



### Kerstin Pleus

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

✉ [pfllege@kerstinpleus.de](mailto:pfllege@kerstinpleus.de)

🌐 [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Die effektive Durchführung des Erstgesprächs

### Der entscheidende erste Auftritt

**U**m wirtschaftlich erfolgreich zu sein, gibt es verschiedene Stellschrauben. Betrachten Sie Ihren wirtschaftlichen Erfolg wie ein Fundament, welches aus verschiedenen Grundsteinen besteht.

Ein Grundstein für den Erfolg ist das erfolgreiche Erstgespräch. Weitere Erfolgsfaktoren sind:

- ▶ Kostendeckender Stundensatz oder Qualifikationspreis (dieser ist in Ihrer Abrechnungssoftware je Qualifikation hinterlegt)
- ▶ Zeitermittlung je Leistungskomplex (in den Stammdaten Ihrer Abrechnungssoftware hinterlegt)
- ▶ Die Preise sind hinterlegt
- ▶ Wirtschaftliche Steuerung über Vor- und Nachkalkulation
- ▶ Controlling  
usw.

Als Beraterin für Pflegeeinrichtungen erlebe ich immer wieder, dass Pflegedienstleitungen häufig die Fehler machen,

- ▶ das **Erstgespräch telefonisch durchzuführen**,
- ▶ es **nicht gut vorzubereiten**,
- ▶ oder **keinen strukturierten Gesprächsverlauf** zu haben.

### Kommt Ihnen das bekannt vor?

Das Telefon klingelt.

Frau Lehmann, die Tochter einer pflegebedürftigen Dame ruft an: „Meine Mutter hat Pflegegrad 4. Ich benötige Hilfe für meine Mutter!“

Bitte versorgen Sie meine Mutter 2 x wöchentlich und helfen Ihr bitte beim Duschen. An den restlichen Tagen kommt sie allein zurecht“.

Glücklicherweise kann die Pflegedienstleitung der Tochter eine positive Nachricht übermitteln: ▶



„Wir haben noch Kapazitäten und können 2 x wöchentlich zu Ihrer Mutter kommen“ lautet die Antwort. Wir starten morgen früh mit dem 1. Einsatz. Haben Sie Wunschzeiten für die morgendliche Versorgung?“

#### Oder klingt Ihnen das vertraut?

Das Telefon klingelt.

Frau Lehmann, die Tochter einer pflegebedürftigen Dame ruft an: „Meine Mutter hat Pflegegrad 4. Ich benötige Hilfe für meine Mutter! Bitte versorgen Sie meine Mutter 2 x wöchentlich und helfen Ihr bitte beim Duschen. An den restlichen Tagen kommt sie allein zurecht“.

Die Pflegedienstleitung führt mittels eines strukturierten Telefonleitfadens das Gespräch und nimmt die ersten relevanten Daten auf, z.B.

- ▶ Pflegegrad,
- ▶ pflegebegründende Diagnosen,
- ▶ Hilfsmittel,
- ▶ Medikamentenmanagement,
- ▶ Pflegeumfeld,
- ▶ etc.

#### Variante A

Die Pflegedienstleitung teilt die Erstinformationen mit: „Wir haben zurzeit Kapazitäten für eine Versorgung von montags bis freitags. In der Zeit von 9:00 Uhr bis 10:00 Uhr werden meine Mitarbeiter Ihre Mutter aufsuchen. In meinem Team arbeiten weibliche und männliche Pflegekräfte. Daher werden unterschiedliche Mitarbeiter Ihre Mutter versorgen. Damit wir Ihre Mutter versorgen können, benötige ich 3 Wohnungsschlüssel“. Frau Lehmann hört aufmerksam zu und macht sich Notizen.

Die Pflegedienstleitung vereinbart mit der Tochter einen Termin in der Häuslichkeit der Mutter. Das aktuelle MD-Gutachten soll vor Ort bereitgelegt werden.

#### Variante B

Die Pflegedienstleitung teilt die Erstinformationen mit: „Wir haben zurzeit Kapazitäten für eine Versorgung von montags bis freitags. In der Zeit von 9:00 Uhr bis 10:00 Uhr werden meine Mitarbeiter Ihre Mutter aufsuchen. In unserem Team sind sowohl weibliche als auch männliche Pflegekräfte tätig. Daher wird die Versorgung Ihrer Mutter durch unterschiedliche Mitarbeiter erfolgen. Damit wir Ihre Mutter versorgen können, benötigen wir 3 Wohnungsschlüssel“.

