



Verena Daus

Begleitende Beraterin in der ambulanten Pflege
Unternehmens- und Führungskräfte Coach; Interimsmanagement
Hilden (NRW)

+49 (0) 172 / 267 16 77

beratung@verenadaus.com

Woher kommen Schwierigkeiten mit Kunden?

Wo sind die Grenzen im Umgang mit schwierigen Kunden?
Wie können wir deeskalieren? Und wann kündigen wir?

Einige Beiträge dieser Ausgabe von PDL Management erscheinen recht rigoros, was den Umgang mit schwierigen Kunden anbelangt. Ja, ganz klar, es gibt sie, diese herausfordernden Kunden, die uns das Leben schwer machen. Aber bevor wir hier alles einseitig ausklingen lassen, sollten wir vielleicht doch noch mal ein bisschen abwägen, und dabei versuchen, **Kompromisse und Lösungen** zu finden?

In diesem Sinne, lassen Sie uns das Ganze einmal in Ruhe betrachten.

Die Rolle der Pflegekräfte

Pflegekräfte übernehmen eine breite Palette an Aufgaben, es wird eben nicht „nur mal eben Pflege“ gemacht. Das reicht von der medizinischen Versorgung bis hin zur emotionalen Unterstützung der Patienten und deren Angehörigen. Sie sind oft die ersten **Ansprechpartner** und tragen eine **immense Verantwortung** für das Wohlbefinden der Menschen, die sie betreuen. Diese Verantwortung kann jedoch zu erheblichem Stress führen, insbesondere wenn es zu Konflikten kommt.

Und meist gehen diese eher von den Angehörigen als von den Pflegebedürftigen selbst aus.

Was sagen die Chefs dazu?

Darf man einem Kunden kündigen?

Herausforderungen im Umgang mit schwierigen Angehörigen und Kunden

Konflikte können aus verschiedenen Gründen entstehen: **Angehörige** sind oft **emotional belastet** und haben möglicherweise unrealistische Erwartungen, während Kunden ihre eigene Unsicherheit und Frustration ausdrücken oder ausdrücken wollen.

Ein Beispiel könnte sein, dass ein Angehöriger über die Art und Weise der Pflege unzufrieden ist oder auch die Pflegekräfte filmen will, um diese im Blick zu haben um dann besser schimpfen zu können. Ein No-Go.

Es gibt Fälle, in denen die **Kommunikation** und der Umgang so **stark belastet** sind, dass das Wohlbefinden aller Beteiligten gefährdet ist.

Es gibt aber auch Tage an denen wir Pflegekräfte eine kurze Zündschnur haben - nur zur Erinnerung 😊

Herausforderungen im Umgang nach Beschwerden mit dem eigenen Vorgesetzten

Sie kennen sicher auch die Konflikte um die Versorgungszeiten. Sie wollen eine gute und wirtschaftlich sichere Tourenplanung umsetzen und es hagelt Konflikte mit den Kunden und den Angehörigen. Dieser schreibt direkt Ihren Vorgesetzten an „Sie sind doch die Caritas oder .. Diakonie oder sonst wer, das können Sie doch nicht tun“ und ruck zuck, ist alles für die Katz und Sie sollen nach den Beschwerden an den Chef, alles so lassen wie es war. Der **Kunde ist König**, sagt der Chef. Aber möglicherweise hat das Königsein auch seine Grenzen?

Strategien zum Umgang mit schwierigen Situationen

Effektive Kommunikation ist der Schlüssel zur Deeskalation von Konflikten. **Pflegekräfte sollten aktiv zuhören und Empathie zeigen**, um die Perspektive der anderen Partei zu verstehen. Techniken, wie das Wiederholen des Gesagten in eigenen Worten, können zeigen, dass man das Anliegen ernst nimmt.

Das dürfen Sie aber auch von Kunden, Angehörigen und Vorgesetzten erwarten!

Konfliktmanagement umfasst auch die **Fähigkeit, Kompromisse zu finden** und Lösungen zu erarbeiten, die für alle Beteiligten akzeptabel sind.

Wichtig ist auch, dass Pflegekräfte ihre eigenen Grenzen kennen und bei Bedarf Unterstützung von Kollegen oder Vorgesetzten suchen. Zudem wichtig ist aber auch der Rückhalt aus der Chefetage. Wenn Sie gut argumentieren, warum Sie einem Kunden kündigen wollen, sollte das auch „von oben“ getragen werden.

Welche Gründe für Probleme mit Kunden kann es geben? Wann kündigen wir?

- ▶ Sexuelle Gewalt oder auch Äußerungen
- ▶ Aggressives Verhalten
- ▶ Unverschämte Äußerungen

- ▶ Rassismus
- ▶ Filmaufnahmen während der Pflege gegen den Willen der Pflegekräfte
- ▶ Gestörtes Vertrauensverhältnis zu allen Pflegekräften, schlechtes reden über den Pflegedienst oder gar üble Bewertungen im Internet.
- ▶ Ständiges kurzfristiges Absagen von Einsätzen
- ▶ Unzumutbare Zustände- Gerüche, Wohnumfeld etc.

Defizitäre Kunden alleine deshalb zu kündigen, weil sie sich „nicht rechnen“, halte ich für schwierig, Menschlichkeit und so ... Es darf meiner Meinung nach ein gewisser Prozentanteil auch defizitär sein. Für mich nur selten ein Kündigungsgrund. Denn es gibt auch andere Kunden, die „rechnen“ sich sehr gut.

