



2025

Seminarthemen Kerstin Pleus



Seminarthemen 2025

Führung und Management: Kommunikation und persönliche Kompetenzen

Modul 1

Plötzlich „Leitung“!
Erste Schritte für
Führungskräfte

- └ Was ist eigentlich Führung?
- └ Orientierung in der Führungsrolle
- └ Persönlichkeitseigenschaften und Kompetenzen und Führungskompetenzen
- └ Meine Außenwirkung – nonverbale Kommunikation
- └ Führungsstile, deren Umsetzung und Auswirkungen
- └ Mitarbeitergespräche kompetent führen
- └ Wie geht es mir in der neuen Rolle?
- └ Die 7 Rollen einer Führungskraft

Modul 2

Als Führungskraft sicher und
erfolgreich sein – die eigene
Persönlichkeit stärken

- └ Orientierung in der Führungsrolle und Reflektion der Persönlichkeitseigenschaften
- └ Welche Persönlichkeitseigenschaften zeichnen mich aus?
Und wo will ich mich weiterentwickeln?
- └ Will ich führen?
- └ Kompetenzen und Führungskompetenzen
- └ Talente – Strengtfinder
- └ Menschliches Verhalten verstehen
- └ Die „Inneren Antreiber“
- └ Welcher Führungsstil passt in welcher Situation zu mir?
- └ Die 7 Rollen der Führungskraft

Modul 3

Führung und erfolgreiche
Kommunikation –
wertschätzende
Mitarbeiterführung

- └ Was heißt Kommunikation
- └ Die unterschiedlichen Kommunikationsmodelle
- └ Nonverbale Kommunikation
- └ Gewaltfreie Kommunikation
- └ Das Mitarbeitergespräch
- └ Regeln für ein erfolgreiches Gespräch
- └ Kommunikationsmuster
- └ Anlässe für ein Mitarbeitergespräch
- └ Argumentationsmuster
- └ Reflexion



Modul 4

Konflikte am Arbeitsplatz ansprechen und lösen – Konflikte im Führungsalltag

Konflikte lassen sich im Arbeitsleben nicht vermeiden. Doch je länger wir diese ignorieren, desto mehr werden sie eskalieren. Es ist daher wichtig, als Führungskraft, Konflikte anzugehen, sobald sie diese bemerken. Doch wie sprechen wir einen Konflikt eigentlich richtig an?

- └ Personen und Situationen, die mich herausfordern
- └ Konflikte und Konfliktarten
- └ Selbsttest: Konfliktstrategie
- └ Konfliktstufen und die drei Phasen
- └ Konfliktlösung
- └ Umgang mit Feedback/Kritik
- └ Vorgehen bei Konflikten im Team
- └ Vermeidung von Konflikten
- └ Konfliktprophylaxe
- └ So führt man ein Konfliktgespräch
- └ Meine Erkenntnis

Modul 5

Raus aus dem Alltag – Führungskraft in der Reflexion „Die Zeit, die wir uns nehmen, ist die Zeit, die uns etwas bringt“.

- └ Meine Rollen als Führungskraft
- └ Personen und Situationen, die mich herausfordern
- └ Verhaltensstile, die mich herausfordern
- └ Meine eigene Strategie
- └ Verschiedene Generationen in einem Unternehmen
- └ Change- der Veränderungsprozess
- └ Den Wandel gestalten
- └ Wie geht es mir als Führungskraft?
- └ Meine Erkenntnis und Aktion

Modul 1 bis 5 sind als Modulreihe oder jeweils als Einzelmodul buchbar.

Seminar

Willkommen im Team – Onboarding

- └ Was macht ein gutes Onboarding aus?
- └ Prozesse definieren
- └ Maßnahmen zum erfolgreichen Onboarding
- └ Den 1. Tag gestalten
- └ Glückliche Mitarbeiter
- └ Erstellen Sie Ihr eigenes Konzept
- └ Verantwortung & Feedback



Seminar

0815 Vorstellungsgespräche
waren gestern –
Vorstellungsgespräch mal
anders und erfolgreich führen

- └ Erfolgreiche Gesprächsführung
- └ Wie bereitet sich der Bewerbende vor?
- └ Entwicklung von Schlüsselfragen
- └ Fragetechniken
- └ Vorbereitung eines Interviewleitfadens
- └ Beurteilungs- und Auswertungssystematiken



