

## Das Vertragsgespräch erfolgreich führen!

**Beraten** statt **verkaufen!**

Andreas Heiber / Gerd Nett  
SysPra.de

Literatur: „Vertragsgespräche erfolgreich führen“ von A. Heiber, 2011

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Problem der klassischen Einleitung

**„Was können wir für Sie tun?“**

Wissen die Kunden, was es gibt?

Wissen die Kunden, was möglich ist?

Wissen die Angehörigen, was sie tatsächlich alles machen?

*„Sie versorgen morgens in der Woche, den Rest machen wir. Und wir brauchen noch 100 € für die Haushaltshilfe!“*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Ergebnis:**  
**Ein gordischer Knoten (ohne Anfang zum „Lösen“!)**



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Praktische Tipps zum Ermitteln des Tagesablaufes**

**Den Tagesablauf kleinschrittig durchgehen**

- **Den Kunden nach Gewohnheiten fragen, nicht die Angehörigen!!!**
  - Kunde nennt evtl. andere Gewohnheiten als die Angehörigen
- In Bezug auf Leistungskatalog differenzieren

**Kurze Ortsbesichtigung**

- Räumliche Bedingungen für die Pflege
- Möglicher Einsatz/Notwendigkeit von Pflegehilfsmitteln diskutieren und/oder prüfen
- Evtl. Antrag besprechen/stellen (bei PV), falls nicht vom MDK erfolgt

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Bei Kostenvoranschlag ab 01.10.2015 beachten!**

**Immer 2 Kostenvoranschläge erstellen:**

1. **Pflegekasse:** Grundpflege/Hauswirtschaft/Häusliche Betreuung
2. **Privat** (Kostenerstattung): Hauswirtschaft/Betreuung im Rahmen der Entlastungsleistung nach § 45b
  - Umfang **mindestens 104 €**

Prüfen, welche **HW oder Betreuung** als Kostenerstattung erbracht werden kann:

- Eigenständige HW-Leistungen, eigenständige Betreuungsleistungen
- I.d.R. nicht am Morgen in Verbindung mit Grundpflege

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Kostenvoranschlag Privat/Kostenerstattung**

- Formal muss man hier keinen Kostenvoranschlag erstellen
- Für jede Leistung/Vertragsbeziehung sollte der Pflegevertrag genutzt werden (zur Rechtssicherheit, etc.).

**Inhalte**

- Entlastungsleistungen nach § 45b
- Weitere Privatleistungen lt. Privatpreislise
- Im Regelfall **nicht: Verhinderungspflege**
  - Voraussetzung: (ausnahmsweise) Verhinderung der Pflegeperson, nicht regelhafte/dauerhafte Verhinderung!!!
  - Regelmäßige Leistung (gleiche Zeit, gleicher Tag, das ganze Jahr) widerspricht Vertragstext/Inhalt

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kostenvoranschlag später im Büro erstellen?

**Absprache über Leistungen vor Ort**

- Ungefäher Preis benennen
- Termin für Übersendung des Kostenvoranschlages benennen

**Konkrete Absprache, wann eine Rückmeldung erfolgt**

#### **Problematisch**

- **Veränderungen/weitere Verhandlung erfordern weiteren Ortstermin**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kostenvoranschlag auf dem Computer/Pad?

**Vorteile**

- schnelles und einfaches Rechnen
- Stammdaten im System

**Nachteile**

- Korrektur/Bedienung nur durch Pflegedienst (siehe Papierversion)
  - Änderungen bleiben nicht sichtbar
- können die Kunden nicht selbst machen

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Kostenvoranschlag auf Papier?

**Vorteile**

- alle Änderungen bleiben sichtbar!
- **Kunde streicht Leistungen selbst!**

**Voraussetzung: übersichtliches Formular!**

**Nachteile**

- Nacherfassung für Verwaltung

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Formular/Muster für Kostenvoranschlag

Pauschale Formulare

- Menge pro Monat

nicht hilfreich,

- weil unklar, was wann erbracht wird.
- einfacher zu „streichen“

Beispiel eines pauschalen Kostenvoranschlags

Leistung	Anzahl	Einzelpreis	Gesamt
Kleine Pflege / Teilwäsche	10	9,64 €	96,40 €
Große Pflege / Ganzwäsche	9	15,77 €	141,93 €
Kämmen / Rasieren	22	3,07 €	67,54 €
Aufsuchen / Verlassen Bett	22	2,19 €	48,18 €
Ergänzende Hilfe Ausscherdungen	22	3,50 €	77,00 €
Wegepauschale normal	22	3,30 €	72,60 €
<b>Gesamtsumme:</b>			<b>503,65 €</b>
/, Zuschuss Pflegeversicherung			450,00 €
Ihr zu zahlender Eigenanteil			<b>53,65 €</b>
anteiliges Pflegegeld			0,00 €

