Peter Wawrik, Lukas Wawrik, Karla Kämmer

Best Practice in der (Senioren-)Tagespflege

50 strategische und inhaltliche Ideen und Vorschläge für Führungskräfte aus der Praxis für die Praxis in der (Senioren-)Tagespflege

„Es war ein schöner Tag. Morgen komme ich gerne wieder…“

tredition®

Peter Wawrik, Lukas Wawrik, Karla Kämmer

Best Practice in der (Senioren-)Tagespflege

50 strategische und inhaltliche Ideen und Vorschläge für Führungskräfte aus der Praxis für die Praxis in der (Senioren-)Tagespflege

„Es war ein schöner Tag. Morgen komme ich gerne wieder…“

Sämtliche Angaben und Darstellungen in diesem Buch entsprechen dem aktuellen Stand des Wissens und sind bestmöglich aufgearbeitet. Der Verlag und die Autoren können trotzdem keine Haftung für Schäden übernehmen, die im Zusammenhang mit Inhalten dieses Buches entstehen.
Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Eine Weitergabe der digitalen Arbeitshilfen zu diesem Buch an Dritte ist unzulässig.
Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Alle Rechte vorbehalten.
© Wawrik Pflege Consulting, Bad Sassendorf, 2020.
Print: ISBN 978-3-347-15284-7

E-Book-Formate: pdf: ISBN 978-3-347-15285-4
epub: ISBN 978-3-347-15285-4
mobi: ISBN 978-3-347-15285-4

Besuchen Sie uns im Internet: www.wawrik-pflege-consulting.de
www.kaemmer-beratung.de

Verlag & Druck: tredition GmbH, Halenreie 40-44, 22359 Hamburg
Foto Titelseite: 123rf.com / Vladimir Voronin

