



Fachtag

Beratung als Basis des Erfolgs der ambulanten Pflegedienste 2.0

Ambulante Pflegedienste im Kontext des Pflegestärkungsgesetzes II zu Pflege-, Betreuungs- und Beratungsdiensten ausbauen: Leistungen – Struktur – Konzept

Veranstaltungsort	Katholische Akademie für Berufe im Gesundheits- und Sozialwesen	Ostengasse 27 93047 Regensburg
Termin	17.05.2017	von 09:30 Uhr bis 16:30 Uhr
Zielgruppe	Der Fachtag richtet sich an Referenten, Vorstände, Geschäftsführungen, Pflegedienstleitungen und Pflegeberater/innen ambulanter Pflegedienste.	
einführende Überlegungen	<p>Vor dem Hintergrund des PSG I und des PSG II entwickelt sich der Markt der ambulanten Pflege in neue Richtungen. Vielen ist noch nicht bewusst, dass die Jahre 2015/2016 die Grundlage sein könnten für einen mehrfachen Paradigmenwechsel in der ambulanten Pflege. Andererseits ist die Leistungsvielfalt auf der Basis vieler unterschiedlicher gesetzlicher Ansprüche so komplex geworden, dass diese den Kunden nicht mehr ohne weiteres vermittelt werden kann.</p> <p>Alle diese Überlegungen, „richtig“ umgesetzt, bedeuten ein enormes Potential für ambulante Pflegedienste, welches wirtschaftlich und auch inhaltlich im Sinne attraktiver Angebote für die Kunden erschlossen werden muss.</p> <p>Wie aber können diese Potentiale für Ihre Kunden und nicht zuletzt für Ihren Pflege- und Betreuungsdienst zugänglich gemacht werden?</p> <p>In diesem Kontext gewinnt Beratung in der Pflege eine enorme Bedeutung. Professionell aufgestellt und strukturell verankert, trägt Beratung unter Berücksichtigung der Bedürfnis- und Notlage der Kunden zur Zukunftssicherung Ihrer Einrichtung bei.</p> <p>Wurde der Bereich der Beratung bislang seitens der Geschäftsführung ambulanter Pflegedienste häufig als hoch defizitärer Bereich gesehen und mit entsprechenden Vorgaben reglementiert, wird sich die Sichtweise hierzu ändern müssen:</p> <p>„Beratung rechnet sich und wird künftig über die Existenz von ambulanten Pflegediensten entscheiden.“</p> <p>Beratung beginnt vor allem beim Erstgespräch und geht weiter mit den erneuten Kundenbesuchen, den Pflegevisiten und hat vor allem einen Schwerpunkt, der von vielen ambulanten Diensten nicht genügend</p>	



wertgeschätzt wird, die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI.

Im Rahmen des Fachtages wird **Beratung** durch den Pflege- und Betreuungsdienst **in den Fokus** der Betrachtung gestellt. Dabei werden die wirtschaftlichen und inhaltlichen Potentiale, die über Beratung vor dem Hintergrund des Pflegestärkungsgesetzes I und II erschlossen werden können, ebenso vorgestellt und diskutiert, wie Voraussetzungen für die Implementierung einer professionellen Beratungsstruktur innerhalb Ihrer Einrichtung sowie die hierfür grundlegende Haltung und den systemischen Ansatz von Beratung.

Während Sie am Vormittag über die Vorträge zu den vorab aufgezeigten inhaltlichen Aspekten Impulse für Ihre Einrichtung erhalten, haben Sie am Nachmittag im Rahmen von Workshops die Gelegenheit die inhaltlichen Impulse vom Vormittag mit dem Referenten/den Referentinnen vertiefend zu diskutieren und zu bearbeiten.