Die Tochter weist darauf hin, dass ihre Mutter ausschließlich weibliche Pflegekräfte duldet. Die Mutter hat in der Woche feste Termine. Jeden Montag kommt die Fußpflegerin um 9 Uhr in die Häuslichkeit und jeden Mittwoch hat die Mutter ihren Friseurtermin um 9 Uhr. An diesen Tagen sollte der Pflegedienst um 7:30 Uhr vor Ort sein, um die Mutter rechtzeitig zu versorgen und für den Termin

vorzubereiten. Dienstags besucht die Mutti um 10:00 Uhr das Seniorencafé. Da der Pflegedienst dann eh vor Ort ist, wäre es gut, wenn die Versorgung um 9:45 Uhr beendet ist und die Pflegekraft die Mutter zum Seniorencafé bringt.

Ihre Mutter ist in der Lage, wenn auch verlangsamt, die Wohnungstür selbst zu öffnen. Manchmal hört sie das Klingeln nicht, am besten ist es, wenn die Pflegekräfte vorher durchrufen.

Nun fragen Sie sich, wie sich die Pflegedienstleitung am Telefon verhält?

Gesetzt den Fall, Sie sind die Pflegedienstleitung:

- ▶ Wie verhalten Sie sich?
    - Vereinbaren Sie einen Termin vor Ort?
  - ▶ Lassen Sie sich auf die Forderungen der Tochter (Erwartungen) ein?
    - Und starten am nächsten Tag mit dem 1. Einsatz?
- Oder kommunizieren Sie, dass Sie nicht der richtige Pflegedienst sind, da Sie diese Erwartungen nicht erfüllen können.

#### Erstgespräch: Ja oder Nein?

Mittels strukturiertem Telefonleitfaden haben Sie als PDL eine **klare Entscheidungsgrundlage**, ob ein Erstgespräch überhaupt durchgeführt wird - oder auch nicht!

Über den Klick auf diesen Punkt ● können Sie einen Interviewleitfaden direkt downloaden.



Alternativ erhalten Sie den Leitfaden auch auf der Seite von PDL Management

<https://pdl-management.de>

unter der Rubrik „Weitere Veröffentlichungen und Downloads“ zum Download.

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

#### Erstgespräche nur in der Häuslichkeit – nie am Telefon!

Es ist **von grundlegender Bedeutung, das Erstgespräch persönlich in der Häuslichkeit** des Anfragenden durchzuführen, da dies den individuellen Bedürfnissen und der Lebenssituation des Pflegebedürftigen am besten gerecht wird.

Gäußerte Gefühle über die derzeitige Situation des Patienten sollen wahr- und ernst genommen und entsprechend berücksichtigt werden. ▶

Für die Durchführung des Erstgesprächs empfehle ich, **einen ausreichenden Zeitpuffer von mindestens 60 Minuten einzuplanen**. Dies ermöglicht es, alle relevanten Themen in Ruhe zu besprechen und auf die Bedürfnisse des Anfragenden einzugehen. Ein EDV-gestützter Leitfaden kann hierbei helfen, das Gespräch strukturiert und effizient zu führen.

#### Praxistipp

**Formulieren Sie vor dem Erstgespräch konkrete Ziele!** Was will ich im Erstgespräch erreichen?

z.B.:

- ▶ Ausschöpfung der Pflegesachleistungen zu 100%,
- ▶ kombinierte Leistungen aus SGB XI + SGB V,
- ▶ mindestens 3 x wöchentlich - keine 1 x wöchentliche Versorgung,
- ▶ keine kleinen (Körper-)Pflegen, sondern große.

Zu Beginn der Beratung **sollten Sie vermeiden, die anfragende Person mit einer Flut von Informationen** aus dem Sozialgesetzbuch XI (SGB XI) **zu überfordern**.

