

## Der gute BERATER-Pflegedienst hat einen Flyer

Erstellen Sie einen Flyer, der Ihre Kompetenz für Beratung kommuniziert

### Beratung hat eine betriebswirtschaftliche Steuerungsfunktion

Beratung sollte selbständiges Leistungsangebot eines Pflegedienst sein, neben den Leistungen des SGB V, des SGB XI, den Privatzahlerleistungen und denen des SGB XII. Über Beratung kann die Steuerung eines ambulanten Dienstes massiv unterstützt werden. Sowohl die Auswahl der Kunden als auch der Leistungsumfang können durch entsprechend gute, sich wiederholende und sensible Beratung erfolgen, wenn sie in regelmäßigen Intervallen durchgeführt wird.

Kunden müssen Beratung allerdings oft erst einmal schätzen lernen, denn sie können sich letztlich nicht selbst vollumfänglich informieren, was für Leistungen ein ambulanter Pflegedienst bieten kann. Das kann ein Flyer übrigens auch nicht, denn ein Flyer kann nicht zuhören und fragen, das muss in der Beratung selbst erfolgen. Aber ein Flyer kann Aushängeschild sein und Unterstützung bieten in den Einstieg in die Versorgung der Kunden.

Beratung lässt sich in 7 Varianten darstellen.

1. Erstgespräche
2. Folgegespräche
3. Erneute Kundenbesuche
4. (mitfahrende) Pflege- und Dokumentationsvisiten
5. Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI für externe Kunden
6. Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI für Sachleistungskunden
7. Schulungen in der Häuslichkeit

Diese Beratungskomponenten könnten in einem Flyer kurz angesprochen werden.

### Mögliche Formate

1. Der Klassiker: Ein eigener Beratungsflyer „in DIN A4 gefalzt im Wickelfalz hoch“ bietet jedoch relativ wenig Platz, nämlich 2 DIN 4 Seiten, verteilt auf 6 kleine Seiten. Berücksichtigt man, dass Sie auch noch Fotos einbringen möchten, bleibt letztlich zu wenig Platz für wirkliche Information und schon nicht, um Vertrauen aufzubauen.
2. Stellt man Beratung in den Mittelpunkt, wird ein Zweifalter wahrscheinlich nicht ausreichen. Und Platz zu sparen über die Größe der Schrift ist nicht die Lösung. Hier wäre ein Flyer in DIN A4 gefalzt auf DIN A5 mit 4, 6 oder 8 Doppelseiten (in DIN A 5) die bessere Variante.

Ein Flyer ist eine Unterstützung in betriebswirtschaftlicher Sicht für die Steuerung eines ambulanten Pflegedienstes.

Die meisten Menschen ahnen nicht, wie kompliziert das Leistungsspektrum eines ambulanten Pflegedienst ist, und wie kompliziert und schwer es ist, die Kunden dahingehend zu beraten, dass ihre tatsächlichen Wünsche und Bedürfnisse nach pflegerischer Versorgung Berücksichtigung finden. Beratung muss unter anderem dafür sorgen, dass der finanzielle Aspekt nicht zu stark im Vordergrund steht. Das kann schon im Flyer verdeutlicht werden.

## Beratung sollte einen Preis haben

Wenn z. B. im Privatzahlerkatalog Beratung mit einem Preis versehen ist, hat sie einen greifbaren Wert.

Sie sollten jedoch in einem Beratungsflyer nicht alle Leistungen des Privatzahlerkataloges abbilden, sondern nur den Teilaspekt, der sich direkt mit Beratung als Angebot beschäftigt.

Beispiel

	Beratung	Preis
01	Umfassende Beratung zu den Leistungen der Krankenkasse oder Pflegekasse, vor Ort oder im Pflegedienst (Wenn Sie später bei uns Kunde werden, erstatten wir Ihnen diesen Betrag zu 100%)	75 €uro
02	Hilfestellung bei der MDK-Begutachtung (Terminabsprache mit dem MDK, Anwesenheit und Unterstützung während der Begutachtung) (Als unser Kunde stellen wir Ihnen diesen Betrag nicht in Rechnung)	75 €uro

Es geht aber auch um Wertschätzung und darum, dass es keinen Beratungsklau gibt. Beratungsklau liegt vor, wenn Kunden sich beraten lassen, dann aber die Leistung bei einem anderen Anbieter annehmen.

