

## Vertragsgespräche – Teil 2: Die Verantwortung übernehmen lassen!

*Die neue Serien befasst sich mit den Voraussetzungen und dem Führen von Vertragsgesprächen. Sie basiert auf dem Buch „Vertragsgespräche erfolgreich führen“, das in neuer Auflage im Frühjahr 2024 beim Vincentz Network erscheint.*

Es gibt zwei Fragen in einem Vertragsgespräch, die erfahrende Pflegefachkräfte nicht mehr stellen: „Was können wir für Sie tun?“ und „Wann sollen wir kommen?“ Denn wenn die Frage nach dem Zeitpunkt gestellt wird, ist die erwartbare Antwort eine Uhrzeit oder ein Zeitkorridor, der in der Regel nie zur Verfügung steht: „Morgens bis 8.00 Uhr, aber spätestens bis 8.30 Uhr.“ Hier kann dann nur eine negative Antwort erfolgen. Zielführender wäre es, wenn man schon konkrete Zeitkorridore benennen kann, in denen dieser Kunde in eine Tour eingebaut werden könnte: „Wir könnten Sie entweder um 6.00 Uhr oder dann gegen 11.30 Uhr versorgen: welche Zeit passt Ihnen besser?“ Nun hat der Kunde die freie Wahl zwischen zwei von ihm gar nicht gedachten Zeiten, aber er muss nun entscheiden und nicht mehr die Pflegefachkraft.

Die offene Frage, welche Hilfen denn nötig wären, setzt in der Konkretisierung sehr viel Wissen über den jeweiligen Leistungskatalog voraus, der anzuwenden ist und die Abgrenzung der dort definierten Leistungen. Natürlich wissen die meisten Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen wenig oder gar nichts von der ambulanten Pflege, den Bereichen SGB V und SGB XI etc. Sie wollen eine unspezifische Versorgung: „Sie sollen Vater am Morgen helfen“, haben allerdings konkrete Vorstellungen über die Finanzierung. Denn wie die meisten Bundesbürger:innen gehen sie davon aus, dass die Pflegeversicherung das alles finanzieren wird und auch für ihre Arbeit/Versorgung ebenfalls noch Pflegegeld übrig bleibt.

Schließlich zahlen sie ja auch Versicherungsbeiträge. Und dazu soll der Pflegedienst nun ein Angebot machen und sagen, wie das alles geht.

Bevor man hier anfängt, diesen gordischen Knoten auseinander zu nehmen (was wie wir alle wissen ja nicht geht oder nur mit Gewalt), soll hier eine andere Strategie vorgeschlagen werden:

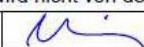
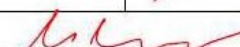
1. Im ersten Schritt wird, bevor es um die Frage der konkreten Leistungen geht, erst einmal ein Überblick erstellt, was tatsächlich im Laufe des Tages, der Woche und des Monats an Hilfestellungen und Tätigkeiten notwendig ist, um den Pflegebedürftigen zu unterstützen. Im Rahmen einer Tätigkeitsübersicht werden diese Schritte und Leistungen erfasst und dokumentiert, unabhängig davon, wer diese Unterstützungsleistungen später erbringen wird. Diese Bestandsaufnahme ist nun die Grundlage für die Arbeitsverteilung.
2. Im zweiten Schritt werden die Aufgaben verteilt: was davon soll nun konkret der Pflegedienst als Hilfestellung übernehmen. Dabei geht es genauso um konkrete Leistungen wie um die Zeitpunkte wie täglich, periodisch, einmalig, etc. Die übrig bleibenden Unterstützungsleistungen werden dann nicht vom Pflegedienst, sondern von anderen wie den Angehörigen oder anderen Pflegepersonen übernommen. Für die Leistungen des Pflegedienstes wird dann direkt vor Ort ein konkreter Kostenvoranschlag in Papierform erstellt. Dabei werden zwar alle gewünschten Leistungen aufgenommen, aber es wird keine Einschränkung aufgrund von finanziellen Vorgaben berücksichtigt: das heißt in der Regel auch praktisch, dass die Kosten der so aufgeführten

Leistungen eigentlich immer höher sind als die Planung oder Vorstellung der Pflegebedürftigen und Angehörigen. Der Kostenvoranschlag wird mithilfe eines einfachen Formulars direkt vor Ort erstellt und ausgerechnet, das kostet in der Regel nur einige Minuten Zeit.