Inhaltsverzeichnis

Vorwort **6**

1 Alltagsbegleitung oder Tagespflege **8**

2 Tagespflege-Organisation **11**

2.1 Wie heißt Ihre Tagespflege? 11

2.2 Haben Sie ein Slogan und ein Leitmotiv? 12

2.3 Achten Sie auf eine gute Atmosphäre? 14

2.4 Sind Sie gut ausgestattet? 16

2.6 Emotional ansprechende Flyer 18

2.7 Wie sieht Ihr KFZ aus? 20

2.8 Verschenken Sie einen Schnuppergutschein? 22

2.9 Sind Sie flexibel im Pflegevertrag? 23

2.10 Haben Sie ein Schutzkonzept? 24

2.11 Zusatzleistungen in der Tagespflege 26

3 Gäste und Aktivitäten **28**

3.1 Geschlechterspezifische Aktivitäten 28

3.2 Besprechen Sie aktuelle Themen? 30

3.3 Kennen Sie die Erinnerungskiste? 31

3.4 Eine Arbeitshilfe: Laminierte Themenkarten 32

3.5 Eine Lotterie der Liegesessel 33

3.6 Einmal auf den Markt und zurück 34

3.7 Musizieren in der Tagespflege 35

3.8 Archivierte Fotos. Fotograf in der Tagespflege 36

3.9 Gymnastik mit Senioren 38

3.10 Tablets nun auch in der Tagespflege 39

3.11 Hund, Katze, Maus. Tiere in der Tagespflege 40

3.12 Die Tagespflege unterwegs 42

3.13 Handwerkliches Gestalten macht Spaß 43

3.14 Wäschepflege als Gäste-Aktivität 44

3.15 Das Morgenimpuls-Ritual 45

4 Angehörige, Betreuer, Nachbarn 46

4.1 Regelmäßige Treffen mit Angehörigen 46

4.2 Grillfest (mit weiteren Gästen) 47

4.3 Tagespflege-Brief oder Newsletter 48

4.4 Videos, Bilder, soziale Medien 49

4.5 Projekte gemeinsam planen und umsetzen 50

5 Mitarbeiter 51

5.1 Sind wir ein Team? 51

5.2 Ein buntes Team führen 53

5.2 Alltagsbegleiter 56

5.3 Was, wenn der Koch ausfällt? 57

5.4 Kleider machen Leute 58

6 Tagespflege im Quartier 59

6.1 Wie Informationen am besten zeigen? 59

6.2 Heute gibt es ein Generationenfrühstück 60

6.3 Der Kindergarten in der Tagespflege 61

6.4 Märchenstunde in der Tagespflege 62

6.5 Einen Garten zur gemeinsamen Nutzung 63

6.6. Zusammen einen Aufzug bemalen 65

6.7 Im Schrebergarten sitzen 67

6.8 Quartierskonzept mit Tagespflege 69

6.9 Alt und Jung im Alltag 71

6.10 De Zoch kütt 73

6.11 Tagespflege MIA in Ankum 75

7 Ideen erfolgreich umsetzen 79

7.1 Raus aus der Routine, neue Wege beschreiten 80

7.2 Es geht los: Der Ruf des Abenteuers ist nicht zu überhören 82

7.3 Ihr Umfeld checken 83

7.4 Zweifel melden sich 84

7.5 Aufbruch für alle – jetzt! 85

7.6 Meilensteine am Weg und mentale Tricks im Koffer zur Zielerreichung 89

7.7 Bewährungsproben 92

7.8 Belohnungen sehen, ermutigen und stärken 95

7.9 Das Gelernte in den Alltag tragen – Gute Gedanken ziehen Kreise 96

8 Zum Abschluss 97

Anlagen 98

Anlage I Arbeitshilfen im Downloadbereich 98

Anhang II Literatur-/Quellenverzeichnis 99

Anhang III Best-Practice Übersicht 100

Die Autoren 102

Vorwort

In unseren Beratungen und Projektplanungen bei Trägern von Pflegeunternehmen und in unseren Seminaren zum Planen und Betreiben von Tagespflegen bzw. zur betriebswirtschaftlichen Führung werden immer wieder spannende, kreative und auch innovative Praxisideen an uns herangetragen, die den Alltag der Mitarbeiter, aber auch den Tag für die Gäste, erleichtern oder verbessern. So entstand die Idee, diese erprobten und erfolgreichen „Best Practice“ Beispiele in einem Buch zu sammeln und der Allgemeinheit zur Verfügung zu stellen. Es wäre schade, wenn diese Ideen nur einer einzigen Tagespflege vorbehalten blieben.

Deshalb: Nachmachen ist nicht nur erlaubt, sondern ausdrücklich erwünscht.
Denn: Am Ende eines Tages sollte jeder Gast sagen können: **„Es war ein schöner Tag. Morgen komme ich gerne wieder…“**

In diesem Buch werden Impulse gesetzt und Fragen beantwortet:

- Wie kann der Alltag für die Gäste noch differenzierter, kreativer und vielleicht auch humorvoller gestaltet werden?
- Welche Ideen bestehen, um Angehörige oder Betreuer mit in die Arbeit der Tagespflege einzubeziehen?
- Wie können sich Mitarbeiter gut organisieren?
- Welche Aktivitäten werden besonders von Gästen geschätzt?
- Wie können Tagespflegen sich gut im Quartier vernetzen?
- Wie kann man die Ideen möglichst effektiv und sinnvoll umsetzen?

In dieser Sammlung der Best-Practice-Ideen für Tagespflegen möchten wir Ihnen Mut machen: Trauen Sie sich neue und eigene Ideen auszuprobieren und weiter zu entwickeln.

Als Beispiel für eine pfiffige Idee haben wir die agile Seniorin auf der Coverseite ausgewählt. Ein emotional positiver Überraschungseffekt, oder? Ein Träger in Bayern wirbt damit auf seinen Flyern und Schnuppergut-

scheinen. Fühlen Sie sich ermutigt, auch vielleicht auf den ersten Eindruck unkonventionelle Wege einzuschlagen!

