



HERZENSSACHE GGMBH · HALBERSTADT

# Expert:innenpanel

FALL „DER VERSCHWUNDENE RUF“

## IHR AUFTRAG

Herzenssache ist ein ambulanter Pflegedienst in Halberstadt. 22 Mitarbeitende, 45 Klient:innen, seit 2010 am Markt. Die Arbeit ist gut, die Klient:innen sind zufrieden.

Trotzdem: seit einem Jahr kaum Bewerbungen, weniger neue Klient:innen. Online ist der Betrieb praktisch unsichtbar. Die Geschäftsführerin Margot Feldmann weiß nicht, woran es liegt – und hat Sie gebeten, es herauszufinden.

**Sie sind heute nicht Teilnehmende, sondern ein Panel aus Fachleuten.** Jede Person hat eine Rolle, eine Funktion und eigenes Wissen. Niemand hat alles – deshalb müssen Sie miteinander reden.

## IN DIESEM UMSCHLAG

- **Rollenkarte** – Ihre Funktion im Panel, den ganzen Tag über
- **Namensschild** – bitte ausfüllen und sichtbar tragen
- **Dieses Blatt** – Steckbrief und Lageplan auf der Rückseite
- **Karten für die Stationen** – eine pro Station
- Bei manchen zusätzlich eine **Regelkarte**

## SO GEHT ES LOS

- 1 Rollenkarte lesen. Sie sagt Ihnen, welche Funktion Sie heute haben.
- 2 Namensschild ausfüllen: Ihr Name, Ihre Einrichtung, Ihre heutige Rolle.
- 3 Stellen Sie sich einander kurz vor – mit Name und Rolle.
- 4 Wer eine Regelkarte hat, liest sie laut vor – der Reihe nach, nach den Nummern.
- 5 Dann weiter in Margots Büro.

### DAS WICHTIGSTE

**Lesen Sie immer nur die Karte für die Station, an der Sie gerade sind.** Nicht vorblättern. Frau Neumann sagt Ihnen jeweils, wann die nächste dran ist. Wer vorblättert, nimmt sich selbst die Ermittlung weg.

Ganze Umschläge dürfen getauscht werden, einzelne Karten nicht – sie gehören zusammen.

## HERZENSSACHE AUF EINEN BLICK

|                      |                            |
|----------------------|----------------------------|
| Rechtsform           | <b>gGmbH, gemeinnützig</b> |
| Gründung             | <b>2010</b>                |
| Sitz                 | <b>Halberstadt</b>         |
| Geschäftsführung     | <b>Margot Feldmann</b>     |
| Gebiet               | <b>Halberstadt + 15 km</b> |
| Größter Wettbewerber | <b>CareNow, seit 2023</b>  |

**22**

Mitarbeitende

**45**

aktive Klient:innen

**3**

offene Stellen, seit 6 Monaten

**–18 %**

Neuklient:innen ggü. 2022

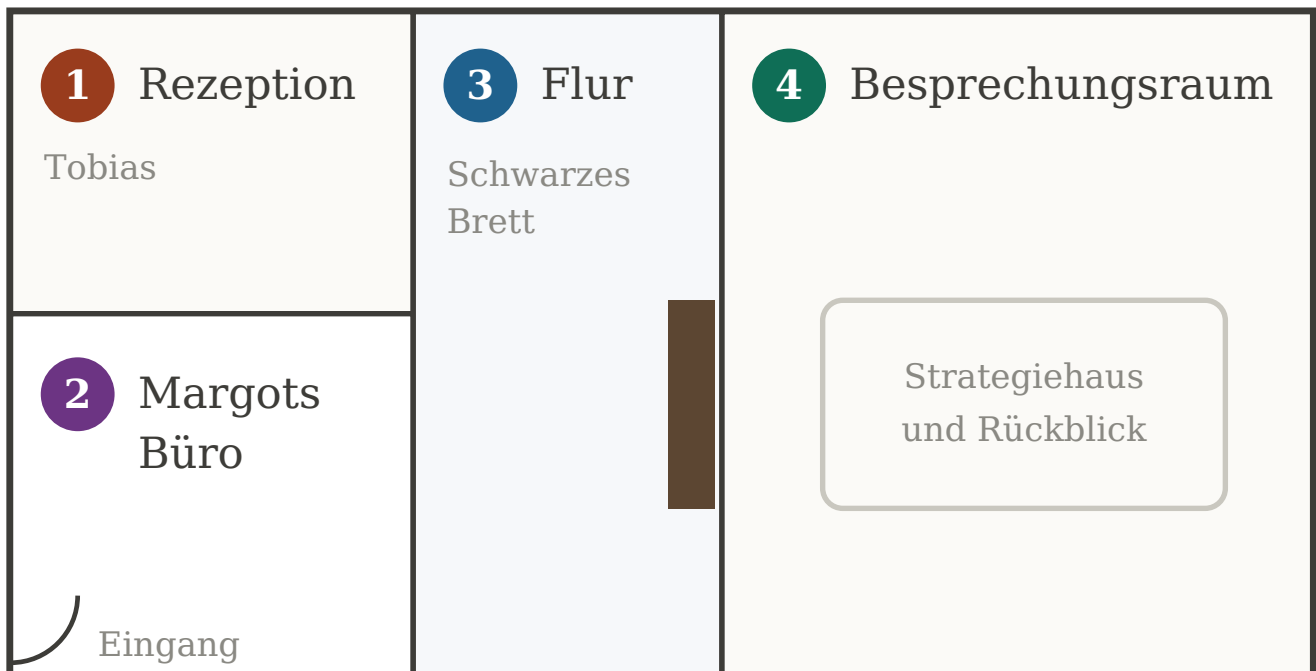
## WORAN ES HAKT

- Vier von sechs Bewerber:innen sind 2024 nach dem Gespräch abgesprungen.
- Die Website wurde seit 2018 nicht überarbeitet, Social Media liegt brach.
- CareNow wirbt mit Terminen in 24 Stunden, App-Buchung und niedrigen Preisen.
- Margot Feldmann plant in fünf bis sieben Jahren die Übergabe – einen Plan dafür gibt es nicht.

„Ich weiß nicht, wie ich das erklären soll. Wir machen gute Arbeit. Unsere Klientinnen und Klienten sind zufrieden. Mein Team gibt jeden Tag alles. Aber irgendetwas stimmt nicht mehr. Die Leute finden uns nicht.“

— Margot Feldmann, Geschäftsführerin

## IHR WEG DURCH DIE GESCHÄFTSSTELLE



- 1 • Rezeption** – Tobias empfängt Sie. Umschlag, Namensschild, Regelkarten.
- 2 • Margots Büro** – Station 1. Ermitteln, was über Social Media entschieden wurde – und was nicht.
- 3 • Flur, Schwarzes Brett** – Station 2. Vier fremde Profile lesen und daraus Zielgruppe und Kanal ableiten.
- 4 • Besprechungsraum** – Station 3. Das Strategiehaus füllen. Danach der gemeinsame Rückblick: Was heißt das für Ihren eigenen Betrieb?