

Der Kunde ist König? Stellen Sie Kundenwünsche nicht über Mitarbeiterbelange

Manchmal ist es mit Pflegekunden und deren Angehörigen gar nicht so leicht – bestimmt können auch Sie und Ihre Pflegekräfte ein Lied davon singen. Häufig müssen sich Pflegedienste und Mitarbeiter von ihren Pflegekunden so einiges gefallen lassen. Zum Beispiel lassen einige Pflegekunden die Mitarbeiter vor der Tür stehen, wenn diese vor der geplanten Zeit zum Einsatz kommen, sind während des geplanten Einsatzes nicht zu Hause, Mitarbeiter werden von Pflegekunden oder deren Angehörigen respektlos behandelt, massiv verbal beleidigt oder sogar körperlich angegriffen. Oder sie müssen Leistungen erbringen, die nicht refinanziert werden (die sogenannten „eh-da“-Leistungen) und die natürlich auch in der Tourenplanung keine Berücksichtigung finden.

Das ist aber lange noch nicht alles, was sich Pflegedienste und ihre Mitarbeiter gefallen lassen (müssen). So lässt sich die Liste noch um viele Punkte erweitern:

- ▶ Pflegeeinsätze werden kurzfristig abgesagt.
- ▶ Pflegebedürftige und Angehörige wollen für die Pflege kein Geld ausgeben.
- ▶ Pflegebedürftige und Angehörige haben kein Verständnis für Personalwechsel.
- ▶ Notwendige Hilfsmittel werden abgelehnt.
- ▶ Notwendige Pflegeleistungen werden abgelehnt.
- ▶ Pflegebedürftige und Angehörige halten sich nicht an (zeitliche) Absprachen.
- ▶ Pflegebedürftige und Angehörige sind sehr bestimmend.
- ▶ Pflegeeinsätze in Messie-Haushalten
- ▶ Herablassende Behandlung

- ▶ Mitarbeiter werden zeitlich stark aufgehalten.
- ▶ Pflegebedürftige und Angehörige „stalken“ das Pflegepersonal.
- ▶ Pflegebedürftige und Angehörige „verändern“ den Leistungsnachweis oder andere Teile der Pflegedokumentation.

Problematisches Kundenverhalten führt zur Unzufriedenheit

Wenn Sie als PDL einmal Ihre Pflege-mitarbeiter befragen, so wird die Liste der problematischen Kundenverhaltensweisen bestimmt noch viel umfangreicher werden. Und wenn Sie sich dann einmal in die Situation Ihrer Mitarbeiter versetzen, wird Ihnen bestimmt deutlich, dass solche Verhaltensweisen von Pflegekunden zu Problemen führen. Viele Pflegekräfte leiden unter problematischem Kundenverhalten, und dies führt maßgeblich zu großer Unzufriedenheit, einem hohen Krankenstand, drohender Fluktuation und nicht zuletzt auch zu Umsatzverlusten des Pflegedienstes.

Wünsche und Bedürfnisse müssen in der Balance sein

Daher sollten Sie Ihren Pflegekunden nicht mehr als „König“ ansehen, sondern die Wünsche und Bedürfnisse von Pflegekunden und Mitarbeitern stets als gleichwertig betrachten und beides in ein gesundes und verträgliches Gleichgewicht bringen. Es geht weder darum, allen alles recht zu machen, noch darum, allen alles abzuverlangen. Der goldene Weg liegt, wie so oft, in der Mitte.

Hinweis: Wenn Sie einen problematischen Pflegekunden haben, sollten Sie hinter Ihren Mitarbeitern stehen. Denn

diese müssen sich jeden Tag mit problematischen Situationen herumschlagen.

Legen Sie Ihr Kundenprofil fest

Viele Mitarbeiter sind unzufrieden mit problematischen Kundensituationen – vor allem dann, wenn es im Pflegedienst kein klares Kundenprofil gibt. Für Ihre Mitarbeiter und deren Gerechtigkeitsempfinden sollten Sie als PDL daher hinter Ihren Mitarbeitern stehen. Das müssen Ihre Mitarbeiter spüren und wissen. Legen Sie fest, unter welchen Bedingungen Sie als Pflegedienst bereit sind, Ihre Pflegekunden zu versorgen:

- ▶ Kann wirklich jeder Pflegebedürftige ein Kunde von Ihnen werden oder bleiben?
- ▶ Welche Verhaltensweisen möchten Sie als Pflegedienst künftig tolerieren und welche nicht mehr?

Beispiel für den Inhalt eines Kundenprofils

1. Leitbild: Erstellen Sie ein Leitbild für Pflegekunden, wie sollen Menschen sein, die Sie versorgen möchten?

- a. Ethisch
- b. Politisch
- c. Verhaltensmäßig

2. Verhaltensweisen: Erstellen Sie eine Liste mit Verhaltensweisen von Kunden (Pflegebedürftige und Angehörigen), die Sie nicht (mehr) tolerieren werden.

3. Verstöße: Legen Sie Maßnahmen für „Verstöße“ gegen Ihr Leitbild bzw. Ihre Verhaltensweisen fest z. B.

- a. Information an die PDL,
- b. Gespräch mit dem Kunden durch PDL,
- c. Fristsetzung zur Veränderung,
- d. ggf. Kündigung des Pflegevertrages. ●

Impressum

pdl.konkret ambulanz für die Leitung von ambulanten Pflegediensten erscheint 14-täglich im



Verlag PRO PflegeManagement
Einfach • Qualität • sichern
Theodor-Heuss-Str. 2-4, 53177 Bonn
Tel.: 02 28/9 55 01 30, Fax: 02 28/3 69 61 03
Internet: www.pdl-konkret.de,
E-Mail: info@vnr.de

Schüler, Studenten und Auszubildende erhalten gegen Nachweis 25 % Rabatt. pdl.konkret ambulanz ist steuerlich immer voll absetzbar, wenn bezahlt (BFH X R6/85).

Chefredaktion: Annett Urban, Norderstedt

Herausgeberin: Kathrin Righi, Bonn

Produktmanagement: Erika Klinkhammer, Bonn

Beratende Fachkräfte: Anke-Petra Kasimir, Qualitätsberaterin, Hamburg; RA Christian Schuler, Hamburg

Layout/Satz: Holger Hellendahl, Neuss

Druck: ADN Druck, Battenberg/Eder



© 2018 by Verlag PRO PflegeManagement, ein Unternehmensbereich der VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, HRB 8165, Vorstand: Richard Rentrop

pdl.konkret ambulanz ist unabhängig. Alle Informationen wurden mit Sorgfalt ermittelt und überprüft. Es kann jedoch keine Gewähr übernommen werden, eine Haftung ist ausgeschlossen. Vervielfältigungen jeder Art sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet! Alle Rechte vorbehalten. ISSN: 1438-1443. Umwelthinweis: Das Papier dieser Ausgabe ist 100 % chlorfrei gebleicht.