Drei Anmerkungen vorab:

1. Je nach Bundesland wird von Tagespflege oder Senioren-Tagespflege gesprochen. Wir sprechen im Buch immer von der Tagespflege, meinen aber das gleiche.
2. Das Buch ist so aufgebaut, dass jedes Kapitel viele Best Practice-Ideen enthält. Welches Kapitel Sie zuerst öffnen, bleibt Ihnen überlassen. Sehen Sie das Buch als Arbeitshilfe, das Sie immer wieder aus dem Schrank nehmen können, wenn Sie Ideen oder Anregungen benötigen.
3. Wir könnten Sie im Buch als Inhaberin und Inhaber, Geschäftsführerin und Geschäftsführer, Pflegedienstleiterin und Pflegedienstleiter etc. ansprechen. Ausschließlich aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet, ohne damit jedoch eine Diskriminierung zum Ausdruck bringen zu wollen. Gestatten Sie daher, dass wir aus Vereinfachungsgründen von Führungskraft und Pflegedienstleitung und Mitarbeiter oder Team sprechen.

Vielen Dank von uns

- an alle Tagespflege-Leitungskräfte für ihre Best-Practice-Ideen
- für alle eingesandten Beispiele, Textideen und Fotos
- an Lisa Bosbach (www.lisabosbach.de) für ihre Illustrationen in diesem Buch.

Wir hoffen, dass Ihnen dieses Praxishandbuch im Berufsalltag eine Hilfe darstellt. Da wir gerne mit Führungskräften im Dialog sind, freuen wir uns über weitere „Best Practice“-Ideen, die wir gerne in einer weiteren Auflage aufnehmen. Senden Sie Ihre Idee/ Umsetzung (im besten Fall mit einem Foto) einfach an info@wawrik-pflege-consulting.de.

Bad Sassendorf, Berlin, Essen im Oktober 2020

Peter Wawrik, Lukas Wawrik, Karla Kämmer

1 Alltagsbegleitung oder Tagespflege

Oder: Steht die Pflege in der Tagespflege im Vordergrund?

In den „Maßstäbe[n] und Grundsätze[n] für die Qualität und die Qualitätssicherung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 des Elften Buches Sozialgesetzbuch (SGB XI) in der teilstationären Pflege (Tagespflege)“ sind in Deutschland Inhalte und Rahmengrundsätze für Tagespflegen festgelegt. Wir kürzen Sie im Folgenden mit „MuG teilstationär“ ab.
Am 27.05.2020 sind die neuen „MuG teilstationär“ im Bundesanzeiger (Banz AT 27.05.2020 B2) veröffentlicht worden.

Warum fängt dieses Best-Practice-Buch mit diesem Kapitel an?
Weil die neuen „MuG teilstationär“ Sie nun auch von der Bundesebene her in Ihren Aktivitäten und Best-Practice-Ansätzen unterstützt, den Alltag in der Tagespflege in den Vordergrund zu rücken.

Was ist neu und anders zu früheren Versionen?
In der Vergangenheit waren viele Richtlinien und Vorschriften für Tagespflegen aus dem stationären Bereich übertragen worden. Deshalb ist auch der Begriff Tages**pflege**, der in § 41 SGB XI verankert ist, aus unserer Sicht ein seit 1995 irreführender Name für dieses Unterstützungsangebot für Pflegebedürftige und deren Angehörige. In früheren Strukturerhebungsbögen für Tagespflegen wurde von „Bewohnern“ gesprochen, es wurde abgefragt, wieviel Pflegebetten Sie in der Tagespflege haben und Sie mussten natürlich eine „Pflegedokumentation“ führen.

In den neuen „MuG teilstationär“ ist die **Alltagsbegleitung und -unterstützung deutlicher hervorgehoben** und die **Pflege in den Hintergrund** gesetzt worden:
„Pflegebedürftige Menschen, die das Angebot einer Tagespflegeeinrichtung nutzen, haben weiterhin ihren Lebensmittelpunkt in ihrer eigenen Häuslichkeit.