Programm

09:30 Uhr	Begrüßung
09:45 Uhr	Vortrag Wirtschaftliche Potentiale für den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst Beratung im Kontext der Pflegestärkungsgesetze I und II Dozent <i>Thomas Sießegger</i>
10:30 Uhr	Kaffeepause
11:00 Uhr	Vortrag Entfaltung der Potentiale durch Vernetzung und Struktur Dozentin <i>Martina Reichl</i>
11:45 Uhr	Vortrag Erkennen von Bedarfen und Wecken von Bedürfnissen – professionelle Beratung als Voraussetzung für den Verkauf von Leistungen Dozentin <i>Agnes Bachmann</i>
12:30 Uhr	Mittagessen
13:30 Uhr	Vertiefende inhaltliche Auseinandersetzung und Diskussion mit dem Referenten/den Referentinnen im Rahmen von Workshops.
	Workshop 1 Wirtschaftliche Potentiale für den Pflegedienst – Beratung im Kontext des PSG I und II Dozent <i>Thomas Sießegger</i>
	Workshop 2 Entfaltung der Potentiale durch Vernetzung und Struktur Dozentin <i>Martina Reichl</i>
	Workshop 3 Erkennen von Bedarfen und Wecken von Bedürfnissen – professionelle Beratung als Voraussetzung für den Verkauf von Leistungen Dozentin <i>Agnes Bachmann</i>
15:00 Uhr	Pause



15:15 Uhr

Vorstellen der Ergebnisse

15:30 Uhr

Möglichkeiten der Implementierung

16:30 Uhr

Abschluss und Ausblick

Inhalte

Wirtschaftliche Potentiale für den Pflegedienst – Beratung im Kontext des PSG I, II und III

Der Markt der ambulanten Pflegedienste hat und wird sich über die Pflegestärkungsgesetze I und II in neue Richtungen entwickeln.

- Mit Betreuungsleistungen und stundenweiser Verhinderungspflege können mehr Umsatz und Gewinn realisiert werden als mit herkömmlichen Pflegeleistungen
- Die Menschen erhalten mehr und mehr Budgets zu ihrer freien Verfügung und bestimmen somit die Leistungsangebote der Pflege- und Betreuungsdienste
- Bis zu 40% der Leistungen eines ambulanten Dienstes werden zu Privatzahlerleistungen, wo unter anderem die Preise selbst bestimmt werden können.

Das PSG II ab dem Jahr 2017 wird wieder zu Vereinfachungen führen, die jedoch trotzdem

- a) zuerst Pflegedienst-intern verarbeitet werden müssen, und dann
- b) den Kunden präsentiert werden müssen.

Ein weiteres wichtiges Feld in diesem Zusammenhang ist die Finanzierung und die einem Pflegedienst zugrundeliegende Mischkalkulation. Trotz gut gemeinter Ansätze in den Pflegestärkungsgesetzen lässt sich Beratung nämlich nicht immer abrechnen.

Beratung ist aber notwendig, um die vielfältigen Leistungen überhaupt verkaufen zu können. Dabei geht es unter anderem um die Leistungen, die für den Pflege- und Betreuungsdienst sehr attraktiv sind. Deshalb muss die Beratung in die Mischkalkulation und damit in die Preise eingerechnet werden.

Beratung als tragendes Fundament eines Dienstes bietet viele neue Möglichkeiten zur Ausweitung des bisherigen Leistungsspektrums in der ambulanten Pflege:

Sie können Kundenbedürfnisse erfüllen, Ihre Erträge steigern und die Gewinnpotentiale neuer Leistungen nutzen.

Die Kundenbedürfnisse sind jedoch sehr vielschichtig. Über die bisherigen Leistungsangebote der Pflegeversicherung hinaus, wünschen die Kunden Unterstützung und Lösungen für ihre spezifischen Problemlagen. Deshalb sollten Sie auch Leistungen anbieten, die an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden orientiert sind, die neben der Pflege sowohl das Leben der Pflegebedürftigen als auch der Angehörigen „schöner machen“.

Dabei entsteht auch ein Privatzahlerkatalog, der auch Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI und die stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI als Leistungsangebote enthält. Hierfür braucht es für die Kunden über das übliche Leistungsspektrum hinaus kreative und attraktive Lösungen.

Um dieses Angebot auf die jeweils spezifische Bedürfnis- und Problemlage der Kunden passgenau abzustimmen und schlussendlich auf dem Markt zu platzieren, bedarf es einer professionellen Beratung.

Für die ambulanten Pflegedienste kann dies Anlass oder Impuls sein, alle



bisher vorhandenen Strukturen und Prozesse auf den Prüfstand zu stellen.