Seminar

Das Gespräch mit dem
Mitarbeiter – das wichtigste
Führungsinstrument

Wie binde ich meine Mitarbeiter – Durchführung von Mitarbeitergesprächen –
sowohl Mitarbeitende als auch Führungskräfte

- └ Wie führt man gute Sitzungen?
- └ Das Kommunikationslabyrinth
- └ Das Mitarbeitergespräche (Vorbereitung – Durchführung – Nachbereitung)
- └ Verschiedene Mitarbeitergespräche
- └ Zielvereinbarungsgespräche – Führen mit Zielen
- └ Personalentwicklungsgespräche





Führung und Management: Beratung, Wirtschaftlichkeit, Steuerung

Seminar

Das neue Personal-
bemessungsinstrument –
Umsetzungserfordernisse
für die Führungsebene
stationär (Teil 1)



- L Pflegeversicherung Zahlen & Fakten
- L Versorgung pflegebedürftiger nach SGB XI-Prognose Dr. Heinz Rothgang
- L Zielsetzungen; Was war – was ist neu?
- L Fünf Rahmenelemente in der Langzeitpflege
- L Die pflegfachlichen Bausteine: Qualifikationsniveau, Komplexitätsniveau von Maßnahmen und Aufgaben, Klassifizierung der Interventionen
- L Kategorien des Interventionskataloges
- L Neuberechnung der Personalmenge
- L Interne Vorbereitungsmaßnahmen

Seminar

Vorbereitungen zur neuen
Personalbemessung: Wie
die Theorie zur Praxis werden
kann – Entwickeln Sie die
ersten Schritte (Teil 2)



- L Die Umsetzung des neuen Pflegeverständnisses
- L Zielsetzung PeBeM
- L Das neue Team; Qualifikationsniveaus verstehen
- L Den Interventionskatalog kennenlernen und im Maßnahmenplan umsetzen
- L Neuberechnung der Personalmenge
- L Interne Vorbereitungsmaßnahmen – Organisationsentwicklung/Personalentwicklung
- L Wie kann ein Tourenplan zum Dienstplan werden?



Ab 1. Juli 2023 hält das neue Personalbemessungsverfahren (PeBeM) Einzug in die stationäre Langzeitpflege. Doch wie sind die Vorgaben für jedes Teammitglied nach dem neuen dreigeteilten Qualifikations-Mix-Modell umzusetzen? Lesen Sie in diesem Handbuch, wie die konkrete Umsetzung und Einführung in der Praxis gelingt. Das Autorenteam stellt die pflegfachlichen Aspekte in den Mittelpunkt, zeigt am Beispiel der Mustereinrichtung „Haus zum Feierabend“ alle nötigen Schritte. Von den Bausteinen der Personalbemessung bis zur Arbeitsorganisation. Mit vielen Grafiken und Übersichtslisten.



Ambulante Pflege

Seminar

Ambulante Pflege neu denken
und wirtschaftlicher Erfolg
durch eine ergebnisorientierte
Steuerung unter heraus-
fordernden Rahmenbedingungen

- L Ausgangslage Pflegemarkt
- L Wichtigste Elemente für eine erfolgreiche Steuerung
- L Die Rolle der Pflegedienstleitung
- L Strategien aus der und für die Praxis
- L Priorisierung von Leistungsarten
- L Umgang mit defizitären Klienten
- L Steuerung der nicht refinanzierten Dienstzeiten und Leistungen
- L Beratung als Steuerungsinstrument
- L Kennzahlen für den täglichen Bedarf
- L Einbindung der Mitarbeiter



Seminar

Beratungskompetenz stärken:
Erfolgreiche Kundengespräche
in der ambulanten Pflege –
Verkaufstraining

Vor dem Hintergrund der steigenden Kosten, der steigenden Erwartungshaltung der Kunden und Angehörigen und der wirtschaftlichen Entwicklung eines Pflegedienstes spielt das Beratungs- und Vertragsgespräch eine immer wichtigere Rolle. Es geht darum, den Kunden im Gespräch zu gewinnen und komplizierte Sachverhalte einfach zu vermitteln. Sogenannte „Mal Eben“ Serviceleistungen wie „Rezepte holen“ oder den „Briefkasten leeren“ müssen angesprochen und refinanziert werden.