Wir **kündigen nur, wenn alle Versuche, Missverständnisse zu klären, scheitern** und die **Situation untragbar** wird.

Wie lassen wir es erst gar nicht dazu kommen?

Bevor es zur Kündigung kommt, sollten alle möglichen Maßnahmen zur Konfliktlösung ausgeschöpft werden:

- ▶ Ein starkes **Unterstützungsnetzwerk** ist essenziell.
- ▶ Ein **klärendes Gespräch** mit den Beteiligten, um Missverständnisse aus dem Weg zu räumen und gemeinsame Lösungen zu finden.
- ▶ Ein **neutraler Dritter** kann helfen, die Situation zu deeskalieren.

- ▶ **Klare Vereinbarungen und Regeln** schriftlich festhalten, um Missverständnisse zu vermeiden.
- ▶ **Regelmäßige Teammeetings** und **Fallbesprechungen** können helfen, schwierige Situationen und Settings zu besprechen und **gemeinsam Lösungen** zu finden. Vielleicht geht es auch nicht allen Beteiligten so. Das darf sein!
- ▶ **Schulungen in Kommunikation und Konfliktmanagement** sollten regelmäßig angeboten werden, um die Fähigkeiten der Pflegekräfte kontinuierlich zu verbessern.
- ▶ Eine **sorgfältige Dokumentation und Nachverfolgung von Vorfällen** kann ebenfalls hilfreich sein, um Muster zu erkennen und proaktive Maßnahmen zu ergreifen.
- ▶ **Dokumentieren Sie jede Beschwerde** – auch die Ihrer Mitarbeiter über Kunden, direkt in der Software, auf dem Tablet am besten, beim Kunden.

Gesunde Gedanken

Der Umgang mit schwierigen Angehörigen und Kunden in der Pflege erfordert **Geduld, Empathie** und manchmal **klare Entscheidungen** gegen einen Kunden oder Angehörigen und für die Pflegekräfte. Denn wenn diese nicht mehr zum Kunden wollen, brennt es bereits und es bestehen ungeklärte Konflikte. Nicht selten könnte man bei Arbeitsunfähigkeit der Mitarbeiter dahingehend nachfragen. ▶



Seien Sie mutig und **menschlich in alle Richtungen**. Pflegekräfte leisten tagtäglich Großartiges und verdienen dafür unsere höchste Anerkennung. Durch effektive Kommunikations- und Konfliktlösungsstrategien können Sie nicht nur die Pflegequalität verbessern, sondern auch ihre eigene Zufriedenheit erhöhen.

Gesunde Gedanken, nicht wahr?

Nach dem Krach ist alles wieder gut

Manchmal entsteht durch Reibung auch Energie und wenn es einmal richtig kracht, ist danach alles gut. Auch schon erlebt, der unfreundlichste Kunde wurde nach einem Streit (in dem er alles mal rauslassen konnte) zugänglich. Auch die Pflegekraft hat klar gesagt, was los war, wie sie die Situationen einschätzt. Danach war alles ok, **alle haben sich „Luft gemacht“**.

Manchmal aber auch so, ... auch schon erlebt, dann **wenn der Kunde nicht alleine lebt und hilflos ist, darf man auch kündigen**.

Ein weiteres Beispiel:

Es hagelt Beschwerden, bis ganz „nach oben“. Obwohl der Beschwerdeführer ein hohes Tier in einem renommierten Konzern war, hat der Vorstand dieses großen Wohlfahrtsverbandes dennoch dem Kunden gekündigt. Er nahm beide Seiten sehr ernst und hat sich letztendlich für seine Pflegekräfte und deren Sicherheit entschieden.

Es geht nicht darum wer, wer ist – sondern wie er sich verhält. Das gilt in meinen Augen für alle.

Emotionale Intelligenz und Geduld

Der Umgang mit schwierigen Angehörigen und Kunden in der Pflege erfordert **nicht nur fachliches Können**, sondern

auch ein **hohes Maß an emotionaler Intelligenz und Geduld**. Eine Kündigung des Pflegevertrages sollte immer der letzte Schritt sein und nur dann erfolgen, wenn alle anderen Maßnahmen gescheitert sind und das Wohl der Pflegekräfte gefährdet ist.

Durch offene Kommunikation, Unterstützung im Team und klare Richtlinien können viele Konflikte gelöst werden, bevor sie eskalieren.

Pflegekräfte leisten täglich Herausragendes und verdienen dabei **die volle Unterstützung ihrer Kollegen und Vorgesetzten**. Nehmen Sie doch **schwierige Kunden als Chance** dafür, **die netten Kunden nochmal ganz besonders wahrzunehmen**. Meist fällt ja nur das Negative stark auf.

Und dann ist da noch die unterschiedliche Betrachtungsweise. Ich persönlich komme mit flotten Sprüchen gut klar. Auch mit solchen“ Vor ein paar Jahren hätte ich Sie mit ihrem Hintern sicherlich ...“ Ich kann das in eine witzige Situation umwandeln und im Team später darüber lachen.

Aber meine Kollegin vielleicht nicht. Jeder erlebt Situationen ganz eigen. Das darf so sein. **Hören wir doch mal genau hin! Was sagt oder tut wer?** Und wie nimmt wer, was wahr?

Ich kann mich übrigens auch noch gut daran erinnern, was wir uns im Team für wilde und teilweise witzige Geschichten über Kunden und Angehörige erzählt haben. Hätten die das gehört, wären wir **schwierige Pflegekräfte** gewesen.

● Verena Daus



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen

Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813

pflge@kerstinpleus.de

www.kerstinpleus.de



»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare