



# Das erfolgreiche Erstgespräch

Der Wert von Pflege muss beim Erstbesuch verdeutlicht werden. Entgegen der immer noch landläufigen Meinung „Pflege kostet nichts“ gilt es, das Bewusstsein für diese hochwertige Dienstleistung zu schärfen.

**S**eit ihrer Einführung 1995 gehört die Soziale Pflegeversicherung zu den wichtigen Pfeilern des Sozialversicherungssystems. Sie ist die finanzielle Basis für die pflegerische Versorgung der Versicherten. Allerdings ist die Pflegeversicherung als Teilkasko-Modell verfasst: Die erforderlichen Pflegekosten werden nicht vollständig abgedeckt. Die übrigen Aufwendungen muss der Pflegebedürftige selbst tragen.

### Kostenspirale Erstgespräch

Als Beraterin für Pflegeeinrichtungen erlebe ich es immer wieder, dass Pflegedienstleitungen oft den Fehler machen, das Erstgespräch telefonisch durchzuführen, oder es nicht gut vorbereiten bzw. keinen roten Faden für den Gesprächsverlauf haben. Grundsätzlich ist das Erstgespräch aufgrund seiner Bedeutung durch die Pflegedienstleitung in der Häuslichkeit des Anfragenden durchzuführen. Für die Durchführung des Erstgespräches empfehle ich, einen ausreichenden Zeitpuffer von mindestens 60 Minuten einzuplanen. Ein EDV-gestützter Leitfaden verhilft Ihnen zu einem strukturierten Gespräch.

Vermeiden Sie zu Beginn der Beratung, den Anfragenden mit zu viel Informationen aus dem SGB XI zu überschütten. Kein Mensch versteht die Komplexität. 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 Selbstständigkeit.

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 pflegfachlicher Sicht bewerten Sie den Hilfebedarf.



### Entscheidung über Neuaufnahme

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

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 Anfragenden über die Leistungen, die Ihr Pflegedienst auf Grundlage des pflegerischen Bedarfs erbringen wird. Erläutern Sie danach die Kosten, die Sie mittels Tablet kalkuliert haben.

### Erwartungen des Anfragenden

Die ermittelten Kosten werden über den erwarteten Kosten des Anfragenden liegen. Kommt Ihnen das bekannt vor? Der Anfragende erwartet 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.

### Anstieg bei der Zuzahlung

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 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 „Pflege kostet nichts“ muss das Bewusstsein für diese hochwertige Dienstleistung geschärft werden. Und die Entscheidung über eine Aufnahme treffen Sie als Pflegedienstleitung!

Foto: Privat



### Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)