Dozent

Thomas Siebegger

Entfaltung der Potentiale durch Vernetzung und Struktur

Sei es im Rahmen der Pflegeeinsätze gem. § 37 Abs. 3, sei es auf Tour, bei der Erbringung der Pflegeleistungen oder sei es im Rahmen von Verkaufsgesprächen, nicht nur die Leitung sondern fast alle Mitarbeiter/innen eines ambulanten Pflegedienstes sind beratend zu Gange. Die Gespräche werden oft nebenher, zwischen Tür und Angel geführt.

Beratung wird in vielen ambulanten Pflegediensten häufig eher zufällig, wenig zielgerichtet und wenig strukturiert durchgeführt.

Die erwünschten Wirkungen, wie der Zuwachs an Leistungen für die Stationen bleiben aus.

Beratung darf im Angebot einer Sozialstation nicht „unter gehen“. Strategisch ausgerichtet und konzeptionell verankert, kann der Bereich der Beratung pflegender Angehöriger ein eigener professioneller und wirtschaftlich belastbarer Dienstleistungsbereich Ihrer Einrichtung werden. Er ist Voraussetzung für die Entfaltung der Potentiale, die sich über die vielfältigen Möglichkeiten des PSG I und II ergeben, und darüber hinaus.

Wie aber gelingt es, die Potentiale, die in diesem Bereich stecken, zur vollen Entfaltung zu bringen?

Es braucht eine grundlegende Veränderung der bisherigen Beratungsstruktur in Ihrer Einrichtung, ein gemeinsam getragenes Verständnis von Beratung der Verantwortlichen und aller Mitarbeiter/innen, die Beratungsbedarfe müssen von allen erkannt werden und in professionelle Settings überführt werden, es braucht Ressourcen sowie klar definierte Aufgaben- und Verantwortungsbereiche. Die Implementierung greift tief in die Strukturen Ihrer Einrichtung hinein und muss von allen Mitarbeiter/innen getragen werden. Sie unterliegt allen Faktoren des Change Managements.

Frau Reichl hat den Bereich der Beratung als eigenen, wirtschaftlich belastbaren Bereich der Caritassozialstation in Durmersheim aufgebaut. Sie wird aus der Praxis für die Praxis berichten. Sie wird erforderliche inhaltliche, konzeptionelle und strukturelle Zusammenhänge und Voraussetzungen vorstellen und die Implementierung in den Blick nehmen.

Dozentin

Martina Reichl

Erkennen von Bedarfen und Wecken von Bedürfnissen – professionelle Beratung als Voraussetzung für den Verkauf von Leistungen

Sicher kennen Sie aus der Beratung oder bei der Vereinbarung von Leistungen den Satz von Pflegebedürftigen und deren Angehörigen „Es geht schon noch!“ oder „Das machen wir dann, wenn es nicht mehr geht!“ oder pflegende Angehörige lassen sich beim Pflegeverkaufsgespräch alle Möglichkeiten und Leistungen Ihres Dienstes aufzeigen, reduzieren diese im Blick auf die Kosten jedoch rigoros.

Eine unbefriedigende Situation für alle Beteiligten. Offensichtlich zeigt die herkömmliche Form der Beratung und des Verkaufs nicht die gewünschte Wirkung.



