



Vom Rechtmachen zu „Beraten und Führen“

Wie gelingt ein erfolgreiches Erstgespräch?

Als Pflegedienstleitung haben Sie die Herausforderung, einerseits empathisch auf die Bedürfnisse von Pflegebedürftigen und Angehörigen einzugehen und andererseits Ihren Pflegedienst wirtschaftlich zu führen und zu steuern. Doch in den Erstgesprächen spielen sich immer wieder Szenarien ab, bei denen die Pflegedienstleitung schnell und ohne Zuzahlung für den/die Kunden/Kundin das Angebot macht, da dieser/diese ja finanzielle Erwartungen hat, nämlich „Es muss noch Geld übrigbleiben!“. Und die Pflegedienstleitung will es dem/der neuen Kund:in nach dem Motto „Ich mache es für Sie passend!“ rechtmachen.

Der Kunde bzw. die Kundin ist zufrieden und es kommt zu keiner Diskussion. Und die Pflegedienstleitung geht glücklich und zufrieden aus dem Erstgespräch. Das Ende vom Lied ist, dass die Pflegesachleistungen je Pflegegrad nicht ausgeschöpft werden, der/die Kund:in erhält Leistungen, die er/sie nicht bezahlt und die erbrachten Pflegezeiten werden nicht refinanziert und der Pflegedienst entwickelt eine wirtschaftliche Schieflage. Die Liste der defizitären Kund:innen steigt.

Lassen Sie uns das einmal anschauen. Was bedeutet eigentlich „Rechtmachen“ und welche Konsequenzen zieht das mit sich? **„Rechtmachen“ bedeutet, es allen anderen recht zu machen – also die Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse anderer zu erfüllen, oft auf Kosten der eigenen Grenzen.** Es ist ein Verhalten, das oft aus einem inneren Antreiber entsteht, zum Beispiel:

- „Ich muss dafür sorgen, dass alle zufrieden sind.“
- „Wenn ich Nein sage, enttäusche ich andere.“
- „Nur wenn alle glücklich sind, bin ich gut genug.“

Doch was passiert, wenn die Pflegedienstleitung es allen Kund:innen rechtmachen möchte? Es kann dazu führen,



Foto: Konstantyn Zappaler/AdobeStock

- dass die Mitarbeitenden mehr Leistungen erbringen, jedoch weniger abgerechnet werden
- dass weitere unrealistische Erwartungen bei den Patient:innen und Angehörigen geweckt werden nach dem Motto „Dafür gibt es Sie ja!“
- dass Sie Schwierigkeiten haben, klare Grenzen zu setzen
- dass man sich selbst und das Team überlastet, um keine Konflikte zu verursachen
- der Kunde/die Kundin führt, die Pflegedienstleitung reagiert nur noch, statt zu agieren.

Strategien gegen das „Rechtmachen“

Um den inneren Antreiber „Ich will es allen Rechtmachen“ im Erstgespräch zu reduzieren, zeige ich Ihnen einige Strategien. Zunächst einmal:

Das Ziel ist es nicht, rücksichtslos zu werden, sondern ein gesundes Maß zu finden: **Verständnis zeigen und professionell bleiben.**

1. Es braucht eine klare Abgrenzung zwischen Empathie und Verantwortung. Sie dürfen mitfühlend sein – aber nicht um jeden Preis!

- Zeigen Sie Verständnis für die Sorgen der Kund:innen und Angehörigen und lassen Sie sich nicht in eine Retterrolle drängen.
- Ihr Ziel ist eine faire und realistische Lösung der Versorgung, nicht eine „Gefälligkeitslösung“.
- Sie können nicht jedem helfen, aber Sie können gute und verlässliche Pflegequalität sicherstellen, die tragfähig ist.

Neuer Leitsatz:

„Ich biete professionelle Pflege und – nicht grenzenlose Hilfe.“

2. Professionelle Distanz und Selbstbewusstsein bewahren

Sie sind Experte – nicht Erfüllungsgehilfe!