- L Grundlagen der Beratung – Wie erkläre ich den Pflege-Leistungs-Dschungel?
- L Grundlagen: Wahrnehmung und Kommunikation
- L Bedürfnisse der Kunden erkennen und erfassen
- L Gut beraten – Leistungen richtig erklären
- L Ambulante Leistungen kennen und abgrenzen
- L Synergien Strukturmodell & Begutachtungsinstrument
- L Bewertung der Selbständigkeit
- L Heimliche Leistungen erfassen und Zusatzleistungen anbieten
- L Professioneller Umgang mit Einwänden
- L Anwendungsübungen





Seminar

Das erfolgreiche Erstgespräch – Grundlagen für den wirtschaftlichen Erfolg in der ambulanten Pflege

Im Rahmen eines praxisorientierten Seminars erhalten Sie als Pflegedienstleitung Rüstzeug, wie Sie Ihre Leistungen aus pflegefachlicher und wirtschaftlicher Sicht dem Kunden erläutern. Viele Leistungen werden in der ambulanten Pflege „so nebenbei mit gemacht“. Aber ist das wirklich wirtschaftlich? Die Antwort ist leider nein. Sogenannte „Eh-Da“ Serviceleistungen wie „Rezepte holen“ oder „Briefkasten leeren“ sollten angesprochen und refinanziert werden. Damit am Ende beide Seiten gewinnen – Kunde und Anbieter – bedarf es einer verkaufsorientierten Gesprächsführung mit professioneller Beratung.

- L Die Ertrags- und Kostenstruktur eines ambulanten Pflegedienstes
- L Das erfolgreiche Erstgespräch
- L Die strukturierte Entscheidungsfindung
- L Die Einsatzkalkulation
- L Neue Haltung, Denken und Auftreten der PDL
- L Erwartung und Motive der Kunden erkennen
- L Umgang mit Einwänden und Vorwänden
- L Mitarbeiter für „versteckte“ Leistungen zu sensibilisieren



Seminar

Erfolgreiche Kundengespräche führen: Beraten statt Verkaufen – Verkaufstraining für die ambulante Pflege

Mit Blick auf „Kunde und Anbieter“ bedarf es einer verkaufsorientierten Gesprächsführung, nämlich einer professionellen Beratung. Dieses praxisorientierte Seminar verfolgt das Ziel, dass die Mitarbeitenden noch mehr Sicherheit im Erstgespräch und in den Beratungsgesprächen gewinnen.

- L Kommunikation & Wahrnehmung
- L Erwartung und Motive von Kunden erfassen
- L Ablauf eines Beratungsgesprächs
- L 7 Phasen des Verkaufsgesprächs
- L Leistungskomplexe
- L Der Pflegebedürftigkeitsbegriff und seine Rahmenelemente
- L Bedeutung der Pflegedokumentation und erfolgreichen Pflegegradmanagements
- L Vergessene Leistungen finden und verändern
- L Heimliche Leistungen erfassen und als Zusatzleistung verkaufen
- L Sachgerechte Nutzung von Entlastungsleistungen und Verhinderungspflege
- L Umgang mit Einwänden und Vorwänden
- L Praxisbezogene Übungen



Machen ist wie wollen. Nur krasser.



Seminar

Herausforderungen
und Möglichkeiten der
ambulanten Pflege



- L Herausforderungen und Chancen
- L Ambulante Pflege neu denken
- L Strategische Neuausrichtung
- L Paradigmenwechsel
- L Verschiedene Generationen in einem Unternehmen
- L Personalbindung
- L Ausfallmanagement
- L Innovative Ideen – Anreize für Mitarbeiter schaffen
- L Gesunde Führung
- L Bedürfnisse der Kunden und Angehörigen

Seminar

Up To Date für ein
professionelles Pflege-
management in der
ambulanten Pflege:
Beratungskompetenz –
Pflegekompetenz