Die Tagespflege ergänzt und unterstützt die häusliche Versorgungssituation. Die Tagespflege dient der Unterstützung und Sicherstellung der häuslichen Versorgung z. B. durch die Entlastung pflegender An- und Zugehöriger.
Sie zielt auf die Betreuung und die Tagesstrukturierung, auf die im Rahmen des Aufenthalts in der Einrichtung erforderlichen körperbezogenen Pflegemaßnahmen sowie die Leistungen für Unterkunft und Verpflegung (hauswirtschaftliche Versorgung) ab.
Die Dauer und Häufigkeit des Besuchs einer Tagespflegeeinrichtung schränkt insofern die Einwirkungsmöglichkeiten und deren Wirksamkeit ein." (MuG teilstationär 2020, Grundsätze)

Die Ziele für eine Tagespflege werden in den MuG teilstationär wie folgt formuliert:
„Tagespflegeeinrichtungen gemäß § 41 SGB XI sollen insbesondere

- *die Tagespflegegäste unterstützen, ein möglichst selbständiges und selbstbestimmtes Leben zu führen, das der Würde des Menschen entspricht,*
- *im Einzelfall fachlich kompetente und bedarfsgerechte Pflege nach den allgemein anerkannten pflegewissenschaftlichen Erkenntnissen zu wirtschaftlich vertretbaren Bedingungen gewährleisten,*
- *die körperlichen und kognitiven Fähigkeiten der Tagespflegegäste erhalten, fördern oder wiedergewinnen,*
- *durch Information und Austausch eine partnerschaftliche Zusammenarbeit aller Beteiligten ermöglichen,*
- *eine Vertrauensbasis zwischen Tagespflegegästen und Leistungserbringern schaffen,*
- *flexibel auf die individuellen Bedarfe der Tagespflegegäste und der An- und Zugehörigen reagieren,*
- *ein an Lebensqualität und Zufriedenheit orientiertes Leben unter Berücksichtigung der individuellen Lebenssituation und der Biografie der Tagespflegegäste fördern,*
- *die pflegenden An- und Zugehörigen durch die Leistungen der Tagespflege unterstützen und entlasten,*
- *die Tagesstrukturierung an den persönlichen Präferenzen und Bedarfen der Tagespflegegäste ausrichten und dabei die sozialen,*

emotionalen, kulturellen und religiösen Bedürfnisse der Tagespflegegäste berücksichtigen." (MuG teilstationär 2020, Ziele)

Vereinfacht gesagt ist in der Tagespflege an Themen und Aktivitäten alles möglich und erlaubt, was die Gäste interessiert und nicht überfordert. Die Tagespflege sollte sich an dem Alltag der Gäste orientieren und diesen aufgreifen.
Weiterhin sollte eine Tagespflegeeinrichtung üblicherweise eine Öffnung mindestens an fünf Tagen in der Woche mit jeweils mindestens sechs Stunden täglich sicherstellen. „Die Öffnungszeiten sollen insbesondere dem regionalen Versorgungsbedarf entsprechen und die Vereinbarkeit von Pflege und Beruf pflegender An- und Zugehöriger unterstützen." (MuG teilstationär 2020, Öffnungszeiten)
Es geht somit nicht mehr vorrangig um **Pflege** und ergänzende **Betreuung und Unterstützung**, sondern um **Betreuung, Alltagsunterstützung** und im Hintergrund um **pflegerische Hilfen**. Dies bedeutet z.B. auch, dass aus der Pflegedokumentation eine „Pflege- und Betreuungsdokumentation" wird.

Unser Tipp:

Benennen Sie die Tätigkeiten der Mitarbeiter in Ihrer Tagespflege neu. In der Tagespflege sollte ein Team von „Alltagsbegleitern oder Präsenzkräften" mit verschiedenen Qualifikationen tätig sein.

