



Neukunden: Nicht alles annehmen!

Nicht immer ist es sinnvoll, ein Erstgespräch zu führen. Diese Checkliste hilft bei der Entscheidung.

Das Erstgespräch in der ambulanten Pflege ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg und die Qualität der Pflegeleistungen, die den Kunden und Angehörigen angeboten werden. Es bildet nicht nur den Auftakt für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Pflegekraft und Pflegebedürftigem, sondern ist auch die Grundlage für einen effizienten und wirtschaftlichen Pflegeprozess. Ein gut geführtes Erstgespräch legt den Grundstein für eine umfassende und bedarfsgerechte Versorgung sowie für eine nachhaltige Zusammenarbeit zwischen Pflegepersonal, Kunden und Angehörigen.



Foto: AdobeStock/JackF

Wenn die Grundlagen gegeben sind, kann die Pflegedienstleitung das Erstgespräch durchführen.

Doch, kommt es überhaupt immer zum Erstgespräch? Als Beraterin für Pflegeeinrichtungen erlebe ich es immer wieder, dass Pflegedienstleitungen „alles annehmen“. Wie ist häufig die Praxis? Egal, ob die Anfragen telefonisch oder persönlich erfolgen. Ohne Vorbereitung sucht dann die Pflegedienstleitung den potenziellen Neukunden zwischendurch auf: „Ich bin heute

Mittag eh bei Ihnen in der Nähe. Dann komme ich schnell bei Ihnen vorbei“. Anschließend hetzt die Pflegedienstleitung ins Büro und der Neukunde wird in der Tourenplanung dazwischen gequetscht. Der 1. Einsatz startet noch am gleichen Abend. Qualitativ und

wirtschaftlich ist diese Vorgehensweise unvernünftig und in keinsten Weise strategisch.

Meine Empfehlung: Die Pflegedienstleitung entscheidet auf Grundlage einiger Faktoren, ob ein Erstgespräch überhaupt durchgeführt wird. Mit Blick auf die Qualität und Wirtschaftlichkeit sollte die Pflegedienstleitung hier bereits steuern und eine Entscheidung treffen.

Für die strukturierte Entscheidungsfindung empfehle ich eine Checkliste. Sie dient als Leitfaden, um zu bestimmen, ob es überhaupt sinnvoll ist, ein Erstgespräch mit einem potenziellen Kunden zu führen. **Wenn in den hellen Feldern ein Haken gemacht wurde, kann die Pflegedienstleitung ein Erstgespräch vereinbaren** (Terminierung). Unter diesen Umständen besteht eine vielversprechende Möglichkeit, eine wirtschaftlich erfolgreiche Versorgung für den Pflegedienst zu gewährleisten.

Entscheidungshilfe bei telefonischer oder persönlicher Anfrage, ob es überhaupt zum Erstgespräch kommt	ja	nein
Die Anfrage kommt aus meinem Versorgungsbereich?	()	()
Ich habe freie Kapazitäten für SGB XI Leistungen?	()	()
Ich habe freie Kapazitäten für SGB V Leistungen?	()	()
Ich habe unter Berücksichtigung der erforderlichen Qualifikationen personelle Ressourcen?	()	()
Fordert der Anfragende Wunschzeiten, die ich nicht zusagen kann?	()	()
Liegen bei dem Anfragenden Erwartungen an die Mitarbeiter:innen vor? Z.B. keine männlichen Pflegekräfte?	()	()
Mein Eindruck ist, die Chemie stimmt nicht	()	()
Der Anfragende ist bereit, seine privaten Termine ggf. umzulegen	()	()
Der Anfragende stellt bis zu drei Schlüssel zur Verfügung	()	()
Es droht keine lange, unwirtschaftliche Anfahrt	()	()
Es droht keine unwirtschaftliche Versorgung	()	()
Erstgespräch terminieren	ja	nein



Foto: Privat

Kerstin Pleus
Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte
www.kerstinpleus.de