

Viele Pflegedienste wehren Kunden erfolgreich ab

VON RALPH WIBGOTT

Alle Pflegedienste sind laut ihren Rahmenverträgen zu einer 24-stündigen Erreichbarkeit verpflichtet und kommen dieser Pflicht mit unterschiedlichen Methoden nach. Einige empfinden sie ausschließlich als Pflicht andere aber auch als Chance Kunden und Aufträge zu gewinnen. So unterschiedlich wie diese Grundeinstellung ist auch das Telefonverhalten der einzelnen Pflegedienste.

Nach eigenen Erfahrungen und Umfragen setzen viele ambulante Pflegedienste, neben einem Bereitschaftstelefon, evtl. mit eigener Nummer für

die Rufbereitschaft, an ihrer ~~Hauptnummer einen Anruf~~ beantwortet ein. Das ist bequem und hält sicher auch unangenehme Anrufer auf Distanz, leider aber auch oftmals die angenehmen und willkommenen, sprich: ein Anrufbeantworter schreckt mögliche Kunden ab.

Viele Menschen wollen nicht mit Anrufbeantwortern kommunizieren und so nutzen sie deren Möglichkeit eine Nachricht zu hinterlassen nicht. Als ich unlängst mit einem meiner Kunden einen Neuaufnahmebesuch begleitete bekamen wir auf die Frage, wie der Kunde an diesen Pflegedienst gekommen ist, folgende Antwort: „Wir haben hier eine Liste von unserer Krankenkasse bekommen.“ Auf dieser stand der Pflegedienst jedoch nur vierter Stelle. „Bei der ersten Adresse war niemand da, bei der zweiten und dritten lief ein Band und bei Ihnen war sofort eine nette sympathische Dame am Telefon.“ Der Pflegedienst hat den Auftrag bekommen.

Eine eigene Umfrage über den Einsatz von Anrufbeantwortern in Pflegediensten hat ergeben, dass eine Vielzahl von Betrieben, zumindest zeitweise, einen Anrufbeantworter nutzt. Darunter waren ambulante Dienste, die nur zwei oder drei Stunden täglich direkt über die Hauptnummer einen persönlichen Kontakt ermöglichen. Die Einsatzzeiten und der Gebrauch eines Anrufbeantworters müssen grundsätzlich vom Management des Pflegedienstes gut überdacht werden. Mein Tip: Die Anrufe der Hauptnummer auf ein „bemanntes“ Telefon oder

Handy umleiten.

~~Weitere Erfahrungen~~ haben gezeigt, dass leider in einigen Einrichtungen schlecht ausgebildetes Telefonpersonal eingesetzt wird. Unmotivierte, schlecht verständliche, missmutige und unfreundliche Mitarbeiter sind als Telefonisten ungeeignet. Sie sind fast so auftragsschädlich wie die persönliche Nicht-Erreichbarkeit. Hier sollte genau überlegt werden, wer im Pflegedienst den Telefondienst übernehmen kann. Es sollte auch in Erwägung gezogen werden, Fortbildungen in Form von Telefontrainings in Anspruch zu nehmen.

In den meisten Fällen findet der erste Kontakt per Telefon statt. Es rufen nicht ausschließlich mögliche Neukunden in der Pflege an. Den gleichen Eindruck gewinnen auch Ärzte, Krankenhäuser, Krankenkassen sowie alle weiteren Einrichtungen, die zum Pflegedienst Kontakt aufnehmen möchten – wichtige Kooperationspartner. Der erste Eindruck entscheidet häufig über die Auftragsvergabe oder die weitere Zusammenarbeit. Eine zweite Chance bekommt der Pflegedienst meist nicht mehr. Tragisch daran ist zudem, dass diese Fälle nicht erfasst werden können. Das Management im Pflegedienst bekommt gar nicht mit, was der Einrichtung entgeht, selbst ein hervorragendes Beschwerdemanagement hätte große Mühe die Fälle aufzuspüren und die Folgen zu verhindern. Von daher ist ein professionelles Telefonverhalten unbedingt anzuraten, da es sich direkt positiv auf den Erfolg des Unternehmens auswirkt. ■