



Workshop

Heimliche Leistungen verringern

Claudia Henrichs, Dipl.-Päd.
Fridolinstr. 40, 50823 Köln
+49 221 860 51 98
www.chc-team.com

PFLEGE ambulant ●

DARUM GEHT ES

- ✓ **Möchten Sie auch endlich alle Leistungen abrechnen, die Ihr Team erbringt?**
Statt 5 bis 7 % des Jahresumsatzes an „Heimliche Leistungen“ zu verlieren?

- ✓ **Träumen Sie davon, dass „Heimliche Leistungen“ vertraglich vereinbart werden, Ihr Umsatz dadurch steigt und Sie dafür kein zusätzliches Personal einstellen müssen?**
Statt sich immer wieder über dieses Thema zu ärgern!

- ✓ **Möchten Sie, dass Ihre Mitarbeitenden sympathisch und kompetent argumentieren können, wenn sie um zusätzliche Leistungen gebeten werden?**
Statt, dass Ihre Mitarbeitenden ihr schlechtes Gewissen pflegen!

In der Regel kommen mehrere Gründe zusammen, warum Mitarbeitende Leistungen erbringen, die vertraglich nicht vereinbart sind:

1. Sie wissen nicht, welche Tätigkeiten vereinbart oder im Leistungspaket enthalten sind und halten es für eine Schwäche das zuzugeben.
2. Sie trauen sich nicht „nein“ zu sagen, wenn sie von Kunden nach Gefälligkeitsleistungen gefragt werden.
3. Sie helfen gerne, wenn sie Zusatzbedarf sehen und wollen ihren Kunden etwas Gutes tun.
4. Sie glauben, die Kunden hätten keine finanziellen Mittel, um zusätzliche Leistungen privat zu bezahlen.
5. Sie wissen nicht, wie sie es sprachlich ausdrücken sollen, Gefälligkeitsleistungen abzulehnen und trotzdem die gute Beziehungsebene zu erhalten.

„Im Durchschnitt kann davon ausgegangen werden, dass „Heimliche Leistungen“ in Höhe von 5% - 7% des Umsatzes erbracht werden!“
(Thomas Sießegger, Sießegger Sozialmanagement, Hamburg.)

Auf der einen Seite entscheiden sich 71% aller Pflegebedürftiger für Pflegegeld (Stand Mai 2018). Auf der anderen Seite werden von den Mitarbeitenden ambulanter Pflegedienste Gefälligkeitsleistungen erbracht, die nicht refinanziert sind. **Das können wir gemeinsam ändern.**

UNSER ZIEL

Pflege- und Betreuungskräfte sprechen ihre Pflegekunden sympathisch und kompetent darauf an, wenn sie mehr Bedarf sehen oder um Gefälligkeitsleistungen gebeten werden. Diskussionen werden während des Einsatzes vermieden.

Die Informationen über zusätzlichen Bedarf werden der Leitungskraft übermittelt, die den Kontakt mit den Kunden sucht und den Vertrag nachverhandelt.

BILDER SAGEN MEHR ALS TAUSEND WORTE

In diesem [Video](#) können Sie sich anschauen, wie wir arbeiten:



METHODE DOPPELFORMAT

Die Veranstaltung „Heimliche Leistungen verringern“ besteht aus zwei unterschiedlichen Formaten:

1. Leitungs-Meeting
2. Team-Workshop



DAS DOPPELFORMAT HAT FÜR SIE FOLGENDE VORTEILE

- Verändertes Vorgehen wird von allen mitgetragen und
- schnell umgesetzt.
- Durch die aktive Beteiligung der Leitungskräfte können Inhalte auf Teambesprechungen vertieft und erweitert werden. Auch Nichtanwesende profitieren dadurch von den Workshop-Inhalten.

Idealerweise findet der Team-Workshop mit dem vorgelagerten Leitungs-Meeting im Pflegedienst vor Ort statt. Wenn es die Rahmenbedingungen zulassen (Größe des Raums, Anzahl der Mitarbeitenden) kann eine Veranstaltung auch für zwei Pflegedienst-Teams durchgeführt werden.

Leitungs-Meeting und Team-Workshop ergeben einen Beratertag.