- Im dritten Schritt erfolgt das eigentliche Vertragsgespräch: denn weil die Leistungen ohne Rücksicht auf Leistungsgrenzen der Pflegeversicherung oder Budgets in den Kostenvoranschlag aufgenommen worden sind, fällt dieser höher aus als erwartet, auch weil die Erwartung auf falschen Annahmen beruht („Das Geld der Pflegeversicherung muss reichen!“). Um die Kosten zu senken, werden die Pflegebedürftigen und Angehörigen immer von den Pflegefachkräften Aussagen erwarten, was man denn nun noch weglassen

kann, damit es billiger wird! Da aber im ersten Schritt alles, was tatsächlich, aber auch fachlich nötig ist, in der Tätigkeitsübersicht dokumentiert hat, kann es nicht mehr darum gehen, was wegzulassen wäre. Und an diesem Punkt übergibt dann die Pflegefachkraft den Kostenvoranschlag sowie einen Rotstift an die Pflegepersonen mit der Aufforderung, doch die Leistungen raus zu streichen, die sie zusätzlich übernehmen wollen.

Mit dieser Methode übernehmen die Pflegebedürftigen mit ihren Angehörigen die Verantwortung, welche der notwendigen Leistungen sie nicht vom Pflegedienst einkaufen wollen, indem sie selbst die Leistungen rausstreichen! So ist dann nicht nur der erste und zugleich der endgültige Kostenvoranschlag dokumentiert, sondern auch wer was angeboten und wer was gestrichen hat.

Kostenvoranschlag für: <u>J. Klaus Muster</u>		für Monat: <u>März 2024</u>		Musterpflege																		
Gültig für die Zeit ab: <u>1.3.24</u>		Pflegegrad: <u>2</u>		Musterstadt																		
Nr.	Leistung	Preis EUR	Montag		Dienstag		Mittwoch		Donnerst.		Freitag		Samstag		Sonntag		Berechnung					
			Vo	Mi	Na	Ab	N	Vo	Mi	Na	Ab	N	Vo	Mi	Na	Ab	N	Vo	Mi	Na	Ab	N
3	Kleine Pflege	13,86	4					4										12	166,32			
4	Große Pflege	22,68				4						5						9	204,12			
8	Aufsuchen/Verlassen Bett	3,18	4			4			4			5						21	66,78			
15	Erg. Hilfe Ausscheidung	5,04	4			4			4			5						21	105,84			
6	Kämmen/Rasieren	4,44	4			4			4			5						21	39,96			
19	Hausw. Versorgung: 10 M.	5,04	4			6			4			6						24	60,48			
	Pfleg. Betreuung: Min.	0,66							320									320	70,20			
	Wegepauschale normal	5,54	4			4			4			4						24	132,96			
Vo = Morgens/Vormittags, Mi = Mittags, Na = Nachmittags, Ab = Abends, N = Nachts																	© SysPra.de 2024		Gesamtsumme		761,00	
Die Gesamtsumme ist abhängig von der Anzahl der Tage, Wochenenden und Feiertage und kann daher von Monat zu Monat variieren. Für Erstbesuche fallen einmalige Kosten an, die hier nicht enthalten sind.																	I. Zuschuss Pflegeversicherung nach § 36		761,00			
																	Ihr zu zahlender Eigenanteil:		15,46		208,42	
																	Nutzung Pflegegrad in %: ca. 100		Anteiliges Pflegegeld: ca.		0,00	
																	Investitionskosten (wird nicht von der Pflegekasse bezahlt)					
Als Anlage zum Pflegevertrag		Datum <u>15.2.24</u>		Unterschrift Pflegedienst				Unterschrift Kunde														

Veröffentlicht in:  
PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 03/2024  
© **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)