- L Refresher Pflege News (QPR, Expertenstandards, Strukturmodell, Begutachtungsrichtlinien)
- L Pflegefachliche Kompetenz
- L Synergien des Strukturmodelles, BI und der Leistungen
- L Selbständigkeitsampel
- L Beratungskompetenz
- L Erst- und Folgegespräche

Seminar

Professionelle Beratungs-
besuche und Schulungen
nach § 37 (3) § 45 SGB XI



- L Zielsetzung der Beratungsbesuche
- L Gesetzliche Rahmenbedingungen
- L Empfehlungen zur Durchführung der Beratungseinsätze
- L Anforderungen an die Beratungsperson
- L Beratungsverständnis
- L Der Beratungsprozess
- L Inhalte eines Beratungsbesuches
- L Vorgehen bei nicht sichergestellter Pflege
- L Dokumentation und Ergebnisqualität
- L Beratungsbesuche zur Neukundengewinnung und Umsatzsteigerung bei Pflegesachleistungskunden nutzen
- L Reflexion

Alle Seminare sind auch online buchbar.
Bei Interesse erhalten Sie gerne eine detaillierte Ausschreibung.



Seminar

Beratungskompetenz stärken
und gewinnbringend gestalten



- L Entwicklung der Pflegebedürftigkeit
- L Gesetzliche Rahmenbedingungen
- L Die neuen Empfehlungen zur Durchführung der Beratungseinsätze nach § 37. 3 SGB XI
- L Ziele der Beratungseinsätze
- L Anforderungen an die Beratungsperson
- L Der Beratungsprozess
- L Inhalte eines Beratungsbesuches
- L Einwandbehandlung
- L Beratungsbesuche zur Neukundengewinnung und Umsatzsteigerung bei Pflegesachleistungskunden nutzen
- L Synergien BI, Strukturmodell und Leistungsrecht
- L Die Bedeutung des Pflegegutachtens
- L Empfehlung und Umsetzung der Leistungen und Maßnahmen

Alle auf einen Streich?

Wenn Sie **gleich mehrere Mitarbeitende gleichzeitig qualifizieren** wollen, sind alle Kurse auch als Inhouse-Seminar buchbar. Gerne auch angepasst an Ihre Wünsche.





Qualitätsmanagement

Seminar

Die wichtigsten Grundlagen
des Qualitätsmanagements –
einfach erklärt



Ein QM-Kompaktseminar zum Einstieg ins Qualitätsmanagement und zur Auffrischung.

- └ Der Sinn von QM – wozu?
- └ Grundliegende Ziele, Inhalte und Prinzipien
- └ PDCA-Zyklus verstehen und anwenden
- └ Rahmenelemente/Zusammenhänge im Kontext des Pflegebedürftigkeitsbegriffes verstehen
- └ Dokumentenmanagement

Seminar

Gut gerüstet für den
Pflege-TÜV – die neuen
Qualitätsprüfrichtlinien
2025



- └ Neue QPR ambulant (voraussichtlich in Kraft 2024/2025)
- └ Qualitätsaspekte der QPR
- └ Fokus Leitfragen
- └ Wichtige Grundlagen
- └ Erforderliche Unterlagen und Vorbereitung
- └ Bewertungssystematik und Plausibilität
- └ Kommunikationsgrundlagen Gesprächsführung

Seminar

Auf der sicheren Seite –
Pflegegrade und ein
erfolgreiches Einstufungs-
management



- └ Die Rahmenelemente des Pflegebedürftigkeitsbegriffes – wie hängt alles zusammen?
- └ Grundlagen zum SGB XI und den Begutachtungsrichtlinien (2021)
- └ Das komplexe Begutachtungsverfahren und Instrument
- └ Vier Phasen der Selbständigkeit unter Einbindung der relevanten Themenfelder
- └ Pflegegradmanagement
- └ Optimale Vorbereitung auf die Begutachtung
- └ Mitarbeiterkompetenzen stärken – Mit dem Prüfer auf Augenhöhe eine Sprache sprechen
- └ Begutachtungsauswertung

Alle Seminare sind auch online buchbar.
Bei Interesse erhalten Sie gerne eine detaillierte Ausschreibung.