Die Komplexität der gesetzlichen Regelungen ist oft schwer verständlich und wird Ihre Gesprächspartner verwirren. **Kein Mensch versteht nämlich diese Komplexität!** Stattdessen gehen Sie bitte auf die spezifischen Fragen und Anliegen des Anfragenden ein.

#### Praxistipp

Bleiben sie fokussiert und hören Sie zu, um zu verstehen!

- ▶ Welche Wünsche hat die pflegebedürftige Person/die Angehörigen?
- ▶ Welche Probleme hat die pflegebedürftige Person/die Angehörigen?

Erläutern Sie die wichtigsten Punkte verständlich und nachvollziehbar.

#### Auf den Punkt gebracht: Die Berücksichtigung individueller Bedürfnisse vs. Einsatzplanung

Die häusliche Pflege älterer Menschen stellt ambulante Pflege- und Betreuungsdienste vor zahlreiche Herausforderungen. Dabei ist es doch eigentlich essenziell, individuelle Wünsche und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen zu berücksichtigen, um ihre Lebensqualität zu erhalten und zu fördern.

Pflegebedürftige Personen stellen spezifische Anforderungen an ihre Pflege, z.B. es werden ausschließlich weibliche Pflegekräfte akzeptiert, Vorgabe fester Termine, usw.. Dies sind zentrale Vorgaben, die bei der Einsatzplanung berücksichtigt werden müssten.

#### Herausforderungen

Die Berücksichtigung fester Termine und individueller Wünsche stellt den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst vor organisatorische Herausforderungen und kurbelt die Kostenspirale an.

#### Mein Lösungsansatz

Eine offene und kontinuierliche Kommunikation zwischen der Pflegedienstleitung, der Familie und den Pflegekräften ist unerlässlich. Aufgrund der Herausforderungen ist es Ihnen als Pflegedienstleitung meist nicht möglich, diese Wünsche zu berücksichtigen. Personalmangel, fehlende Qualifikationen und Krankmeldungen zwingen Sie dazu, die Touren so zu planen, dass Sie zumindest eine verlässliche Versorgung zusichern können. **„Machen Sie keine Versprechungen, die Sie nicht halten können – schaffen Sie Vertrauen durch Verlässlichkeit.“**

Durch eine **sorgfältige Vorbereitung** und die **Anwendung eines strukturierten Leitfadens** kann das Erstgespräch zu einer wertvollen Grundlage für eine erfolgreiche Pflegebeziehung werden. Es schafft Vertrauen und stellt sicher, dass alle Beteiligten über die wesentlichen Aspekte der Pflege informiert sind und gemeinsam die bestmögliche Versorgung planen können.

Ich empfehle Ihnen, das (aktuelle) Einstufungsgutachten als Grundlage für Ihr erfolgreiches Erstgespräch zu nutzen. Hier erhalten Sie wichtige Informationen über:

- ▶ Pflegebegründende Diagnosen
- ▶ Darstellung der Pflegesituation
- ▶ Bewertung der Selbständigkeit in den einzelnen Bereichen

Im Erstgespräch liegt der Fokus u.a. auf dem Pflegebedarf und den Selbstversorgungsmöglichkeiten. Lassen Sie sich die Tagesstruktur kleinschrittig erläutern. Machen Sie sich ein Bild von der Wohnsituation. Aus pflegefachlicher Sicht **bewerten Sie den Hilfebedarf**.

#### Entscheidung über die Neuaufnahme

Wenn in wirtschaftlicher Hinsicht der Einsatz sinnvoll ist und die „Chemie“ zwischen Anfragenden, Pflegepersonen und Ihrem Pflegedienst stimmt, **entscheiden Sie mit einem klaren „Ja“** (sonst Nein, außer Sie identifizieren Potenzial).

Mit dem Ziel der **Stabilisierung der häuslichen Pflege- und Betreuungssituation** und der Entlastung der Pflegepersonen unterbreiten Sie nun das Angebot. ▶

Zuvor haben Sie sich Vorüberlegungen zu den möglichen Einsätzen (montags-sonntags oder nur wochentags, Leistungsmix, Einsatzbeginn, etc.) gemacht.

Sie **informieren den oder die Anfragenden über die Leistungen, die Ihr Pflegedienst auf Grundlage des pflegerischen Bedarfs erbringen wird.**

Erläutern Sie danach die Kosten, die Sie – am besten – mittels Tablet kalkuliert haben.

