gGmbH, Geschäftsführer der Matthäus Seniorenzentrum gGmbH

L. Schäfer: Ein reibungsloser Service ist für uns essenziell. Unsere Fahrzeuge sind ständig im Einsatz, wir haben keine Reservefahrzeuge im Pool. Deshalb muss auch ein Werkstattbesuch schnell, unkompliziert und idealerweise mit einem Ersatzwagen ablaufen. Genau das funktioniert bei unseren aktuellen Partnern. Wir haben gelernt, dass nicht nur das Auto selbst zählt, sondern auch, wie professionell und zuverlässig der Händler und der Leasinganbieter im Hintergrund agieren. Gerade bei einer Flotte mit 30 Fahrzeugen machen sich Unterschiede in der Servicequalität bemerkbar.

Haben Sie Erfahrungen mit E-Fahrzeugen in Ihrer Flotte gesammelt?

L. Schäfer: Ja, wir haben über zwei Jahre vier Elektrofahrzeuge getestet. Anfangs war die Skepsis im Team groß – viele hatten Angst, liegenzubleiben. Doch als klar wurde, dass die Fahrzeuge zuverlässig funktionieren, wurden sie sehr gut angenommen.

Warum wurde der E-Fuhrpark nicht dauerhaft fortgeführt?

L. Schäfer: Die Entscheidung, die E-Flotte nicht weiter auszubauen, lag im Wesentlichen an zwei Faktoren: unsere eingeschränkte Ladeinfrastruktur und dem Wegfall günstiger Förderbedingungen. Unser lokaler Energieversorger machte uns deutlich, dass das Stromnetz an unserer Station am Limit war – zusätzliche Ladepunkte wären nicht realisierbar gewesen. Außerdem sind Leasingkonditionen für E-Autos inzwischen nicht mehr so attraktiv wie noch vor einigen Jahren. Hinzu kommt, dass sich Modelle technologisch so schnell weiterentwickeln, dass bereits nach drei Jahren ein Nachfolger bereitsteht. Das erschwert eine nachhaltige Investitionsentscheidung, gerade bei begrenztem Budget.

Gibt es Einweisungen oder Schulungen beim Fahrzeugwechsel?

L. Schäfer: Ja, bei der Einführung neuer Fahrzeuge organisieren wir gezielte Fahrtrainings. Dabei geht es nicht nur um das Handling des Fahrzeugs,

sondern auch darum, die Ausstattung kennenzulernen. Gerade wenn Mitarbeitende vorher andere Modelle gefahren sind, ist eine saubere Übergabe wichtig. Wir prüfen neue Autos vorab gründlich und überführen sie dann selbst. Auch in der täglichen Praxis legen wir Wert auf routinierte Abläufe, damit unsere Flotte jederzeit einsatzbereit ist.

Nutzen Sie Ganzjahresreifen?

L. Schäfer: Wir setzen inzwischen auf Ganzjahresreifen – und zwar mit voller Überzeugung. Die Entscheidung hat sich aus praktischen Gründen ergeben: Unsere Fahrzeuge fahren im Jahr relativ wenige Kilometer, der Aufwand und die Kosten für den saisonalen Wechsel stehen in keinem guten Verhältnis zum Nutzen. Zudem gibt es bei uns in Ostwestfalen nur selten winterliche Bedingungen. Die Ganzjahresreifen geben uns Sicherheit und sparen Zeit sowie Ressourcen – gerade in einem Betrieb, in dem jedes Auto täglich gebraucht wird.

Denken Sie über längere Leasinglaufzeiten nach?

L. Schäfer: Definitiv. Bisher haben wir Full-Service-Leasingverträge mit einer Laufzeit von drei Jahren abgeschlossen. Aufgrund unserer geringen Fahrleistung überlegen wir nun, auf vier oder sogar fünf Jahre zu ver-

längern. Der Kostendruck im Pflegebereich steigt ständig, und längere Laufzeiten könnten hier Entlastung bringen. Technisch sind die Fahrzeuge durchaus geeignet, denn sie werden zwar täglich genutzt, aber selten stark beansprucht. Wichtig bleibt für uns, dass Service und Wartung weiterhin zuverlässig abgedeckt sind.

Wie reagieren Sie hier vor Ort auf den Fachkräftemangel in der ambulanten Pflege?

L. Schäfer: Wir stehen vor enormen Herausforderungen – und zwar flächendeckend. Aktuell können wir nicht jeden neuen Pflegeauftrag sofort annehmen. Teilweise dauert es bis zu zwei Monate, bis wir neue Klienten versorgen können. Viele Angehörige können diese Lücke kaum überbrücken. Gleichzeitig bieten wir eine fundierte Ausbildung mit freigestellten Praxisanleitern an und legen großen Wert auf Qualität und persönliche Bindung. Dennoch ist es schwer, genug Personal zu finden. Besonders schwierig ist es, Mitarbeitende für geteilte Dienste zu gewinnen – ein häufiges Modell bei hohem Stellenanteil in der ambulanten Pflege. In ländlichen Regionen wie der unseren ist die Personalsuche oft noch anspruchsvoller als in den Städten.