## Was muss ein Flyer an Informationen bieten?

In einem Flyer muss überkommen,

- dass der ambulante Pflegedienst Beratung gerne durchführt,
- dass Sie so oft beraten wie es nötig,
- dass Beratung zeitunabhängig ist, dass es fast kein Limit gibt,
- und dass mit der Beratung Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie Pflegebedürftige aber auch pflegende Angehörige Entlastung erfahren können und bei Krankheit, Urlaub oder aus sonstigen Gründen Verhinderungspflege in Anspruch nehmen können.

Im Prinzip werden über Beratungen die Möglichkeiten eröffnet, Geschenke zu erhalten. Gerade im Beispiel der Verhinderungspflege ist es möglich, für bis zu 2.418 € pro Jahr Entlastung für das Gesamtpaket der Verhinderungspflege den Menschen nahezubringen.

Es ist in der Beratung nicht ausreichend, nur die Bezeichnungen der gesetzlichen Grundlagen zu benennen und mit Fachbegriffen um sich zu werfen. Besonders anschaulich wird es, wenn mit Beispielen aus der Praxis Geschichten erzählt werden, um was es bei der ambulanten Versorgung geht.

Ein besonderer Reiz einen Beratungsflyer zu erstellen ist es, die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI tatsächlich richtig darzustellen.

## Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Bei den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI muss unterschieden werden

- a) in die für die pflegenden Angehörigen, die als Pflegeperson benannt sind und verpflichtet sind solche Beratungsgespräche abzurufen. Hier hat der Pflegedienst die Intention, im Laufe der Zeit entweder neue Kunden kennenzulernen, oder auf jeden Fall die Verhinderungspflege den Menschen anzudienen.
- b) Bei den Beratungsgesprächen für die eigenen Sachleistungskunden ist das vorwiegende Ziel über immerwährende sich wiederholende Beratung die Ausschöpfung der Sachleistungen, vor allem in den Pflegegraden 2 und 3 zu erhöhen. In diesem Sinne muss überkommen, dass Beratung gerne gemacht wird, dass sie sehr wertvoll ist, und dass sie vom Pflegedienst aus koordiniert und terminiert wird. Nicht die Menschen müssen sich um Beratung kümmern, so wie es eigentlich im Pflegeversicherungsgesetz genannt ist, sondern der Pflegedienst kümmert sich selbst um die Terminierung und erinnert an vereinbarte Beratungsgespräche.

Leider ist es so, dass die Beratungsgespräche vor allem durch die Erhöhung Bezahlung von 23 und 33 Euro auf inzwischen 45 bis über 80 €, je nach Bundesland, selbst einen finanziellen Aspekt innehaben. Das ist aber nicht der eigentliche Sinn und Zweck, sondern mit Beratung soll der Pflegedienst steuern können. Dafür ist ein Flyer ein hilfreiches Instrument.

## Wo werden Flyer eingesetzt

Bereits bei der Erstgespräch werden die Beratungsflyer mitgenommen. Besteht die Möglichkeit, diese bei Ärzten auszulegen oder in Krankenhäusern oder bei anderen Entscheidern, wo potentielle Kunden oder Angehörige auf dem Pflegedienst aufmerksam werden können?

Beratung darf nicht weiterhin Anhängsel sein oder als lästige Pflicht empfunden werden, sondern muss in den Mittelpunkt gestellt werden.

## **PDL-Praxis Tipps** für die erfolgreiche Umsetzung

1. Es muss **Ihr selbst entwickelter Flyer** sein, sonst wird er nicht erfolgreich sein. Schreiben Sie nicht einfach ab, kopieren Sie nicht. Sich inspirieren lassen über im Internet auffindbare Beispiele ist OK, aber vorher sollten Sie Ihre eigenen Ideen skizzieren und dann diese weiterentwickeln und verfeinern
2. Werfen Sie im Text nicht mit Paragraphen oder Fachbegriffen um sich. Verwenden Sie Bilder in Worten oder Beispiele
3. Legen Sie Ihren (fast) fertigen Flyer jemandem vor, der keine Ahnung von ambulanter Pflege hat, und hören Sie auf das Feedback, ob von Laien alles so verstanden wird, wie Sie das meinten 😊
4. Ergänzen Sie den Beratungsflyer durch weitere Informationen in eigenen Broschüren oder Informationsblättern.
5. Bringen Sie Beispiel und „Geschichten“ in den Flyer, um es für die Leser greifbar zu machen.

## **Thomas Siessegger**

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Internet: [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

Email: [pdl-praxis@siessegger.de](mailto:pdl-praxis@siessegger.de)