Finden Sie eine für Sie passende Umschreibung des Begriffs Tagespflege: Viele Leitungskräfte sprechen heute in der Beratung zur Tagespflege vom „Seniorentreff", „Seniorenclub", „Treffen von Senioren" o.ä., um Pflegebedürftigen und Angehörigen deutlich zu machen, dass eine Tagespflege kein „Altenheim ohne Nacht" ist und die Alltagsbegleitung und Betreuung im Vordergrund steht.

Und eine Reihe von neuen Tagespflegen nennen sich auch nicht mehr „Tagespflege Musterhausen", sondern schreiben auf Flyern, Gutscheinen o.ä. ihren umschreibenden Namen auf: „Seniorentreff Musterhausen. Die Tagespflege im Quartier." (Beispiel)

2 Tagespflege-Organisation

Dieses Kapitel bietet Ihnen Arbeitshilfen, die die Organisation, den Rahmen und die Struktur einer Tagespflege betreffen. Wie können Sie sich besser organisieren? Worauf sollten Sie besonderen Wert bei der Einrichtung legen? Was sind organisatorische Erfolgsfaktoren?

2.1 Wie heißt Ihre Tagespflege?

Oder: „Da hat so ein neues Haus aufgemacht. Irgendwas mit Pflege. So genau habe ich das nicht verstanden…“

Ein geeigneter Name (und nicht nur ein Projektname) hilft, die (Planung der) Tagespflege sofort positiv in die Mitarbeiterschaft und in die Öffentlichkeit zu bringen.

Geeignet ist ein Name, der eine positive Emotion oder Assoziation hervorruft. Z.B.:

- Tagespflege „Tweete Heimaad“ (Schleswig-Holstein)
- „Tagespflege zum unteren Dorfwirt“ (Bayern)
- „Tageszentrum am Stadtgraben“ (NRW)
- Haus Allerbeck. Die Wohlfühl-Tagespflege (NRW)
- Tagespflege im alten Kino (Saarland)

Unser Tipp:

Entwickeln Sie frühzeitig einen geeigneten Namen, der positiv wirkt und klingt (sprechen Sie ihn laut aus). Dieser kann z.B. auch mit der früheren Funktion des Gebäudes (Tagespflege im alten Kino) oder ortsbezogen (Tagespflege am Fichtenwald, Tagespflege am belgischen Platz) verbunden werden.

2.2 Haben Sie ein Slogan und ein Leitmotiv?

Oder: Tagespflege Sonnenschein. Miteinander ein Platz an der Sonne.

Einen geeigneten Slogan/ ein Motto zu finden meint, die Tagespflege unter einen Leitsatz zu stellen, der sich im Konzept, in der Einrichtung und in der inhaltlichen Arbeit wiederfinden sollte.

Beispiele:

- „Gemeinsam statt einsam“
- „ein guter Tag in Gemeinschaft“
- „zuhause wohnen, zu Gast bei uns“
- „Da sot ma schier gar nagau“ („Da sollte man sicherlich hingehen“) Schwaben, Bayern
- „Wi snack`platt!“ (Wir sprechen Plattdeutsch) Schleswig-Holstein
- „Den Tag in Gemeinschaft verbringen – am Abend wieder in den eigenen Wänden sein.“ (Niedersachsen)
- „Der perfekte Ort, um den Tag in Gemeinschaft zu verbringen.“ (NRW)
- „Den Tag mit „Leben“ füllen …“ (Bayern)
- „Gegen Altersfalten gibt es Cremes. Für Lachfalten unsere Tagespflege.“ (Brandenburg)
- „Miteinander mehr erleben.“ (Thüringen)
- „Miteinander, füreinander“ (Rheinland-Pfalz)
- „Kein Tag ist wie jeder andere“ (NRW)
- „das Schöne an jedem Tag sehen“ (NRW)
- „Aufatmen in unserer Tagespflege“ (NRW)
- Tagsüber bei Freunden, abends daheim (Bayern)

Dies sind einige zufällig ausgewählte Leitmotive, die in den letzten Monaten in Tagespflege-Seminaren gesammelt worden sind.
So und noch in vielen anderen Versionen mehr stellen Betreiber Ihre Tagespflege unter ein Motto/ Slogan.

