



Proaktive Beratung in der Bedarfsermittlung

Es braucht ein neues Auftreten der Beratungspersonen und Pflegedienstleitung.

In den letzten Monaten hat sich die Erwartungshaltung der Kund:innen verändert. Wir erhalten Kundenanfragen, die weniger Leistungen wünschen. Oder Kund:innen erwarten viele Leistungen und möchten dafür weniger zahlen. Kunden und Kundinnen stellen ihren Hilfebedarf oftmals sehr gering da, da sie vieles noch selber erledigen könnten. Wir erleben verstärkt, dass Kund:innen das Ziel verfolgen, das anteilige Pflegegeld weiterzubeziehen. Und der Pflegedienst verzeichnet oft deutliche Einnahmeverluste. Kommt Ihnen das bekannt vor? Was können Sie dagegen machen? Durch die zahlreichen Herausforderungen ist vieles im Wandel. Es braucht ein neues Auftreten und eine neue Haltung der Beratungspersonen und der Pflegedienstleitungen.

Der Schlüssel zur erfolgreichen ambulanten Pflege liegt in der Bedarfsermittlung und individuellen Beratung. Jeder Mensch ist einzigartig und seine Bedürfnisse in Bezug auf Pflege sind es ebenfalls. Pflegedienstleitungen müssen sich die Zeit nehmen, um den Hilfebedarf jedes Einzelnen zu verstehen und auf Grundlage der pflegefachlichen Bewertung maßgeschneiderte Leistungen anzubieten. Der/die Kund:in darf nicht das Gefühl haben, „hier werde ich über den Tisch gezogen“.

Das Gespräch steuern

Vorbereitung: Bevor Sie den/die Kund:in besuchen, sollten Sie sich darüber klar sein, was Sie im Gespräch erreichen möchten und welche Grenzen es gibt. Wie sehen Ihre derzeitigen Personalkapazitäten aus? Überlegen Sie, welche ergänzenden Hilfen möglicherweise notwendig sein könnten.

Gesprächsverlauf

Fragen stellen: Beginnen Sie das Gespräch, indem Sie offene Fragen stellen, um die Bedürfnisse des/der Kund:in zu ermitteln. Fragen wie „Was sind Ihre aktuellen Herausforderungen?“ oder „Was muss passieren, dass Sie sich wohler fühlen?“ helfen dabei, das Gespräch zu lenken.



Foto: AdobeStock/Pixel-Shot

Verstehendes Zuhören: Hören Sie aufmerksam zu. Konzentrieren Sie sich darauf, was der/die Kund:in sagt, und versuchen Sie zu verstehen, wie Ihre Leistungen seine/ihre Bedürfnisse erfüllen können. Machen Sie sich ein Bild von der häuslichen Situation.

Erzählen lassen und nachfragen: Bitten Sie den Kunden/die Kundin, den Tagesablauf zu schildern: Aufstehen, Waschen, Frühstück usw. Gibt es feste wöchentliche Termine für den/die Kund:in bzw. pflegende Angehörige?

Bewertung: Bewerten Sie als PDL den Hilfebedarf aus pflegefachlicher Sicht. Berücksichtigen Sie Ihre Ressourcen bzw. die Personalkapazitäten.

Kundenspezifische Lösungen: Bieten Sie bedürfnisorientierte, zugeschnittene Lösungen an. Verdeutlichen Sie, wie Ihre Leistungen einen Mehrwert schaffen. Erzählen Sie kleine Anekdoten, z.B. „Was dem Menschen guttut“ oder „Wie viele Menschen sich freuen, Besuch zu bekommen, und sich oft wünschen, dass wir länger bleiben“.

Beratung in der richtigen Reihenfolge: Bieten Sie zuerst die Pflegesachleistungen der Pflegeversicherung nach § 36 SGB XI (körperbezogene Pflegemaßnahmen, Hilfen bei der Haushaltsführung, pflegerische Betreuung) an. Im zweiten Schritt bieten Sie die Kostenerstattungsleistungen wie Entlastungs-

leistungen und Verhinderungspflege an. Diese neue Reihenfolge hat etwas mit Haltung und neuem Auftreten zu tun. Setzen Sie die Prioritäten der Leistungen jetzt richtig. Unterbreiten Sie ein Angebot. Erläutern Sie die Kosten: Welche Kosten übernimmt die Pflegekasse, welche Kosten (Eigenanteil) hat der/die Kund:in zu tragen. Klären Sie die Rahmenbedingungen (keine feste Uhrzeiten, erläutern Sie die Zeitspanne, z.B. in der Zeit von 9.30 bis 11 Uhr kommen wir zu Ihnen!). Machen Sie auch deutlich, was nicht geht.

Kundennutzen betonen: Konzentrieren Sie sich darauf, wie Ihr Angebot dazu beiträgt, die „Schmerzpunkte“ des Kunden/der Kundin zu lindern oder seine/ihre Ziele zu erreichen. Dies zeigt, dass Sie primär daran interessiert sind, dem Kunden/der Kundin zu helfen.

Rückfragen: Stellen Sie sicher, dass keine offenen Fragen/Bedenken bleiben. Ermutigen Sie den/die Kund:in, Rückfragen zu stellen. Treffen Sie klare Vereinbarungen und Absprachen.



Foto: Privat

Kerstin Pleus

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