### Erwartungen des möglichen Kunden

Die ermittelten Kosten werden immer über den erwarteten Kosten des Anfragenden liegen.

#### „Das Teilkasko-Modell“

Seit ihrer Einführung im Jahr 1995 gehört die Soziale Pflegeversicherung zu den wichtigen Pfeilern des deutschen Sozialversicherungssystems. Sie bildet die finanzielle Basis für die pflegerische Versorgung der Versicherten und ist somit unverzichtbar für die Unterstützung Pflegebedürftiger.

Allerdings basiert die Pflegeversicherung auf einem oft so genannten Teilkasko-Modell. Das bedeutet, dass die erforderlichen Pflegekosten nicht vollständig abgedeckt werden. Während die Versicherung einen wesentlichen Teil der Pflegekosten übernimmt, bleibt ein signifikanter und variabler Anteil der finanziellen Belastung beim Pflegebedürftigen selbst. Dieser muss die verbleibenden Aufwendungen aus eigenen Mitteln bestreiten.

Dieses Modell birgt sowohl Chancen als auch Herausforderungen. Auf der einen Seite wird die finanzielle Belastung der Pflegeversicherung durch das Teilkasko-Prinzip begrenzt, was zu einer nachhaltigen Finanzierung des Systems beiträgt.

Auf der anderen Seite stellt es Pflegebedürftige und ihre Angehörigen vor erhebliche finanzielle Herausforderungen, insbesondere wenn die Eigenanteile hoch sind.

Es ist daher von zentraler Bedeutung, dass Pflegebedürftige und ihre Familien frühzeitig über die finanziellen Aspekte der Pflege informiert werden und verstehen, dass sie auch einen Eigenanteil zu tragen haben. Nur so kann sichergestellt werden, dass die notwendige pflegerische Versorgung gewährleistet werden kann.

Die Diskussion über die Zukunft der Pflegeversicherung und mögliche Reformen ist angesichts des demografischen Wandels und der steigenden Zahl pflegebedürftiger Menschen aktueller denn je. Es bleibt abzuwarten, wie sich das Teilkasko-Modell in den kommenden Jahren weiterentwickeln wird und welche Maßnahmen ergriffen werden, um eine gerechte und nachhaltige Pflegefinanzierung sicherzustellen.

#### Kommt Ihnen das bekannt vor?

Der Anfragende erwartet möglicherweise von Ihnen, „das Angebot passend“ zu machen. Nun braucht es klare und verständliche Informationen. Nämlich Informationen darüber, wie die Finanzierung wirklich aussieht.

Machen Sie an dieser Stelle deutlich, dass die Pflegeversicherung keine umfassende Finanzierung leistet. Viele sind immer noch im Glauben, dass die Pflegeversicherung ein „Vollkasko-Modell“ darstellt. Dies muss beim Erstgespräch korrigiert werden.

siehe nebenstehenden Infokasten „Das Teilkasko-Modell“

Beim Erstbesuch schaffen Sie Klarheit, was Sie als Pflegedienst übernehmen und welche Leistungen die Pflegepersonen übernehmen.

Wenn die Anfragenden Wünsche und Bedürfnisse haben, die über das Leistungsspektrum der Pflegeversicherung hinausgehen oder wenn die Budgetgrenzen überschritten sind, oder wenn die Pflegepersonen nicht gänzlich zur Verfügung stehen, entstehen „Eigenanteile“. Das klingt besser als „Zuzahlungen“.

#### Lassen Sie sich auf keine Verhandlungen ein

Ihre Dienstleistungen sind wertvoll und haben ihren Preis. Der Wert von Pflege muss beim Erstbesuch verdeutlicht werden.

Entgegen der immer noch landläufigen Meinung, dass „Pflege nicht so teuer“ ist, muss das Bewusstsein dieser hochwertigen Dienstleistung geschärft werden. Und letztlich **treffen Sie als Pflegedienstleitung die Entscheidung über eine Aufnahme!**

#### Einwände und Vorwände erkennen und professionell damit umgehen

Der Kunde äußert möglicherweise Bedenken, Einwände oder Vorwände gegen das Angebot. In dieser Phase reagieren Sie als Pflegedienstleitung professionell.