Es gibt kaum ein „Falsch“, es muss aber zu Ihrer Tagespflege passen, weil Sie mit Ihrem Slogan und Leitmotiv für die Mitarbeiter und Gäste gemeinsam eine „Richtung“ vorgeben, die sowohl im inhaltlichen Konzept als auch im Alltag wiederzufinden sein sollte.

Viele Tagespflegen nutzen den Begriff „Gemeinsam oder Gemeinschaft“ in ihrem Leitmotiv und Slogan. Dies unterstützt die Zielsetzung, die Tagespflege als einen Ort gegen Vereinsamung im Alter darzustellen.

Ihr Slogan/ Leitmotiv sollte kurz und knapp und einprägsam sein und nicht länger als drei bis fünf Worte umfassen. Wenn in Ihrer Gegend noch viel Dialekt gesprochen wird, kann auch die Nutzung des Dialekts ältere Menschen gut und emotional für Ihre Tagespflege ansprechen.

Unser Tipp:

Es gibt Tagespflegen, die schreiben Ihr Leitmotiv für alle sichtbar an die Wand

- als Einladung für die Gäste und Angehörigen
- als Motivation besonders auch für die Leitung und die Mitarbeiterschaft
- als Motto und Slogan für den Alltag in der Tagespflege.

2.3 Achten Sie auf eine gute Atmosphäre?

Oder: Neonbeleuchtung, dunkle Wände und alte Möbel? Unterstützen Sie Ihre gute Arbeit mit einer guten Atmosphäre in der Tagespflege.

Jede Tagespflege ist einzigartig aufgrund einer möglichen Neubauplanung, dem Aufgreifen der vergangenen Geschichte bei einem bestehenden Gebäude (z.B. ehemalige Schule, Kino oder Kneipe …) oder einer Idee des Trägers, des Architekten und/oder der Tagespflegeleitung.

Die Gestaltung der Räume durch passendes Mobiliar und entsprechende Dekorationen trägt zum Wohlgefühl in der Tagespflege wesentlich bei.

Legen Sie daher bei der Einrichtung der Tagespflege Wert auf geeignete, seniorengerechte Möbel, entsprechende regionale Besonderheiten (z.B. ein Steuerrad in einer Tagespflege in Norddeutschland, Berg-Bilder in einer Tagespflege in Süddeutschland etc.) oder z.B. auch auf Fotos von Menschen, die in der Tagespflege zu Gast sind.

Stimmiges Farbkonzept in der Tagespflege. Ein lokaler Bezug durch die Übersichtwand Schleusen/ Kanal im Flurbereich.

Fotos aus der Tagespflege Tweete Heimaad, Rendsburg

Die Atmosphäre ist hell, freundlich und gemütlich.

Fotos aus der Tagespflege „Am Markt“ in Erwitte, NRW

Die Einrichtung berücksichtigt lokale Einflüsse und zeigt die aktuelle Jahreszeit (in diesem Fall: Herbst).

Foto aus der Tagespflege „Haus Allerbeck“ in Geseke, NRW

2.4 Sind Sie gut ausgestattet?

Oder: „Wir haben alles - vom alten Ohrensessel bis zum modernen Massagestuhl."

An einem der Tagespflege-Intensiv-Wochenenden kam die Frage auf: „Wie sollte eine Tagespflege ausgestattet sein?"