	<p><i>Woran liegt das?</i></p> <p>Hatten Sie doch die Entlastung der pflegenden Angehörigen und die Verbesserung der Pflegesituation im Blick und zudem alle Aspekte eines Verkaufsgesprächs beachtet, über die Leistungen der Pflegeversicherung informiert und einen Überblick über Ihr Leistungsspektrum gegeben.</p> <p><i>Es braucht einen systemischen Ansatz von Beratung.</i></p> <p>Pflegesituationen sind komplexe Situationen. Dementsprechend müssen in der Beratung alle Beteiligten sowie alle Aspekte, die in diese Situation hineinwirken in den Blick genommen werden.</p> <p>Es geht darum, die Situation mit den Betroffenen zu klären, den Unterstützungs- und Pflegebedarf zu erheben und Bedürfnisse zu wecken.</p> <p>Nur wenn die Betroffenen ihre Situation verstehen, sind sie in der Lage, Unterstützungsmöglichkeiten wahrzunehmen und Lösungen zu entwickeln. – Dies ist der Schlüssel, um die Leistungen Ihres Dienstes passgenau auf die jeweils spezifische Situation und Bedarfe der Pflegebedürftigen und deren Angehörigen abzustimmen und schlussendlich auch zu verkaufen.</p> <p>Dozentin Agnes Bachmann</p>		
<p>Konzept und Umfang</p>	<p>Dieser Tag ist zugleich Voraussetzung für die Teilnahme der Pflegeberater/innen an der Qualifikation zur Beratung gem. der §§ 37 Abs. 3 und 45 SGB XI.</p>		
<p>Methoden/Medien</p>	<p>Die Dozenten orientieren sich an den Prinzipien der Erwachsenenbildung. Ausgewählte Methoden und Sozialformen sind Impulsvorträge, Diskussion und die Arbeit in Kleingruppen.</p>		
<p>Dozentin/Dozent</p>	<p>Thomas Sießegger Dipl. Kaufmann, Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste. Seit 23 Jahren als Trainer und Berater tätig.</p> <p>Martina Reichl Geschäftsführerin, systemische Organisationsberaterin, Fachwirtin für Organisation und Führung, Krankenschwester</p> <p>Agnes Bachmann Dipl.-Pädagogin, systemische Organisationsberatung, div. Fortbildungen in der systemischen Beratung und Familientherapie, Leiterin der Katholischen Akademie</p>		
<p>Kursorganisation</p>	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Für inhaltliche Fragen <i>Rosi Schmidpeter</i> Bildungsreferentin Tel. (0941) 5696 – 31 r.schmidpeter@katholischeakademie-regensburg.de</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Für organisatorische Fragen <i>Andrea Gradl</i> Veranstaltungsmanagement Tel. (0941) 56 96 – 26 a.gradl@katholischeakademie-regensburg.de</p> </td> </tr> </table>	<p>Für inhaltliche Fragen <i>Rosi Schmidpeter</i> Bildungsreferentin Tel. (0941) 5696 – 31 r.schmidpeter@katholischeakademie-regensburg.de</p>	<p>Für organisatorische Fragen <i>Andrea Gradl</i> Veranstaltungsmanagement Tel. (0941) 56 96 – 26 a.gradl@katholischeakademie-regensburg.de</p>
<p>Für inhaltliche Fragen <i>Rosi Schmidpeter</i> Bildungsreferentin Tel. (0941) 5696 – 31 r.schmidpeter@katholischeakademie-regensburg.de</p>	<p>Für organisatorische Fragen <i>Andrea Gradl</i> Veranstaltungsmanagement Tel. (0941) 56 96 – 26 a.gradl@katholischeakademie-regensburg.de</p>		
<p>Seminargebühr</p>	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung (ME/Getränke) für katholische Einrichtungen</p> </td> <td style="vertical-align: top; text-align: right;"> <p>221,00 € 210,00 €</p> </td> </tr> </table>	<p>inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung (ME/Getränke) für katholische Einrichtungen</p>	<p>221,00 € 210,00 €</p>
<p>inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung (ME/Getränke) für katholische Einrichtungen</p>	<p>221,00 € 210,00 €</p>		
<p>Allg. Geschäftsbedingungen</p>	<p>Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen entnehmen Sie bitte unserer Homepage unter www.katholischeakademie-regensburg.de.</p> <p>Die Katholische Akademie ist Mitglied im Verbund der Caritas-Akademien und im Netzwerk Qualität für die Fort- und Weiterbildung in der verbandlichen Caritas.</p>		



Katholische Akademie für Berufe im
Gesundheits- und Sozialwesen e.V.
Frau Bachmann
Ostengasse 27

93047 Regensburg

Verbindliche Anmeldung

*F 28 – 17
Zum Fachtag*

*Beratung als Basis des Erfolgs
der ambulanten Pflegedienste 2.0*

am 17.05.2017 melde ich folgende Personen verbindlich an:

	Name	Funktion / Workshop Nr.
	_____	_____ <input type="checkbox"/>
	_____	_____ <input type="checkbox"/>
	_____	_____ <input type="checkbox"/>
	Adresse des Arbeitgebers	
Straße/Hausnummer	_____	
PLZ/Ort	_____	
Telefonnummer	_____	
Telefax	_____	
E-Mail – Adresse	_____	
Rechnungslegung an	_____	
Ort, Datum/Unterschrift	_____	