

Leitungsseminar 2.3: Kundenorientierung

Schon beim Begriff scheiden sich die ‚Geister‘: ist es nun ein Kunde oder ein Patient, den man zu versorgen hat? Das Pflegeversicherungsgesetz sieht den Pflegebedürftigen als Kunden, der frei und selbstverantwortlich wählen darf. Wie geht der Pflegedienst mit diesen Kunden um? Passen das Leitbild und das Verhalten der Mitarbeiter zum Kundenbegriff? Wie lernt man kundenorientiertes Verhalten?

Inhalte

Der Patient wird Kunde

- Das Recht zu Entscheiden und mögliche Grenzen
- Der Pflegedienst und der Kunde

Kundenorientierte Versorgung

- Organisatorische Voraussetzungen
- Äußere Erscheinung
- Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Respekt

Praktische Kundenorientierung (Übung)

- Das Erleben von Zeit

Vorbereitende Literaturhinweise (Unterstrich = Link ins Internet)

Serie in der PDL Praxis: "Weiche Faktoren – Gefühlte Qualität"

- Teil 2 - [Kleider machen Leute](#): Das äußere Erscheinungsbild
- Teil 3 - [Kleider machen Leute](#): Die Zuverlässigkeit
- Teil 4 - [Die Privatsphäre des Kunden anerkennen](#): Respekt
- Teil 5 - [Wahrnehmung und Realität](#): Zeit(druck)
- Teil 6 - [Nähe und Distanz](#): Der professionelle "Abstand"
- [Eine tägliche Gratwanderung](#): Unterschiedliche Rollenbilder der Begriffe "Kunde" und "Patient"

Zielgruppe

Die **Leitungsseminare** richten sich an alle Führungskräfte wie PDL, Stellvertretende PDL, Teamleitung, Verwaltungsleitung, Inhaber und Geschäftsführer. Die Seminare sind auch so gestaltet, dass sie die Teilnehmer in die Lage versetzen, die Inhalte auch an die anderen Mitarbeiter eines Pflegedienstes weiter zu geben (Multiplikatorenfunktion).

In den Seminaren wird das Basiswissen der Gesetzesgrundlagen und der Organisation einer ambulanten Pflegeeinrichtung voraus gesetzt, Fragen werden (soweit möglich) immer unmittelbar beantwortet.

Organisation und Kosten

Anzahl Teilnehmer:	in der Regel ca. 20 Teilnehmer
Dauer:	ca. 8 Zeitstunden einschließlich sinnvoller Pausen
Uhrzeit:	nach Wunsch, meist ab ca. 9.00 Uhr
Veranstaltungsort:	wird vom Pflegedienst festgelegt
Seminarunterlagen:	Handout für die Teilnehmer (vorab per Mail; Kopien werden von der Einrichtung erstellt), sowie ausführliche Unterlagen für die Einrichtung (SysPra© - Infolexikon auf CD)
Technik:	Beamer (wird mitgebracht, falls nicht vorhanden)
Referenten:	Andreas Heiber oder Gerd Nett
Kosten pro Seminar:	1.050,00 € plus Fahrtkostenpauschale (gestaffelt nach Entfernung von Bielefeld) zuzüglich gesetzlicher MwSt.