Kerstin Pleus

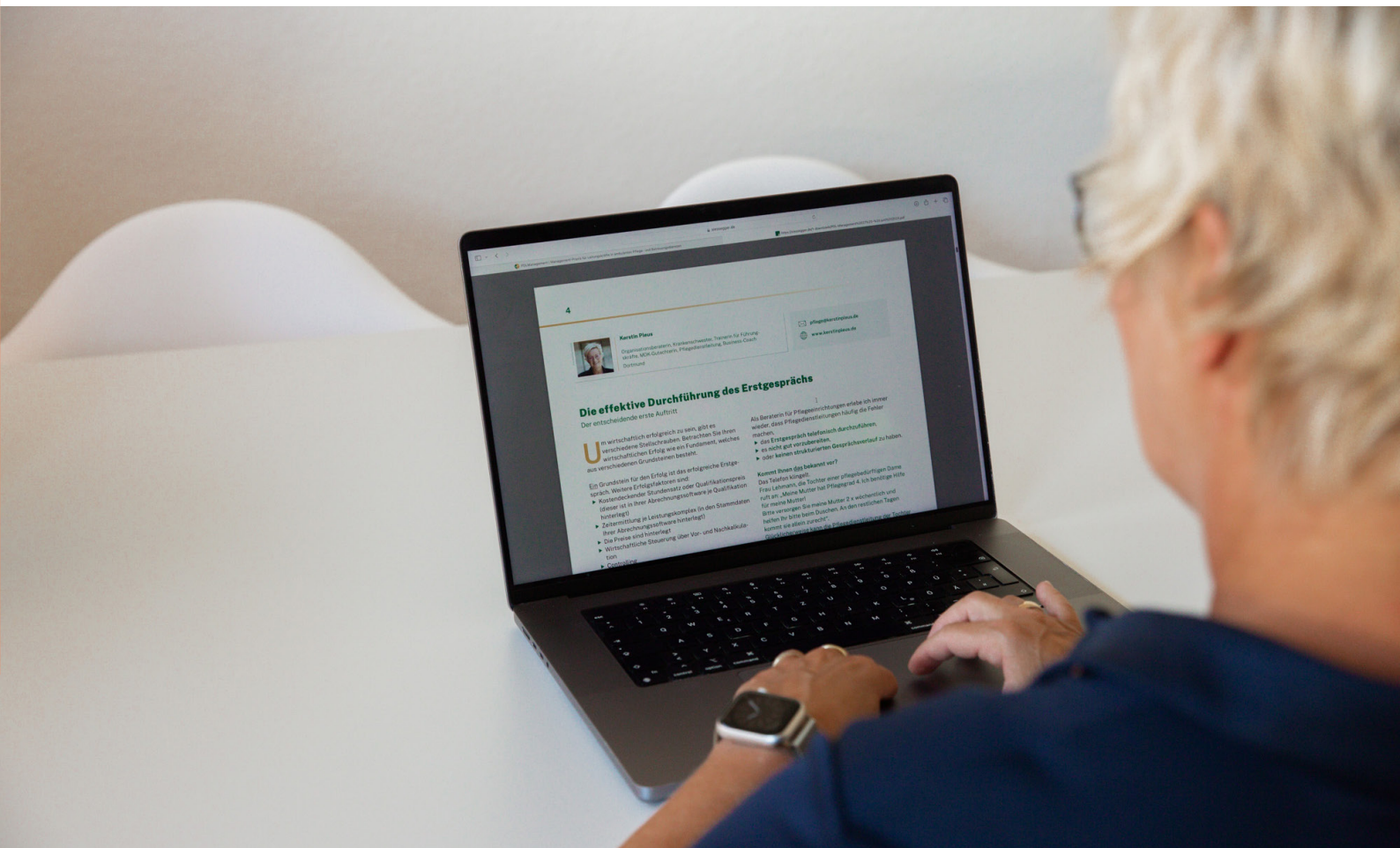
u.a. Autorin für Fachartikel der Online-Fachmagazine www.pdl-management.de zum Thema Management-Praxis für Führungskräfte in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten und für das Fachmagazin Häusliche Pflege – Pflegedienste besser managen.



www.pdl-management.de



www.haeusliche-pflege.net



Gesprächsnotizen:

