

## Das PSG 2 erfolgreich umsetzen: Teil 9 – Vertragsgespräche führen

In dieser Serie geht es darum, die Möglichkeiten und Herausforderungen, die mit dem PSG 2 und der Einführung des neuen Bedürftigkeitsbegriffs kommen, strategisch zu meistern.

### Vertragsgespräche führen

Nicht mehr lange und der 1. Januar kommt. Damit erfolgt die Umstellung von Pflegestufen auf Pflegegrade und ab diesem Zeitpunkt erhalten die allermeisten Kunden mehr Leistungen: nur die acht Prozent der ambulanten Kunden, die Pflegestufe 3 ohne eingeschränkte Alltagskompetenz oder den Härtefall haben, werden keine höheren Leistungen erhalten. Wer als Pflegedienst von den übergeleiteten Leistungen ‚etwas‘ haben will, muss nun schnell die Pflegeverträge ändern. Denn es ist zu erwarten, dass die Kunden, sollten sie für Januar Pflegegeld ausgezahlt bekommen (statt beispielsweise einen Eigenanteil zu zahlen), dies nicht mehr ändern werden. Nun wird es Zeit, die Vertragsgespräche zu führen. Anders als bei Neukunden ist die Vorbereitung hier viel einfacher: die bisherigen Leistungen sind im Computer und soweit man die Umstellung beispielsweise mit einem Serviceleistungsnachweis vorbereitet hat (siehe Ausgabe Mai dieser Serie), hat man auch eine Darstellung, was darüber hinaus kostenfrei für den Kunden erbracht wurde. Das Versorgungsteam hat sicherlich weitere Anregungen oder Ideen, was der Kunde konkret benötigt oder sich wünschen könnte. Dabei ist es erfahrungsgemäß hilfreicher, die Mitarbeiter zu fragen, als die Kunden oder gar die Angehörigen. Die Mitarbeiter kennen eher die Wünsche beispielsweise nach einem Friedhofsbesuch, einem Einkaufsbummel etc. als die Angehörigen. Auf dieser Basis kann man schon im Büro einen neuen Kostenvoranschlag erstellen und ihn als Angebot zum Vertragsgespräch mitnehmen.

Auch wenn die Pflegekassen im November alle Versicherten über ihre neuen Leistungsansprüche aufgeklärt haben werden (so zumindest die Informationen aus dem

Bundesministerium für Gesundheit), sollte man trotzdem von ‚Vorne‘ anfangen und den Kunden erklären, was sich zum Jahresanfang 2017 ändert:

- Ein neuer Einstufungsbegriff wird eingeführt, dazu eine neue Eingruppierung (Pflegegrade) und damit verbunden neue Leistungen.
- Bestandskunden werden automatisch übergeleitet und verlieren keinerlei Ansprüche, die allermeisten erhalten sogar mehr Leistungen. Auf die neuen Leistungsbeträge haben sie einen lebenslangen Bestandsschutz, darunter können sie nicht mehr kommen (Ausnahme: keine Pflegestufe oder bisher befristete Stufen).
- Mit den höheren Beträgen können nun auch Leistungen finanziert werden, auf die man in der Vergangenheit (z.B. mangels Geld) verzichtet hat oder die der Pflegedienst in der Vergangenheit nicht berechnet hat.

Mit dem neuen Kostenvoranschlag erhält der Kunde ein Angebot, über das er selbst entscheiden kann: will er diese Versorgung so wie angeboten oder will er doch weniger Leistungen erhalten? Wenn der Kunde /Angehörige mit der Aussicht auf mehr Pflegegeld/ niedrigere Eigenanteile doch nicht mehr Leistungen wünscht, so sollte er selbst aktiv diese Leistungen aus dem Kostenvoranschlag streichen (ein Rotstift mitnehmen und dazulegen!). Damit wird auch deutlich sichtbar dokumentiert, was der Pflegedienst angeboten und was der Kunde abgelehnt hat.

Das Ergebnis ist in die Praxis ab 01.01.2017 umzusetzen: erhielt der Kunde beispielsweise bisher (kostenfrei) einen Vorlagenwechsel, lehnt diese Leistung im neuen Kostenvoranschlag ab 2017 aber ab, dann

sollte der Pflegedienst ab Januar diese Leistung auch nicht mehr erbringen. Denn erstens ist die Leistung nicht vertraglich vereinbart gewesen, zweitens wurde sie nur als ‚Goodwill‘ erbracht und drittens erhält der Kunde ab Januar mehr Leistungen, ohne dass sich sein Zustand verschlechtert hat. Warum soll der Pflegedienst dann noch Leistungen kostenfrei machen, wenn das ‚Geld‘ da ist? Genau diese drei Punkte müssen auch immer den Mitarbeitern verdeutlicht werden, denn erst ab 2017 wird sich zeigen, ob die Umstellung erfolgreich war (mehr Leistungen abgerechnet oder weniger Leistungen erbracht).

Veröffentlicht in:

Häusliche Pflege,  
Ausgabe 12/2016

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de);

[www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)

**Literatur-Tipp:**

**Buch: „Vertragsgespräche erfolgreich führen“**

von Andreas Heiber;

Die **komplett überarbeitete Neuauflage** ist im **Oktober 2016** bei Vincentz Network erschienen.