



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach
Dortmund

✉ pflge@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Sind Sie sich bewusst, dass ...

... die Reihenfolge der Leistungsangebote in der Beratung entscheidend ist?

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Das Telefon klingelt.
Frau Meier, die Tochter einer pflegebedürftigen Dame ruft an: „Ich benötige eine Putzfrau für meine Mutter und hierfür möchten wir die 125 € einsetzen“. Glücklicherweise kann die Pflegedienstleitung Frau Meier eine positive Nachricht übermitteln: „Wir haben noch Kapazitäten und können 2 x monatlich zu Ihrer Mutter kommen“ lautet die Antwort.

Oder klingt Ihnen das vertraut?

Das Telefon klingelt.
Frau Müller, die Tochter einer pflegebedürftigen Dame ruft an: „Ich benötige eine Putzfrau für meine Mutter und hierfür können wir noch die 125 € einsetzen“. Die Verwaltungskraft nimmt das Telefonat entgegen und erkundigt sich, ob Frau Meier (oder Frau Müller) ein paar Minuten Zeit hat/haben, da sie zunächst ein paar Fragen stellen möchte.

Praxis-Tipp

Führen Sie bitte ein strukturiertes Telefonat.

Holen Sie sich wichtige Informationen vor dem Erstgespräch ein. Vielleicht kommt es auch gar nicht zum Erstgespräch, da die anfragende Person z.B. nicht in Ihrem Versorgungsgebiet wohnt.

Mein Vorschlag:

Erarbeiten Sie für sich eine wichtige Informationsübersicht vor dem Erstgespräch.

Ich empfehle Ihnen einen Interviewleitfaden für das Telefongespräch. Gerne können Sie sich für sich und für Ihren Pflege- und Betreuungsdienst den Interview-Leitfaden für das erste Telefonat herunterladen und als **Impuls** nutzen:

Hier können sie das PDF herunterladen ●

Alternativ erhalten Sie den Leitfaden auch auf der Seite von PDL Management unter „Weitere Veröffentlichungen und Downloads“

<https://pdl-management.de/weitere-veroeffentlichungen/> ●

Drucken Sie sich den Interviewleitfaden (beidseitig bedruckt) als eine Seite - in 50-facher Ausfertigung aus - und legen Sie diese Ausdrücke als Stapel neben das Telefon. So haben Sie (als Verwaltungskraft) immer das Wesentliche parat, um der Leitung die entsprechenden Informationen weiterzugeben - oder Ihre Software bietet das im sogenannten Interessentenblatt an.

Sie als Pflegedienstleitung haben dann eine klare Entscheidungsgrundlage, ob ein Erstgespräch überhaupt durchgeführt werden muss - oder auch nicht.

Phase 1 – der Anruf und die Vorbereitungen

Nachdem die Verwaltungskraft die erforderlichen Informationen erhalten hat, **vereinbart sie einen Termin** mit der Tochter, Frau Meier oder Frau Müller (der pflegebedürftigen Mutter) und der verantwortlichen Pflegedienstleitung.

Die Pflegedienstleitung macht sich an dem besagten Tag auf dem Weg zu der Familie, zum neuen Pflegekunden.

Das **Tablet** ist **geladen**, die **Daten** sind **synchronisiert** und die **Flyer** und das weitere **Informationsmaterial** sind „an Bord“.

Praxis-Tipp

Sie haben eine **Beratertasche oder -mappe***.

Die **Verwaltungskraft** trägt dafür Sorge, dass diese immer mit dem relevanten Informationsmaterial ausgestattet ist. ▶

Phase 2 – genügend Zeit einplanen für das Erstgespräch

Die Pflegedienstleitung hat sich ausreichend Zeitpuffer für das Erstgespräch eingeplant.

Sie führt ein ganzheitliches Beratungsgespräch durch. Das erfolgreiche Beratungs- und Verkaufsgespräch besteht aus 7 Phasen*.

Wussten Sie das?

* Anmerkung: Wir kommen in der **Juni 2024 - Ausgabe (27) von PDL Management**, bei dem es themenmäßig um den Schwerpunkt „Das Erstgespräch“ geht, noch näher auf diese sieben Phasen zu sprechen – und auf die Erstgesprächsmappen.

Die dritte Phase konzentriert sich auf die Bedarfsanalyse

In dieser Phase (vor Ort) stellt die Pflegedienstleitung **offene Fragen**, um die Bedürfnisse, Anforderungen und Probleme der anfragenden Person zu identifizieren.

Der **Fokus** liegt darauf, die genauen Anforderungen der anfragenden Person zu verstehen, um später eine **passende Lösung** anbieten zu können.

Die Pflegedienstleitung muss neben den verschiedenen Fragetechniken die Kompetenz „**Verstehendes Zuhören**“ beherrschen.

In der Präsentationsphase (vierte Phase) ...

... präsentiert die PDL der anfragenden Person das Produkt oder die Dienstleistung und erläutert die damit verbundenen Vorteile und Merkmale.

Sie achtet darauf, dass die Leistungen auf die **Bedürfnisse und Anforderungen** der Person zugeschnitten sind.

Es wird zudem geklärt:

► Wer übernimmt welche Aufgaben?

Also, welche Aufgaben übernimmt die Tochter, Frau Meier? Welche Aufgaben übernimmt der Pflegedienst?

► In dem Gespräch wird z. B. deutlich, dass die Tochter überfordert ist und an ihre Grenzen gekommen ist.

