

Der Preis „stimmt“

Die Standardaussage, wenn die Pflegedienstleitung den Kunden die Preise für Pflegeleistungen nennt oder einen Kostenvorschlag überreicht ist oft: „Ist das aber teuer!“

Wieso sind die Pflegebedürftigen und/oder ihre Angehörigen davon überzeugt, dass das „teuer“ oder „zu teuer“ ist? An den Preisen kann es objektiv betrachtet eigentlich nicht liegen, denn für die (umgerechneten) Stundensätze, für die die Pflegekräfte arbeiten (die zudem je nach Bundesland auch noch unterschiedlich hoch sind), arbeiten viele andere Berufsgruppen und Berufe nicht. Es gibt also keinen objektiven Grund für die Einschätzung. Das Problem dürfte daher eher auf dem allgemeinen Image/Bild der Pflege liegen: „Die Pflege, das macht doch eigentlich die Tochter! Pflege ist doch Nächstenliebe, dafür braucht man doch nicht bezahlen!“ Dass Pflege viel mit Empathie zu tun hat, zeichnet eine gute Pflege aus. Doch die Professionalisierung der Pflege in den letzten Jahrzehnten hat zwar die Profession fachlich weiter gebracht, aber ihren pekuniären Wert in der Gesellschaft nicht erhöht.

Verschärfend kommt hinzu, dass auch Pflegekräfte noch all zu oft glauben, die von ihnen geleistete Pflege für Frau/Herrn xxx wäre doch viel zu teuer, sie/er könnten es sich doch nicht leisten! Das damit verbundene schlechte Gewissen mündet dann immer wieder in „Heimliche Leistungen“. Dabei blenden diese Pflegekräfte gleichzeitig aus, dass auch sie angemessen bezahlt werden wollen.

Die Feststellung: „Ist das aber teuer!“ ist somit eigentlich der Kundenappell, doch etwas am Preis zu machen, nämlich ihn zu senken! Wer kennt in der Pflege nicht auch die andere Variante: „Ich will alles, aber nichts dazu zahlen!“

Wer so ein Verhalten schon mal außerhalb der Pflege probiert hat, wird schnell scheitern! Warum sollte beispielsweise auch der Bäcker seinem Kunden jeden Tag zum Brot noch vier Brötchen packen, wenn der Kunde zwar auf die Brötchen besteht, sie aber keinesfalls bezahlen will!

All zu oft lautet ist die Antwort auf die Forderung: „Ist das aber teuer“ ausweichend, entschuldigend und versucht dann ‚Wege‘ zu finden, es billiger zu machen. Das führt im Ergebnis dazu, dass die Pflegekräfte dauerhaft mehr arbeiten, als tatsächlich abgerechnet wird. Die erfolgreichsten Kunden mit dieser Masche sind nicht die sozial Schwachen, sondern die durchaus wohlhabenden Kunden. In deren Wohnungen oder Haushalten sehen die Pflegekräfte eigentlich auch jeden Tag den Widerspruch zwischen: „Ist das aber teuer, das können wir uns nicht leisten“ und der Realität. Da werden schöne Geschichten erzählt vom Enkel, der sich über das Geldgeschenk gefreut hat, für die Schwester bzw. den Pflegedienst ist deshalb nichts übrig, aber das ist ja auch nicht schlimm, denn Pflege ist ja „Nächstenliebe“....

Was aber passiert, wenn die PDL anders reagiert? Nicht verteidigt („Handwerker sind ja viel teurer!“) oder Auswege sucht („Gut, dann lassen wir das Kämen in der Rechnung weg und machen es umsonst!“), sondern einfach den Kunden bestätigt? Sie sagt: „Stimmt!“ und danach schweigt sie (still bis 10 zählen!). Was dann passiert ist überraschend und nachvollziehbar zugleich: sehr viele Pflegekunden/Angehörige werden dann die Leistungen so nehmen, wie sie angeboten sind. Denn der Versuch, den Preis zu drücken, funktionierte nicht. Vor allem steht die PDL zu ihrem „Preis“! Was ist denn ein Kostenvoranschlag oder eine Preisliste „wert“, die dann doch immer

unterschieden wird? Welcher Verkäufer ist denn dauerhaft der bessere und seriösere Partner? Der, der mit dem Preis nachgibt oder der, der zu seinem Preis steht? In der Pflege geht es um langfristige Beziehungen, um sehr persönliche Kontakte und den Aufenthalt in der Wohnung des Pflegebedürftigen. Also um Vertrauen! Und das hat seinen Wert, aber auch seinen Preis. Wer zu diesem Preis steht, wird anders behandelt werden als jemand, bei dem man niemals weiß, wie viel denn noch heraus zu holen ist.

Also nur Mut! Stehen Sie zu ihrem Preis (der ist im Vergleich zu vielen anderen Dienstleistern doch viel zu niedrig!). Das gilt für alle Mitarbeiter im Team, egal ob Pflegefachkräfte, Pflegekräfte, Hauswirtschaftskräfte, Aushilfen, etc. Der Wert der „Dienstleistung Pflege“ wird verkörpert durch die Ausführenden. Wenn die Mitarbeiter nicht vom Wert und damit vom Preis der eigenen Arbeit überzeugt sind, wie soll dann die PDL die Pflegekunden überzeugen?

Also: **„Ist das aber teuer!“ – „Stimmt!“ (1, 2, ...10) „50 € sind viel Geld! Wir sind es wert!“**

Auch die Drohung: „Dann wechseln wir eben den Pflegedienst!“ dient in erster Linie dem Versuch, den Preis zu drücken. Zwar wollen die Kinder weniger bezahlen, aber die Pflegekunden wollen ihre bekannte „Schwester“ behalten. Je offener man mit dem Wechselwunsch umgeht, desto weniger werden die Kunden wechseln!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 01/2009

© **Andreas Heiber**
System & Praxis Andreas Heiber
Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld
Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248
E-Mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de

„Sie haben das gute Recht, ihren Pflegedienst von heute auf Morgen zu wechseln! Haben Sie schon einen anderen Dienst oder sollen wir Ihnen eine Adressliste der Pflegedienste hier mitbringen? Sie werden sicherlich bei jedem Pflegedienst um 8.00 Uhr versorgt, so wie bei uns! Allerdings müssen Sie bedenken, dass die ersten Wochen alles etwas unruhiger laufen wird, wegen der Eingewöhnung. Auch wird Ihre Mutter sich an andere Schwestern gewöhnen müssen, denn die von ihrer Mutter so geliebte Schwester Andrea arbeitet ja weiterhin bei uns! Sagen Sie uns einfach Bescheid, wenn es so weit ist.“

Die Kunden werden nicht nur komplett überrascht sein, wie offen Sie auf die Wechseldrohung reagieren, sie wissen spätestens dann, dass sie beim neuen Pflegedienst sicherlich zunächst Probleme mit der Versorgungszeit bekommen werden. Sie werden sich Gedanken darüber machen, ob der folgende Versorgungszeitwechsel und die Unruhe (neue Personen) das alles Wert wären. Viel wichtiger ist jedoch sie erkennen auch, dass der jetzige Pflegedienst ist von seinem Wert (auch gleich Geld!) überzeugt ist und das ist er nur, weil er auch so gut ist!

Tipp:

Immer wieder aktuell ist die Artikelserie über „Heimliche Leistungen – Serviceleistungen – Privatleistungen“ aus PDL Praxis Heft 8-10 2001, jetzt auch zu finden im **Redaktionsarchiv** auf [Häusliche Pflege online](#).