Herr Schäfer, herzlichen Dank. mb



Die Corsa laufen im Full-Service-Leasing, derzeit noch über drei Jahre.

Starke Mobilität für starke Berufe

Pflegekräfte, soziale Dienste, medizinisches Fachpersonal – sie alle halten unsere Gesellschaft am Laufen. Mit der Aktion „We CARE“ zeigt Citroën Wertschätzung für diesen täglichen Einsatz: durch exklusive Sonderkonditionen auf ausgewählte Neufahrzeuge – und mehr!

Menschen, die im Gesundheits- und Sozialwesen tätig sind, leisten tagtäglich einen unverzichtbaren Beitrag für unsere Gesellschaft – mit großem Engagement, Empathie und oft unter herausfordernden Bedingungen. Diese Arbeit verdient nicht nur Anerkennung, sondern auch gezielte Unterstützung im Alltag. Genau hier setzt die Aktion „**Citroën We CARE**“^{***} an: Mit speziell zugeschnittenen Angeboten möchte Citroën diesen Menschen den Arbeitsalltag erleichtern und ihre Mobilität zuverlässig unterstützen sowie ein Zeichen der Wertschätzung setzen.

Attraktive Vorteile für den Berufsalltag

Mit der Aktion „We CARE“ verbindet Citroën Mobilitätsangebote mit einem echten Mehrwert für den Berufsalltag. Pflegeeinrichtungen, soziale Dienste und andere Institutionen aus diesem Bereich können so von attraktiven Sonderkonditionen auf ausgewählte Neufahrzeuge profitieren – und zusätzlich einen 500-Euro-Gutschein (netto) für hochwertige Berufsbekleidung von Schöffel PRO erhalten. Die Aktion richtet sich gezielt an gewerbliche Akteure im Gesundheits- und Sozialwesen und bietet praxisnahe Mobilitätslösungen, die darauf ausgelegt sind, Mobilität im Berufsalltag zuverlässig und wirtschaftlich zu gestalten.

Für weitere Infos zur Teilnahme sowie zur Gutscheinvergabe einfach den QR-Code scannen oder die Webseite besuchen: business.citroen.de/care.html



Eines der Aktionsmodelle im Rahmen von „We CARE“: der Citroën ë-C3 PLUS.^{***}

Fahrzeuge, die den Alltag erleichtern

Teilnehmende der Aktion für Gesundheits- und Sozialberufe profitieren von exklusiven Nachlässen auf die folgenden Citroën-Modelle:^{***}

- **Citroën C3 PLUS Turbo 100**
(Kraftstoffverbrauch 5,6–5,7 l/100 km; CO₂-Emissionen: 126–128 g/km; CO₂-Klasse: D.*)
- **ë-C3 PLUS Elektromotor 113 Standard-Range**
(Energieverbrauch: 16,8–17,2 kWh/100 km; CO₂-Emissionen: 0 g/km; CO₂-Klasse: A.*)
- **C3 Aircross YOU Turbo 100**
(Kraftstoffverbrauch: 5,9–6,1 l/100 km; CO₂-Emissionen: 135–139 g/km; CO₂-Klasse: D–E.*)
- **ë-C3 Aircross PLUS Elektromotor 113 Standard-Range**
(Energieverbrauch: 18,2–18,4 kWh/100 km; CO₂-Emissionen: 0 g/km; CO₂-Klasse: A.*)

- **Berlingo MPV YOU M Diesel 100**
(Kraftstoffverbrauch: 5,5 l/100 km; CO₂-Emissionen: 143–144 g/km; CO₂-Klasse: E.*)

Die Aktionsmodelle überzeugen durch ihre Alltagstauglichkeit, Flexibilität und ihren hohen Fahrkomfort. Gerade für mobile Pflegedienste, Hausbesuche oder den Transport von Ausrüstung sind sie ideale Begleiter. Die elektrischen Modelle bieten darüber hinaus einen leisen, lokal emissionsfreien Antrieb – das schont die Umwelt und das Budget gleichermaßen.

In vier Schritten zum Vorteil

1. Berechtigungsschein anfordern unter business.citroen.de/care.html
2. Nachweis hochladen (z. B. Gewerbeanmeldung oder Handelsregisterauszug)
3. Gewünschtes Fahrzeug mit Sonderkonditionen beim teilnehmenden Citroën-Händler erwerben
4. 500-Euro-Gutschein für Schöffel PRO-Berufsbekleidung nach Fahrzeugzulassung per E-Mail erhalten

* Kombinierte Werte gem. WLTP. Die Werte eines Fahrzeugs hängen nicht nur von der effizienten Ausnutzung des Kraftstoffs durch das Fahrzeug ab, sondern werden auch vom Fahrverhalten und anderen nicht technischen Faktoren beeinflusst. ** Die Aktion läuft bis Ende 2025 – oder solange der Vorrat reicht. *** Hinweise zur Teilnahme, zu den Aktionsbedingungen sowie zur Gutscheinvergabe finden Sie auf: <https://business.citroen.de/care.html>