#### Doch was sind Einwände? Und was sind Vorwände?

**Einwände** sind Bedenken, Vorbehalte oder Fragen, die eine Person äußert, bevor sie eine Entscheidung trifft oder eine Handlung ausführt.

Im Verkaufsgespräch können Einwände beispielsweise Bedenken hinsichtlich der Leistungen, des Preises oder anderer Aspekte sein.

Es ist wichtig, Einwände nicht als Hindernisse, sondern als **Chancen** zu betrachten, die Beziehung zum Kunden zu stärken und letztendlich den Verkaufsabschluss zu erleichtern.

Durch das Verständnis der Bedürfnisse und Anliegen des Kunden können Sie gezielt auf seine Einwände eingehen und ihn von den Vorteilen Ihres Angebots überzeugen. ►

**Jeder Einwand ist ein Kaufsignal!** Der Kunden will nur noch überzeugt werden!

Eine Weisheit der **Dakota-Indianer** lautet: **Wenn Du entdeckst, dass Du ein totes Pferd reitest, steig ab!**

#### Woran erkennen Sie Vorwände?

Ein Vorwand ist nicht persönlich gemeint. Die Person hat weder Lust noch Interesse, sich mit Ihnen bzw. dem Thema auseinanderzusetzen.

Einen Vorwand ausräumen zu wollen, ist vergebliche Liebesmüh. **Ihr Gesprächspartner will sich gar nicht überzeugen lassen.**

**Nehmen Sie die Einwände ernst**, zeigen Verständnis und liefern Sie weitere Informationen oder greifen Sie die Argumente aus dem Gesprächsverlauf auf, um Bedenken auszuräumen.

#### Welche Fragetechnik setzen Sie bei Einwänden ein?

Geschlossene Fragen beginnen normalerweise mit einem Verb, z.B. „**Kennen Sie.... Haben Sie ....?**“ ... und zielen auf eine Ja/Nein-Antwort Ihres Gesprächspartners ab.

Sie engen dadurch das mögliche Antwortkontinuum entscheidend ein und geben dem Gesprächspartner wenig Spielraum, darüber hinaus etwas zu antworten. Sie machen den Gesprächspartner zum Befragten. Nicht umsonst nennt man geschlossene Fragen auch **Entscheidungsfragen**.

Denn im Vordergrund steht hier **nicht** die Erlangung neuer Informationen, sondern das Herbeiführen konkreter

Entscheidungen. Stellen Sie gezielt geschlossene Fragen, die Ihr Kunde mit „Ja“ beantwortet. Gehen Sie gezielt auf die Inhalte, die Sie in der Bedarfsanalyse-Phase erlangt haben, ein.

#### Zusammengefasst

1. Führen Sie ein ganzheitliches Beratungsgespräch in sieben Schritten durch.
2. Legen Sie den Fokus auf eine umfangreiche Informationssammlung (gerne strukturiert an den Themenfelder des Strukturmodells SIS®) der pflegebedürftigen Person des Wohnumfeldes.
3. Sichten Sie das MD-Gutachten und nehmen eine pflegfachliche Bewertung des Hilfebedarfes vor.
4. Formulieren Sie klar und verständlich.
5. Klären Sie: Wer macht was? Angehörige? Pflegepersonen?
6. Die Kalkulation erfolgt in der Häuslichkeit per Tablet.
7. Erläutern Sie den Kostenvoranschlag und besprechen Sie die Kostenklärung.
8. Erläutern Sie die Kostenübernahme durch die verschiedenen Kostenträger und die Höhe des Eigenanteils (Selbstzahler)
9. Erläuterung des Budgets/Kalkulation in der richtigen Reihenfolge (Erst § 36 SGB XI, dann §§ 45, 39 SGB XI)

#### Fazit | Kostenspirale Erstgespräch

Als Pflegedienstleitung haben Sie 2-3 Chancen lukrative Einsätze zu vereinbaren, nämlich im

- ▶ Erstgespräch
- ▶ in den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI für die Pflegegeld- und Sachleistungskunden
- ▶ und bei den Folgebesuchen/-gesprächen

Dennoch bergen diese Gespräche das Potenzial für eine ▶



**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