



(Bildquelle: geralt / pixabay.com)

„Pflegedienste sind doch Betrüger“: Wie reagieren Sie, wenn Pflegekunden misstrauisch sind?

„Ich möchte eine Kopie der Rechnung, die Sie an die Krankenkasse schicken!“ oder „Ich notiere mir alle Anwesenheitszeiten Ihrer Pflegekräfte!“

2 Aussagen, die angesichts der vielen Berichte über betrügerische Machenschaften in der ambulanten Pflege bestimmt keine Seltenheit sind. In beiden Sätzen kann zwischen den Zeilen das schwindende Vertrauen herausgelesen werden.

Was also tun? Immer dann, wenn Pflegekunden misstrauisch oder unzufrieden sind, empfehle ich Ihnen die folgenden 3 Strategien.

1. Strategie, wenn Sie direkt angesprochen werden

Hier sollten Sie die Empathie-Formel für Ihre Erwiderung nutzen.

- **Bedanken Sie sich:** „Danke, dass Sie mich darauf ansprechen!“ Denn es wäre doch schlimmer, wenn die Kunden ihr Misstrauen stattdessen mit Bekannten und Verwandten besprechen würden, oder?
- **Deuten Sie das Bedürfnis:**
„Sie möchten sicher sein, dass bei uns alles mit rechten Dingen zugeht ...“

- **Sichern Sie ihre Deutung mit einer Absicherungsfrage ab:** „... stimmt das?“
Wenn Sie auf Ihre Absicherungsfrage eine zustimmende Antwort bekommen, dann haben Sie zwei wichtige Dinge erreicht:
 1. Das „Ja“ bedeutet einen Vertrauensaufbau, denn Ihr Gegenüber fühlt sich verstanden und
 2. der Weg für Sachargumente ist jetzt geebnet, da die negativen Emotionen reduziert sind.
- **Machen Sie zum Schluss einen Vorschlag, der einen Nutzen beinhaltet:**
„Gut, dann schlage ich vor, wir besprechen einmal in Ruhe, welche Leistungen Sie vereinbart haben, welche Veränderungen wir bei Ihrer Mutter festgestellt haben und welche Auswirkungen das auf die hier anfallenden Kosten hat, die wir für die Einsätze planen. Dann sind Sie wieder auf dem neuesten Stand, und wir können gemeinsam schauen, welche Möglichkeiten Ihre Mutter hat, so lange und so selbstständig wie möglich Ihr Zuhause genießen zu können. Wollen wir nach einem Termin schauen?“

2. Strategie: In die Offensive gehen

Gehen Sie davon aus, dass sich viele Ihrer Pflegekunden insgeheim fragen, ob Ihr Pflegedienst vertrauenswürdig ist. Daher sollten Sie auch ruhig in die Offensive gehen. Nutzen Sie Ihre Website, Rundschreiben, Flyer oder einen Beileger zur Rechnung und formulieren Sie eine „Einwandvorwegnahme“.

Ein Beispieltext: „In den Medien wird zurzeit häufig darüber berichtet, dass es betrügerische ambulante Pflegedienste gibt. Vielleicht haben Sie sich auch schon gefragt, ob Sie bei uns in guten Händen sind? Wenn Sie mit uns über Ihre Rechnung oder die Leistungen sprechen wollen, dann nehmen Sie bitte Kontakt auf. Wir freuen uns über Ihren Anruf oder Ihre Mail.“

Was Sie damit erreichen: Damit sind Sie in Vorleistung gegangen, machen Ihre Bereitschaft zur Transparenz deutlich, festigen das Vertrauen zu Ihrem Pflegedienst, und möglicherweise kommt es sogar zu guten Gesprächen mit einer Leistungserweiterung. Sie werden überrascht sein, wie wenige Pflegekunden von Ihrem Angebot Gebrauch machen und wie häufig Sie positives Feedback bekommen werden.

3. Strategie, um bei Neukunden vorzubeugen

Nehmen Sie Ihren Beratungsauftrag ernst und erzählen Sie schon bei Vertragsabschluss, dass Sie sich zum Folgegespräch nach spätestens sechs Wochen wiedersehen werden und natürlich die Mitarbeiter vor Ort immer ansprechbar sind. Meistens werden im Erstgespräch nicht alle Informationen von Ihren Gesprächspartnern verarbeitet, und dann kommt es oft nach den ersten Einsätzen zu Irritationen, oder es kommen andere Erwartungen und Wünsche ans Tageslicht. Spätestens nach der 1. Rechnung kommen Fragen auf.

Deshalb sagen Sie im Vertragsgespräch:

„Wir als Pflegedienst möchten dafür Sorge tragen, dass Sie als Pflegekunde alle Leistungen bekommen, die notwendig sind, um zu Hause zu bleiben. Deshalb sehen wir uns in 6 Wochen wieder. Denn aus unserer Erfahrung wissen wir, dass erst in den ersten Wochen deutlich wird, ob das, was wir heute vereinbart haben, auch wirklich Ihren Wünschen entspricht. Wenn ich dann in 6 Wochen wieder bei Ihnen bin, haben wir Gelegenheit, über weitere Leistungen, Ihre Wünsche und auch über die 1. Rechnung zu sprechen. Selbstverständlich können Sie aber auch jederzeit unsere Mitarbeiter ansprechen, die zu Ihnen kommen, oder mich in meinem Pflegebüro anrufen.“

Die beiden letzten Strategien bedeuten natürlich, dass Sie mehr Zeit einplanen müssen. Doch noch mehr Zeit und vor allem negative Energie wenden Sie auf, wenn Sie Konfliktgespräche führen müssen, die auf mangelndes Vertrauen zurückzuführen sind. Besser ist es also, das Kind gar nicht erst in den Brunnen fallen zu lassen und strategisch Ihr gutes Image als vertrauenswürdiger und zuverlässiger Pflegedienst zu festigen.

Herzlichst

Ihre *Claudia Henrichs*

PS: Bitte beachten Sie auch die Ausgabe 12/2018 von „pdl.konkret ambulant“. Denn in dieser Ausgabe hat die Chefredakteurin Annett Urban 7 tolle Verhaltensregeln für Sie zusammengestellt, um den Vertrauensfaktor für eine gute Pflegebeziehung zu erhöhen.