1

Leitungs-Meeting:

Das Leitungs-Meeting findet am Vormittag der Team-Workshops statt.

ZIELGRUPPE

Leitungskräfte des jeweiligen Pflegedienstes. PDL, sPDL, TL und/oder Mitarbeitende, die eine Leitungsrolle anstreben.

ZIELE

Die Leitungskräfte kennen ihre Rollen und Aufgaben in den Team-Workshops.

Sie verstehen, welche Informationen Sie im Führungs-Statement geben müssen, damit alle Mitarbeitenden wissen, worum es im Workshop geht und die Motivation, sich einzubringen hoch ist.

Das Führungs-Statement ist geprobt.

Ideen sind erarbeitet, wie die Inhalte und Ergebnisse des Team-Workshops in Dienstbesprechungen integriert werden können. Ziel ist, auch die abwesenden Mitarbeitenden zu erreichen und die im Team-Workshop entstandene Motivation aufrecht zu erhalten.

2

Team-Workshop

ZIELE

Alle Teilnehmer/innen

- haben eine positivere Einstellung zum Thema „Ambulante Pflege verkaufen“,
- wissen und verstehen, warum es wichtig ist, Gefälligkeitsleistungen zu minimieren und
- können sprachlich auf eine kompetente und empathische Art Kunden auf Zusatzleistungen ansprechen und den Kontakt zur Leitung zwecks Vertragserweiterung herstellen.
- Darüber hinaus haben sie ein klareres Bewusstsein darüber, dass Ihre Arbeit einen hohen Wert hat.

METHODE IM TEAMWORKSHOP

Der Team-Workshop besteht aus fünf Stunden Großgruppenarbeit mit bis zu 25 Personen **in kleinen Gruppen im selben Raum**, der von mir moderiert wird und einem festen Ablauf folgt:

1. Führungs-Statement
2. Gruppenarbeit 1: Fragen an die Leitung
3. Frage & Antwortrunde
4. Gruppenarbeit 2: Auswirkungen, wenn mehr oder anderes gemacht wird als vertraglich vereinbart
5. Präsentation
6. Gruppenarbeit 3: Unsere Formulierungen für echte Praxissituationen

Die Leitungskräfte

- Halten ein Führungs-Statement von ca. 7 Minuten aus dem hervorgeht, was mit dem Workshop konkret erreicht werden soll,
- stehen bei der Frage & Antwortrunde zur Verfügung und
- nehmen die Rolle als Moderatoren an den Gruppentischen ein.

Bei Bedarf gibt es drei theoretische Inputs von mir:

1. Welche Ansprüche Pflegekunden aus dem SGB XI haben.
2. Warum sich 71% der Pflegekunden für Geldleistung entscheiden.
3. Die Empathie-Formel bei Einwänden.

Voneinander profitieren, miteinander teilen, gemeinsam wachsen ist die Grundhaltung unserer Zusammenarbeit.

RESSOURCEN FÜR SIE

Damit der Workshop gelingt:

1. Besprechen wir telefonisch im Vorfeld die Details auf der Basis eines detaillierten Ablaufplanes.
2. Erhalten Sie eine Checkliste für die ToDos in Ihrem Verantwortungsbereich.
3. Bekommen Sie einen motivierenden Muster-Einladungstext für Ihr Team.



DAS SAGEN BEGEISTERTE KUNDEN



An Dich geht unser Dank.
„ Großartige Referentin, schwungvoll, auf uns
abgestimmt, sie soll wiederkommen.“
Deine Botschaften, die jetzt unsere sind, werden
ab heute umgesetzt!
Waltraud H., Vorstand Pflegemanagement



Audiodatei: Zuerst Bauchschmerzen, dann
Begeisterung!
Original-Aussagen von einer Feedbackrunde am
Ende des Workshops „Heimliche Leistungen
verringern“
Sozialstation Nahe



Ich habe Dich immer wieder im Kopf und bin so
froh, dass wir Dich mit all Deinen Fähigkeiten
wieder hier haben durften. Übrigens: Wir haben
heute Teambesprechung mit einer ganz neuen
Struktur!
Manuela Z., Caritas Zentrum

IHRE INVESTITION

Entnehmen Sie bitte die Preise meiner aktuellen [Honorarliste](#).