Und es gab viele Antworten dazu: „Wir haben Angebote von Ausstattern erhalten, die haben uns nicht gefallen. Zu modern." Oder: „Wir planen eine Tagespflege in einem alten Kino. Sollten wir im Eingangsbereich die Kino-Atmosphäre weiter aufgreifen?" Oder: „Wir haben eine frühere Dorf-Kneipe umgewandelt. Der Tresen und einige Sitzecken sind geblieben".
Das sind wichtige Fragen und Diskussionen, die für die Tagespflege im späteren Betrieb bedeutend sind.

Die Planungen, Gestaltungsmöglichkeiten und Ideen der Tagespflege-Träger sind verschieden. Es gibt daher auf die Frage keine allgemeingültigen Antworten und Lösungen, außer vielleicht: Die Gäste und Mitarbeiter sollten sich wohlfühlen und die Tagespflege muss den brandschutz- und hygienischen Anforderungen entsprechen.
Eine Tagespflege sollte ein Ort sein, an dem sich Menschen gerne aufhalten, daher sollten also **Räume mit Wohlfühlfaktor** geschaffen werden.
Viele Tagespflegen bleiben nahe an der Lebensrealität der älteren Gäste, schaffen keine moderne Hotelatmosphäre.
Am Beispiel des ehemaligen Gasthauses könnte dies bedeuten: Die Grundstruktur des Gebäudes und Inventars nicht zu verändern und zusätzlich Funktionsräume wie z.B. Ruheraum, Therapieraum etc. zu schaffen.

Eine Grundfrage sollte daher auch immer lauten:
Was ist mir in meiner Tagespflege wichtig? Worauf kommt es (bei mir) in meiner Tagespflege an? Wie sieht mein inhaltlicher Schwerpunkt aus?
Dies muss im inhaltlichen, räumlichen und Ausstattungs-Konzept wiederzufinden sein.

Beispiele verschiedener gelungener Innenausstattungen:

Links: Ein authentisches, gemütliches Wohnzimmer. Rechts: Der Ruheraum sollte auch in Bezug auf die Akustik „ruhig“ sein und Gemütlichkeit ausstrahlen, z.B. auch durch gedämpftes Licht.

Einladende Sitzmöglichkeiten, die auch die Gemeinschaft fördern.

Regionale Elemente schaffen Gemütlichkeit, regen zu Gesprächsthemen an und fördern ein Zugehörigkeitsgefühl.

Untere Fotos aus der Tagespflege „Helfende Hände“, Brake

2.6 Emotional ansprechende Flyer

Oder: Mit einem Überraschungseffekt einen potenziellen Gast überzeugen.

Neben der Darstellung der Tagespflege im Internet werden Sie als Tagespflegeleitung für potenzielle Gäste oder interessierte Senioren und Angehörige schriftliche Unterlagen erstellen. Bevor Sie jedoch sofort bei jeder Anfrage eine Informationsmappe mit Pflegevertrag etc. herausgeben, sollten Sie zunächst einen informativen Flyer oder eine Broschüre vorhalten und diesen anbieten. Ein Flyer ist ein effektives Werbemedium Ihrer Einrichtung.

Wichtig ist, dass Sie sich bei der Erstellung des Flyers Gedanken über seine Wirkung machen. Er muss zu Ihrer Einrichtung, Ihrem Image und Ihrer Art passen und sollte emotional ansprechend sein. Was ist damit gemeint?

Versetzen Sie sich in die Lage eines potenziellen Gastes oder eines Angehörigen. Würden Sie sich durch Ihren Flyer selbst angesprochen fühlen und die Tagespflege besuchen wollen? Können Sie sich mit den abgebildeten Personen identifizieren? Mit den Bildern und Räumen und der Innenausstattung? Mit den Aktivitäten, die auf den Bildern abgebildet sind? Löst es innerlich in Ihnen etwas aus (Ein gutes, warmes Gefühl oder eher ein negatives Gefühl?). Genau das ist mit „emotional ansprechend“ gemeint.

