



TO-DOS:

PROFESSIONELLER ERSTKONTAKT UND ENTSCHEIDUNGSBEGLEITUNG

Ziel: Ein empathischer, strukturierter Erstkontakt, der Vertrauen schafft, Entscheidungsprozesse unterstützt und die Basis für eine gelingende Aufnahme legt.

1. Vorbereitung

- Zuständigkeiten im Team klären (Wer führt Erstgespräche?)
- Informationsmaterialien aktualisieren (digital & analog)
- Website mit klarer Struktur und barrierefreien Inhalten pflegen
- Checklisten und FAQs bereitstellen

2. Erstanfrage

- Schnelle Rückmeldung
- Empathische Gesprächsführung: aktiv zuhören, Bedarf erfragen
- Individuelle Informationsangebote z. B. Video, Broschüre, Webinar-Link

3. Informationsphase

- Einladung zu (digitaler) Hausführung
- Weitergabe von Checklisten („Was ist für den Einzug zu beachten?“)
- Angebot eines persönlichen oder digitalen Beratungsgesprächs

4. Besichtigung und Entscheidung

- Persönlicher Empfang durch Leitung oder Beauftragte
- Vorstellung von Pflegekonzept, Team und Alltagsstruktur
- Zeit für offene Fragen und emotionale Begleitung
- Nachfassgespräch nach 2–3 Tagen

5. Dokumentation und Auswertung

- Gesprächsverlauf und Vereinbarungen dokumentieren
- Feedback der Interessenten einholen
- Prozesse regelmäßig überprüfen und anpassen