Die Pflegedienstleitung erläutert die Kosten und die Kostenübernahme der verschiedenen „Budgets“. **Entscheidend an dieser Stelle ist die Reihenfolge der Budgets!**

1. Zuerst werden die Leistungen der Pflegesachleistungen nach § 36 SGB XI angeboten, u.a. beinhalten diese **neben den körperbezogenen Pflegemaßnahmen** auch
 - **Hilfen bei der Haushaltsführung**
 - die **pflegerische Betreuung**.
2. Und erst **im zweiten Schritt** bieten Sie die **Kostenerstattungsleistungen** nach dem **Entlastungsbetrag** nach § 45 b SGB XI an.
3. Als letzten **(3.) Punkt** gibt es noch die **Alternative** oder Ergänzung (für die pflegenden Angehörigen) mit der **stundenweisen Verhinderungspflege** nach § 39 SGB XI.

Darstellung: Die „richtige“ Reihenfolge in den Leistungsangeboten

Die Reihenfolge der Beratung in den Leistungsangeboten umdrehen

... weg vom „**Erbenschützerverein**“ hin zum **professionellen Dienstleister**

Jetzige Beratungspraxis

Ein ganz entscheidender Aspekt bei vielen Pflege- und Betreuungsdiensten, ist, dass die Reihenfolge in der Beratung umgekehrt wird, anders als sie eigentlich vom Gesetzgeber vorgesehen ist.

1. Es werden also zuerst die **Leistungen über den Entlastungsbetrag** (125 €) angeboten.
2. Dann wird versucht, „nicht (so leicht) finanzierbare Leistungen“ über die **Verhinderungspflege** abzudecken.
3. **Erst dann** kommen die Sachleistungsbeträge nach § 36 SGB XI zum Ansatz, so dass die Kunden beziehungsweise deren Angehörige „möglichst viel vom Pflegegeld“ in Anspruch nehmen können im Rahmen der Kombinationsleistungen.

►► Zukünftige Reihenfolge in der Beratung

Die **Reihenfolge** müsste eigentlich genau **umgekehrt** sein:

1. Zuerst werden die **Leistungen der Pflegeversicherung nach § 36** angeboten, nämlich die der Sachleistungen
 - körperbezogene Pflegemaßnahmen
 - Hilfen bei der Haushaltsführung
 - pflegerische Betreuung
2. und dann erst im zweiten Schritt die **Kostenerstattungsleistungen** wie den **Entlastungsbetrag**
3. und die **Verhinderungspflege**.

Diese Umkehrung hat etwas mit Haltung zu tun und mit dem Aufbau eines professionellen Beratungsteams + mit der richtigen Einschätzung der wirtschaftlichen Situation der Kunden.

Es folgt Phase 5: Ihre Kostenerläuterung

Die Pflegedienstleitung vereinbart mit der Familie Meier (oder Müller), dass der Pflegedienst von montags bis freitags **morgens eine große Körperpflege** durchführt und zudem das Frühstück zubereitet. Und der Pflegedienst führt die hauswirtschaftlichen Leistungen 2 x monatlich durch. Die Pflegesachleistungen werden voll ausgeschöpft. Frau Meier hat einen Eigenanteil zu leisten.

Über den **Entlastungsbetrag** bietet die PDL der Familie Meier (oder Müller) „pflegerische Betreuungsleistungen an“.

Pflegerische Betreuungsmaßnahmen richten sich primär an **Pflegebedürftige mit Beeinträchtigungen** in den Modulen 2, 3 und 6 des Begutachtungsinstrumentes. ►

nach Thomas SieBegger

Erarbeiten Sie für
sich eine wichtige
Informationsübersicht
vor dem Erstgespräch

Sind Ihnen die Leistungsinhalte der pflegerischen Betreuungsinhalte gemäß Ihres Landesrahmenvertrages bekannt?

Die ermittelten Kosten werden oft über den erwarteten Kosten der Kunden liegen.

- ▶ „Lassen Sie sich **nicht über den Tisch ziehen**“!
- ▶ Ihre Dienstleistungen sind **wertvoll** und haben ihren **Preis**!
- ▶ Lassen Sie sich auf **keine Verhandlung** ein!
- ▶ Argumentieren Sie (kurz, nicht zu lang und ausführlich) und **rechtfertigen** Sie sich **nicht**!

Die Pflegedienstleitung

„Frau Meier, wie Sie sicherlich wissen, übernimmt die Pflegekasse die Pflegekosten nicht vollumfänglich. Also,

einen Teil der Pflegekosten übernimmt die Pflegekasse und einen Teil übernehmen Sie. Sie kennen das ja. Bei Medikamenten oder Hilfsmitteln übernehmen Sie auch Ihren Eigenanteil“.

Erleben Sie mich „live“.

Ich biete „**Inhouse-Seminare**“ online als auch **vor Ort** an:

- ▶ **Das erfolgreiche Erstgespräch**
- ▶ **Die Beratungskompetenz stärken**
Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg – das erfolgreiche Erstgespräch und worauf es noch ankommt
- ▶ **Die wichtigen Prozessschritte in der ergebnisorientierten Steuerung eines ambulanten Pflegedienstes**

Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus
www.kerstinpleus.de



● Kerstin Pleus



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen
Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813

pflege@kerstinpleus.de
www.kerstinpleus.de

»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare

