

## Vertragsgespräche – Teil 5: Checkliste als „Roter Faden“

*Die neue Serie 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.*

Das Vertragsgespräch beginnt schon mit der Begrüßung und dem Kennenlernen, denn ein erster Eindruck ist manchmal wichtiger als viele sachliche Argumente. Natürlich wird man am Anfang sicherheitshalber nochmal die Namen der Teilnehmenden und deren ‚Funktion‘ abfragen und notieren: es ist schon hilfreich zu wissen, wer welche Aufgaben hat: nicht es nur die Nachbarin ist, die zufälligerweise da ist und alles zerredet, was man aber selbst nicht wusste! Small talk am Anfang zeigt auch viel über Verhältnisse, Stimmungen und Strukturen, also nicht gleich mit dem Vertragsgespräch anfangen. Einen Sitzplatz so einzunehmen, dass man alle Teilnehmenden sehen kann (ohne ständig den Kopf zu verdrehen) ist genauso selbstverständlich wie für ausreichend Platz zum Schreiben zu sorgen. Hilfreich ist es auch, am Anfang einen Zeitanker zu werfen: zu benennen, wie lange das Gespräch in etwa dauern wird: dann ist es nicht unhöflich, ausufernde Erzählungen mit Verweis auf die geplante Zeit einzuschränken.

Die Vertragsgespräche sind oftmals geprägt von vielen Erwartungen und Detailfragen der Pflegepersonen, so dass es schnell passieren kann, dass man beispielsweise ausführlich über die Vor- und Nachteile von Hausnotrufsystemen spricht, aber nicht zum eigentlichen Thema kommt. Was oftmals fehlt ist eine Checkliste oder „Roter Faden“, der die wesentlichen zu besprechenden Punkte auflistet und der Leitungskraft eine Orientierung und einen Halt bietet, was schon

besprochen und was noch zu besprechen ist. Dabei ist es notwendig, sich klarzumachen, was das Ziel der Vertragsgesprächs ist: es soll geprüft werden, ob der Interessent als Kunde aufgenommen wird. Dazu gehört ein zu vereinbarenden Kostenvoranschlag mit den Leistungen, die auch aus fachlicher Sicht notwendig und sinnvoll sind. Es ist nicht Aufgabe des Vertragsgesprächs, die Interessenten allgemein aufzuklären oder erst mal die Einstufung vorzubereiten, das sollte schon vorab im Telefonat zur Vorbereitung abgegrenzt sein (erst Antrag auf Einstufung stellen oder auf Pflegeberatung der Pflegekasse verweisen).

Die hier abgebildete Checkliste aus dem oben genannten Buch gliedert das Gespräch in mehrere Phasen: Mit der Begrüßung und Vorstellung beginnt der Termin: dann wird der eigentlichen Tagesablauf erfasst einschließlich einer kurzen Ortsbesichtigung. Aus dem so definierten umfassenden Bedarf wird nun besprochen, welche Leistungen der Pflegedienst übernehmen soll, die dann im Kostenvorschlagsformular eingetragen und ausgerechnet werden. Im dritten Schritt erfolgt auf dieser Grundlage das Preisgespräch. Kommt man zu einem positiven Ergebnis (Vertragsabschluss), dann können weitere organisatorische Fragen wie in der Checkliste aufgeführt besprochen werden und die nun erst nötigen Daten für die Abrechnung erfasst werden. Benötigt der Pflegebedürftige/seine Pflegepersonen nach Bedenkzeit, so ist das Gespräch zu beenden und das weitere Vorgehen zu verabreden.

### **Tipp:**

Die musterhafte Checkliste gibt es im Downloadbereich..... Sie muss von jeder Einrichtung individuell noch angepasst werden, kann dann aber auch zur der eigenen Dokumentation und Qualitätssicherung dienen.

<b>Checkliste Vertragsgespräch</b>	
© SysPra.de 2024	
<b>Begrüßung und Vorstellung</b>	
<b>Ankommen und small talk</b>	Visitenkarte
<b>Arbeitsplatz einrichten</b> Blickkontakt, Platz zum Schreiben, Material griffbereit	
<b>Vorstellungsrunde</b>	
<input type="checkbox"/> Namen aller Gesprächspartner: "Funktion" wie Betreuer, Pflegeperson) notieren	
<input type="checkbox"/> Selbst vorstellen (Funktion, Visitenkarte)	Visitenkarte
<input type="checkbox"/> Pflegedienst kurz vorstellen (Träger, Größe, Alter, Vernetzung)	Flyer
<b>1. Erfassung Tagesablauf</b>	
<b>Grunddaten des Pflegebedürftigen klären</b> Wer ist als Pflegeperson gemeldet? Gibt es andere Leistungen (Behandlungspflege, sonstiges)	
<b>Tagesablauf erfassen</b> Tagesablauf detailliert beschreiben lassen falls notwendig kurze Ortsbesichtigung	Formular Tätigkeits- übersicht
<b>2.</b>	
<b>Leistungsbereiche SGB XI, V, Privat kurz erläutern</b> nur normale Wegepauschalen Kostenvoranschlag erst komplett ausrechnen, nicht schon Teilsummen Monatsanspruch strategisch nutzen	Preislisten
<b>Kostenvoranschlag Sachleistungen:</b> Unabhängig von den Kosten ausfüllen	Formular
<b>Kostenvoranschlag § 45b und Privatleistungen ausfüllen</b>	Formular
<b>3. Preisgespräch führen</b> Klassische Einwände begegnen: Nicht verteidigen, zum Preis stehen! Steuerersparnisse ansprechen <b>Streichen</b> von Leistungen übernehmen die Kunden/Angehörigen	
<b>Vertragsabschluss: jetzt oder später?</b>	
<input type="checkbox"/> Pflegevertrag besprechen nicht auf Unterschrift drängen, sondern Zeit lassen	Vertrag
<input type="checkbox"/> verbindliches Vorgehen absprechen	
<input type="checkbox"/> Terminabsprache für weiteren Kontakt	
<b>Organisatorische Fragen rund um die Pflege bei Auftragserteilung</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Leistungsbeginn besprechen</b> Ausstattung: notwendige Hilfsmittel empfehlen Behandlungspflege: Verordnungsmanagement besprechen	
<b>Weitere organisatorische Punkte klären</b>	
<input type="checkbox"/> Vertragsleistungen + Notfall (auch andere Leistungen wegen Zustand)	Flyer dazu
<input type="checkbox"/> Spontan Leistungen reduzieren: kurzfristige Absage beachten	wäre
<input type="checkbox"/> spontane Mehrleistungen: nur wenn organisatorisch möglich	hilfreich!
<input type="checkbox"/> Serviceleistungen nur zusagen, wenn schriftlich fixiert!	
<input type="checkbox"/> Teampflege	
<input type="checkbox"/> Pünktlichkeit (+- x minuten, sonst Information)	
<input type="checkbox"/> Erreichbarkeit	
<input type="checkbox"/> Rufbereitschaftseinsätze und Kosten	
<input type="checkbox"/> Pflegedokumentation führen	
<b>Verabschiedung</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Ergebnisse zusammenfassen</b> (Verbindlichkeit herstellen, Termine klären)	
<b>Positiv verabschieden</b>	

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche  
Pflege,  
Ausgabe 06/2024

© **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)