Formular Kostenvoranschlag SysPra

- Basis: Woche
- konkrete zeitliche Übersicht der Leistungen
- einfach auszurechnen mit Hilfstabellen

Kostenvoranschlag für: Klaus Mückenmühl für Monat: September

Gültig für die Zeit ab: September 2011 Pflegestufe: 1

Nr.	Leistung	Pflegestufe: 1							Anzahl	Wochenbetrag
		Freitag	Samstag	Sonntag	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag		
1	Kleine Pflege	1	1	1	1	1	1	1	7	117,26
2	Große Pflege	1	1	1	1	1	1	1	7	132,84
3	Kämmen / Rasieren	1	1	1	1	1	1	1	7	63,14
4	Aufsuchen/Verlassen des Bettes	1	1	1	1	1	1	1	7	45,10
5	Ergänzende Hilfe Ausscherdungen	1	1	1	1	1	1	1	7	72,16
6	Wegepauschale normal	1	1	1	1	1	1	1	7	72,60
<b>Gesamtsumme</b>									<b>503,10</b>	
/, Zuschuss Pflegeversicherung									<b>440,00</b>	
<b>Ihr zu zahlender Eigenanteil:</b>									<b>63,10</b>	

Formular Kostenvoranschlag SysPra: Hilfsmittel

Berechnungstabelle für Leistungen manuell

LK	0,8421 € / Tag ab: September						
	1	2	3	4	5	6	7
Summe	6,00	12,00	18,00	24,00	30,00	36,00	42,00

Umrechnung von Kombinationsleistungen nach § 38 SGB XI

Sachleistung	Pflegestufe 1	
	in Euro	in Prozent
440,00 €	100%	< 9%
418,00 €	95%	< 9%
396,00 €	90%	< 9%
374,00 €	85%	< 9%
352,00 €	80%	< 9%
330,00 €	75%	< 9%
308,00 €	70%	< 9%
286,00 €	65%	< 9%

Wochentage für das Jahr 2011

Monat	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Sonntag	Gesamt
Januar	4	4	4	4	4	5	25
Februar	4	4	4	4	4	4	24
März	5	5	5	5	5	4	29
April	5	5	5	5	5	4	29
Mai	5	5	5	5	5	4	29
Juni	5	5	5	5	5	4	29
Juli	5	5	5	5	5	4	29
August	5	5	5	5	5	4	29
September	4	4	4	4	4	5	25
Oktober	4	4	4	4	4	5	25
November	4	4	4	4	4	5	25
Dezember	4	4	4	4	4	5	25

Kostenvoranschlag erstellen

Welche der notwendigen Tätigkeiten (die im 1. Schritt: „Tätigkeitsübersicht“ dokumentiert worden sind) soll der Pflegedienst übernehmen?

Tipps

- Erst alle Leistungen eintragen, bevor man Teilsummen ausrechnet
Keine vorzeitige Beschränkung auf Pflegestufe, selbst wenn die Angehörigen diese Vorgabe machen!
Normale Wegepauschalen berechnen (evtl. auf reduzierte hinweisen)
Falls preislich unterschiedlich: keine Feiertage berechnen (sind Ausnahmen)
Preis für Erstgespräch nicht einberechnen (Sachleistung = Monatsbetrag)

Beispiel Niedersachsen

Table with columns for services (e.g., Kleine Pflege / Teilwäsche, Große Pflege / Ganzwäsche), monthly costs, and a calendar grid for the month of March 2015. Includes summary totals and terms and conditions.

Complex cost estimate table for 'SysPra Pflegedienst' with multiple columns for services, monthly costs, and a detailed calendar grid for March 2015. Includes summary totals and terms and conditions.



**„Ist das aber teuer!“**

**Positive Reaktion:**

„Stimmt!“

(Pause!!!)

- Kunde ist überrascht, er erwartet Verteidigung
- Kunde ist irritiert, wenn zugestimmt wird
- Kunde stellt fest, Pflegedienst steht zu seinem Preis und akzeptiert

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Nächster Einwand

**„Die Pflegekasse zahlt das nicht, das ist zu viel!“**

**Der Anspruch der Pflegeversicherung**

§ 4: Abs. (2) Bei häuslicher und teilstationärer Pflege **ergänzen** die Leistungen der Pflegeversicherung die familiäre, nachbarschaftliche oder sonstige ehrenamtliche Pflege und Betreuung.

