

1 Einleitung

Die meisten Vertragsgespräche in der ambulanten Versorgung kreisen nicht um die richtige Versorgung der Pflegebedürftigen, sondern um die Reduzierung der Kosten. Wer hat noch nie den Satz gehört: „Sie sollen Vater in der Woche jeden Morgen komplett versorgen, aber es müssen noch 100 € für die Putzfrau übrig bleiben!“ Dass Pflege eine professionelle Dienstleistung ist, die selbstverständlich Geld kostet, scheint in der Bevölkerung nicht angekommen zu sein. Zu oft wird sie noch mit kostenfreier „Nächstenliebe“ verwechselt. Darunter leiden nicht nur die gemeinnützigen Pflegedienste, sondern alle Pflegekräfte und Pflegefachkräfte.

Das hat seine Ursachen auch darin, dass oftmals nicht bekannt ist, was der Pflegedienst alles macht, was also alles für die Versorgung nötig und damit ‚Arbeit‘ ist. Wenn den Angehörigen nicht klar ist, was sie bisher gemacht haben und was tatsächlich als Versorgung nötig ist, gehen auch Vertragsgespräche, die mit der Frage: „Was können wir für Sie tun?“ eingeleitet werden, in die falsche Richtung.

Deshalb schlagen wir hier einen anderen Ansatz vor: Bevor geklärt werden kann, was der Pflegedienst übernimmt, sollte zunächst dokumentiert werden, was notwendig ist und gemacht wird.

Auf der Basis dieser Tätigkeitsübersicht lässt sich ein erster Kostenvoranschlag nicht nur einfacher erstellen, sondern auch besser verhandeln. Denn die Basis, was gemacht werden muss, steht schon vorher fest.

Im Sinne dieses Mottos: „Beraten statt Verkaufen“ geht es dann nicht darum, möglichst viele Leistungen zu verkaufen, sondern das zu vereinbaren, was die Pflegekunden/

Angehörigen tatsächlich wünschen. Dazu gehört auch der Mut zur Lücke und die Fähigkeit, Versorgungslücken zwar aufzuzeigen, aber auch auszuhalten. Denn: „Jeder hat das Recht zu stinken!“

Das vorliegende Buch ist ein ganz praktisches Arbeitsbuch, das Ihnen als Leitfaden und Begleiter im Erstgespräch helfen soll, ein gutes und erfolgreiches Gespräch zu führen.

Die zentralen Formulare (Tätigkeitsübersicht und Kostenvoranschlag) stehen kostenfrei online unter www.syspra.de im Bereich Arbeitshilfen zur Verfügung. Weitere kostenpflichtige Tabellen und Arbeitshilfen sind hier ebenfalls zu finden.

Die in Blau gedruckten Worte weisen daraufhin, dass sie am Ende des Kapitels unter der Überschrift „Weiterlesen“ ausgewählte Literaturhinweise zu dem jeweiligen Thema finden. Besonders hilfreich ist auch die Kurzcheckliste Vertragsgespräch, die im Anhang auf Seite 92 abgedruckt ist.

Dank gilt den vielen Pflegefachkräften aus den PDL-Kursen des ASB Bildungswerkes und vieler anderer Fortbildungen, die durch ihre vielfältigen Diskussionen und Rückmeldungen einiges zu diesem Arbeitsbuch beigetragen haben. Wie immer hat mein Beraterkollege Gerd Nett von SysPra Wershofen das Buch und seine Entstehung kritisch begleitet und durch seine Korrekturen mitgeprägt.

Juli 2011

Andreas Heiber