- Viele Kund:innen und Angehörige wissen nicht, was realistisch machbar ist – also führen und moderieren Sie das Gespräch
- Seien Sie klar in der Kommunikation: Was ist leistbar? Wo gibt es Grenzen?
- Machen Sie Ihren Wert sichtbar: Pflege ist eine professionelle Dienstleistung, keine Gefälligkeit.
- Stellen Sie Ihre Fachlichkeit nicht unter den Scheffel

Neuer Leitsatz:

„Ich bin die Pflegefachkraft – ich ermittle den Bedarf aus pflegefachlicher Sicht. Ich weiß, was notwendig ist.“

3. Nein sagen, wenn es nicht passt

- Nicht alles, was ein Kunde bzw. sich ein Angehöriger sich wünscht, ist umsetzbar oder sinnvoll!
- Sagen Sie freundlich, und bestimmt Nein, wenn etwas nicht möglich ist.
- Vermeiden Sie Aussagen wie „Wir schauen mal, was wir machen können“ – das öffnet Tür und Tor für Überlastung.
- Zeigen Sie stattdessen Alternativen auf, die machbar sind.

Neuer Leitsatz:

„Ich unterstütze im Rahmen des Möglichen – nicht um jeden Preis.“

4. Die Angst vor Einwänden bzw. Diskussionen loslassen

- Es ist wichtig, Einwände nicht als Hindernisse, sondern als Chancen zu betrachten.
- Betonen Sie den Wert Ihrer Leistungen und nicht den Preis.
- Welche Vorteile hat der Kunde?
- Gehen Sie auf den pflegerischen Bedarf des Kunden ein.

Neuer Leitsatz:

„Mein Angebot hat seinen Preis, weil es den Wert liefert.“

5. Wirtschaftlichkeit nicht aus den Augen verlieren

Pflege ist eine wertvolle Dienstleistung – und hat ihren Preis!

- Machen Sie sich bewusst: **Ich biete eine essenzielle Dienstleistung an** – und die hat ihren Wert.
- Bleiben Sie bei den vereinbarten Leistungen und abrechenbaren Zeiten
- Setzen Sie **klare Regeln für Mehrleistungen** und kommunizieren Sie diese transparent.

Neuer Leitsatz:

„Ich stehe für Qualität – nicht für unbezahlte Extras.“

Vom „Rechtmachen“ zur klaren Haltung

Reflektieren Sie Ihre inneren Antreiber! Reduzieren Sie die Antreiber wie

z. B. „Ich will es allen Rechtmachen“ oder „Ich will die Gute sein“ im Verkaufsgespräch. Stattdessen nehmen Sie Ihre neuen Leitsätze mit und Sie werden:

- souveräner auftreten
- mehr wertschätzende Kunden gewinnen
- wirtschaftliche Pflegeverträge abschließen – ohne unnötige Zugeständnisse
- die Weichen für den Erfolg im Erstgespräch legen.

Fazit: Vom „Rechtmachen“ zum „Beraten und Führen“ Der Wechsel von „Ich will es allen recht machen“ hin zu „Ich berate und führe souverän“ beginnt mit der eigenen inneren Haltung. Statt nur auf Erwartungen und Wünsche zu reagieren, geht es darum, den Kunden professionell zu begleiten, klar zu kommunizieren, Grenzen zu setzen und den Wert der eigenen Leistung selbstbewusst zu vertreten „Ich begleite den Kunden zur besten Entscheidung – nicht zur bequemsten.“



Foto: Privat

Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

www.kerstinpleus.de

❖ SozialFactoring

Wir sind persönlich für Sie da

Von Menschen für Menschen: Unsere Mitarbeiter*innen beraten Sie kompetent zu Ihrer optimalen Vorfinanzierung. Schon vom ersten Moment an erhalten Sie bei uns eine persönliche Betreuung – auch nach Vertragsabschluss.

Haben Sie Fragen? Wir sind für Sie da:
0221 98817-165 | anfrage@sozialfactoring.de

Berechnen Sie jetzt online Ihre Konditionen:

