

„Das Vertragsgespräch erfolgreich führen: Beraten statt verkaufen“

Gerade in Zeiten zunehmender Personalengpässe spielt das Vertragsgespräch eine immer wichtigere Rolle: Im Vertragsgespräch geht es um die Vereinbarung der zu erbringenden Leistungen, aber vor allem auch um die Klärung der Inhalte und die Abgrenzung (was gehört nicht dazu). Es geht keinesfalls nur darum, etwas nur zu ‚verkaufen‘, sondern die richtigen Leistungen zu vereinbaren.

Dazu erfolgt im ersten Schritt eine Bestandsaufnahme der notwendigen Leistungen (im Prinzip schon analog der SIS) für den Pflegebedürftigen, unabhängig von der Frage, wer diese Leistungen später erbringen wird. Aus dieser Bestandsaufnahme heraus werden die Leistungen/Inhalte identifiziert, die der Pflegedienst erbringen soll. Der so entstandene Kostenvoranschlag, der direkt vor Ort erstellt werden sollte, wird im Regelfall höher ausfallen, als sich das die Pflegebedürftigen und insbesondere ihre Angehörigen vorgestellt haben. Das „Kürzen“ ist dann allein Aufgabe der Kunden, denn die Leistungen werden benötigt, sie müssten dann nur umverteilt werden.

Diese Strategie, mit einem Kostenvoranschlag der direkt vor Ort erstellt wird, ist im Buch „Vertragsgespräche erfolgreich führen“ beschrieben und wird in der Praxis vielfach erfolgreich umgesetzt.

Inhalte

1. Teil: die eigenen Leistungen klar definieren und abgrenzen

- „Vergessene Leistungen“ (Beispiel „Teilwäsche“) finden und verändern
 - Kundenorientierte Preislisten für die Pflegeversicherung entwickeln
- „Heimliche Leistungen“ entdecken und verändern
 - Privatleistungen verbessern bzw. Privatpreislisten erstellen
- Entlastungsleistungen und Verhinderungspflege sachgerecht nutzen

2. Teil: ‚Beraten statt Verkaufen‘

- Inhaltlicher Ablauf des Vertragsgesprächs und Abgrenzung
- Bestandsaufnahme der notwendigen Leistungen
- 1. Kostenvoranschlag auf Basis der Bestandsaufnahme vor Ort erstellen
 - Leistungen optimieren (z.B. bei Beginn und Übernahme der Versorgung, Ausschöpfen der Sachleistung, etc.)
- Preisgespräch erfolgreich führen
 - die Kunden „streichen“/reduzieren evtl. die Leistungen!
- Pflegevertrag abschließen

Hinweis

Das Seminar kann/sollte mit der Mitarbeiterschulung „Heimliche Leistungen“ kombiniert werden; denn nur wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Leistungen richtig kennen und abgrenzen, kann man wirtschaftlich arbeiten.

Es gibt keine schlechten oder falschen Pflegeverträge, sondern nur eine falsche Praxis: wenn eine „Kleine Pflege“ vereinbart und auch nur erbracht wird, ist dies ein guter Vertrag. Wenn aber eine „Kleine Pflege“ vereinbart, aber praktisch eine „Große Pflege“ sowie ein „Toilettengang“ erbracht werden, liegt das nicht am Pflegevertrag, sondern an der Umsetzung/Praxis!

Vorbereitende Literaturhinweise

Bücher:

- „**Vertragsgespräche erfolgreich führen**“ - Schritt für Schritt zum Pflegevertrag; von Andreas Heiber, Vincentz Network, **Oktober 2016**
- „**Das SGB XI-Beratungshandbuch 2022/2023**“; von Andreas Heiber, 6. Auflage; Vincentz Network, **Januar 2022**

Zielgruppe

Die Leitungsseminare richten sich an alle Führungskräfte wie PDL, Stellvertretende PDL, Teamleitung, Verwaltungsleitung, Inhaber und Geschäftsführer. Die Seminare sind auch so gestaltet, dass sie die Teilnehmer in die Lage versetzen, die Inhalte auch an die anderen Mitarbeiter eines Pflegedienstes weiter zu geben (Multiplikatorenfunktion).

Hinweis: Das Seminar kann auch um einen Praxisteil ergänzt werden, indem dann in Rollenspielen die Vertragsgespräche erprobt werden. Dann würde das Seminar 2 Tage dauern (mit entsprechend höheren Kosten).

Organisation und Kosten

Anzahl Teilnehmer:	in der Regel ca. 20 Teilnehmer
Dauer:	ca. 8 Zeitstunden einschließlich sinnvoller Pausen
Uhrzeit:	nach Wunsch, meist ab ca. 9.00 Uhr
Veranstaltungsort:	wird vom Pflegedienst festgelegt
Seminarunterlagen:	Handout für die Teilnehmer (vorab per Mail; Kopien werden von der Einrichtung erstellt)
Technik:	Beamer
Referenten:	Andreas Heiber oder Gerd Nett
Kosten pro Seminar:	1.500,00 € plus Fahrpauschale in Höhe einer Bundesbahnfahrkarte 2. Klasse sowie evtl. notwendiger Übernachtungskosten, zuzüglich jeweils gesetzlicher MwSt.

Kontaktdaten:

System & Praxis

Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/98 25 56 15

info.heiber@syspra.de

System & Praxis

Gerd Nett

Raiffeisenstraße 6-8, 53520 Wershofen

Tel. 02694/911 528

info.nett@syspra.de