Wir wurden in einer unserer Seminare gefragt: „Sollten wir Flyer selbst erstellen oder an eine Werbeagentur abgeben?“

Im Zuge des größeren Wettbewerbs unter den Tagespflegen in den kommenden Jahren empfehlen wir eher hochwertige Werbematerialien. Mindestens aber gut lesbare und „emotional ansprechende“ Flyer. Wenn Sie ein großer Träger sind, dann haben Sie mit Sicherheit eine Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit. Diese übernimmt die Aufgabe (ggf. in Kooperation mit einer Werbeagentur). Bei einem kleineren Träger wird der Flyer oft noch „nebenher“ erstellt. Sie werden jedoch auch mit größeren Trägern

konkurrieren müssen. Sparen Sie also nicht am Werbematerial. Wenn Sie sich unsicher sind, bieten wir Ihnen an, dass Sie für eine schnelle Beurteilung kostenfrei Ihren Flyer an **info@wawrik-pflege-consulting.de** schicken. Wir geben ein kurzes Feedback innerhalb weniger Tage. Eine professionelle Unterstützung für eine Fotografie & Flyer-Erstellung kann für Sie auch www.StudioWawrik.de/Tagespflege anbieten.

Unser Tipp:

Übernehmen Sie nicht ungeprüft Vorschläge von Werbeagenturen oder von Mitarbeitern, die Ihnen Flyer „mal nebenher“ erstellt haben.
Zeigen Sie den Entwurf verschiedenen Menschen und hören Sie auf deren Rückmeldung. Beachten Sie berechtigte Kritik und verändern Sie daraufhin Ihre Entwürfe.
Achten Sie auf ein entsprechendes Verhältnis von Text und Fotos. Gute Fotos sagen oftmals mehr als viele Worte. Informieren Sie eher kurz und knapp. Und wecken Sie mit Ihren positiven Aussagen immer Interesse an der und Vorfreude auf die Tagespflege.

Emotional ansprechender Flyer: Tagespflege SEN AKTIFA, Düren (NRW), erstellt von StudioWawrik.de

2.7 Wie sieht Ihr KFZ aus?

Oder: Die wichtigste und gleichzeitig kostengünstigste rollende Werbung für Ihre Tagespflege.

KFZ und Bullis sind DIE Werbeträger für ambulante Pflegedienste und Tagespflegen. Warum?

Gehen wir von folgender Annahme aus: Die Tagespflege hat einen eigenen Fahrdienst mit zwei Bullis. Morgens und spätnachmittags finden die täglichen Fahrten für die Tagespflegegäste über eine Strecke von je 40 km statt.

Die beiden Tagespflege-Bullis werden (geschätzt) täglich von ca. 200 oder mehr Personen gesehen. D.h. im Monat von mehr als 3.000 Personen (gewisse Überschneidungen von denselben Menschen einmal unterstellt).
Welch hohe Aufmerksamkeit für Pflegebedürftige und deren Angehörige, aber auch in der Bevölkerung im Allgemeinen erreichen Sie dadurch für Ihre Tagespflege.

Dienst-KFZs sind positive Werbeträger, wenn sie das Image zeigen, das die Tagespflege (und der Pflegedienst) ausstrahlen will. Grundsätzlich muss das KFZ zum Image des Trägers passen, positiv auffallen, auch in einiger Entfernung noch gut lesbar sein, klare Farben und Schriften haben und auch auf die Netzwerk-Angebote des Trägers hinweisen.
Falls Sie keinen eigenen Fahrdienst vorhalten, fehlt Ihnen diese Marketing-Option. Vielleicht können Sie aber mit dem beauftragten Fahrdienst vereinbaren, dass er für Sie wirbt und entweder über Magnetfolien oder eine Teilbeschriftung seiner KFZ auf Ihre Tagespflege hinweist.

Unser Tipp:

Investieren Sie in ein passendes und ansprechendes Design Ihrer Tagespflege-KFZ. Es ist eine gute und lohnende Investition für Ihre Einrichtung.