- **Fester Zuschuss statt bedarfsgerechter Finanzierung!**
- **Die Leistungen der Pflegeversicherung sind durch die Beiträge/Einnahmen der Versicherten definiert!**
  - **soll die Pflegekasse mehr zahlen, muss jeder Versicherte auch mehr Beiträge zahlen!**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Unzufrieden mit den Leistungen?**

**„Ich hab mein Leben lang einbezahlt und ... !“**

**Beitragszahlung eines „Rentners“ bis 31.12.2013**

Mit Einkünften über 3.937,50 €/Monat insgesamt **10.727,56 €**

Mit Einkünften von 1.500,00 €/Monat insgesamt **4.608,00 €**

Beispiele Leistungsbezug: Kosten pro Jahr 2013 (ohne andere Leistungen)					
	Pflegestufe 1		Pflegestufe 2		Pflegestufe 3
	Eingeschränkte Alltagskompetenz	Eingeschränkte Alltagskompetenz	Eingeschränkte Alltagskompetenz	Eingeschränkte Alltagskompetenz	
Pflegegeld	2.820 €	3.660 €	5.280 €	6.300 €	8.400 €
Sachleistung	5.400 €	7.980 €	13.200 €	15.000 €	18.600 €
Vollstationär	12.276 €		15.348 €		18.600 €

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Die Pflegeversicherung soll/darf nicht alles finanzieren**

- Die Leistungsbeträge sind kein Maßstab für die notwendige Versorgung

**Die Gesellschaft muss lernen, dass Pflege privates Geld kostet!**

- **Die Kunden haben im Regelfall genug Geld, aber nicht ‚gelernt‘, es für Pflege auszugeben!**
  - Kunden ohne Geld ‚erschleichen‘ keine Leistungen!
- **Jede „vergessene“ oder „heimliche“ Leistung wird gern mitgenommen, aber nicht „wertgeschätzt“! („Sie ist ja eh da!“)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Strategie der Kunden

**„Sagen Sie uns, was wir weglassen können!“**

Verantwortung anderen geben: „Wenn die „Schwester“ etwas streicht, war es eh überflüssig und wird trotzdem gemacht!“

**Aber:**

1. Alles ist notwendig (siehe Tagesübersicht!)
2. Tätigkeiten können nur umverteilt werden (was übernehmen andere/die Angehörigen dann zusätzlich?)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**„Sagen Sie uns, was wir weglassen können!“**

Antwort

**„Streichen Sie doch das raus, was Sie bzw. Ihre Pflegepersonen davon übernehmen können!“**

Veränderungen (in der Regel Streichungen) im ersten Kostenvorschlag durch Kunden/Pflegepersonen vornehmen lassen!

- **Rotstift den Pflegepersonen geben!**
  - Der Vertrag muss nur lesbar bleiben, evtl. das Ergebnis auf ein neues Formular übertragen, aber Original mitnehmen/Fotodokumentation!

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



### Die Konsequenzen leben!!!

#### Der Kunde hat entscheiden!

- Auch Versorgungslücken akzeptieren, aber Verantwortung dokumentieren
- Lücken sichtbarmachen und kommentieren, aber nicht „stopfen!“

**„Jeder hat das Recht zu stinken oder strubbelig durch den Tag zu gehen“!**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### Die Konsequenzen im Team leben!!!

#### Leistungskomplexe immer wieder überprüfen

- Regelmäßige interne Schulungen
- Kunden durchsprechen
  - Mitarbeiter protokollieren lassen, was sie wirklich machen, wenn sie mehr Zeit benötigen

#### Heimliche Leistungen thematisieren

- Mit den Mitarbeitern regelmäßig die Themen
- Abgrenzung der Leistungskomplexe und
- Heimliche Leistungen durchgehen (mind. 1 x jährlich!)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- **Das Pflegestärkungsgesetz 1**, Was ist zu tun? Chancen und Risiken von Andreas Heiber, Vincentz Network Hannover 2014
- **„Handbuch Ambulante Einsatzplanung“** 2. überarbeitete Auflage (mit PSG 1) von Andreas Heiber und Gerd Nett, Vincentz Network, Hannover 2014
- **„Das SGB XI – Beratungshandbuch“** 2. überarbeitete Auflage (mit PNG) von Andreas Heiber, Vincentz Network, Hannover 2013
- **„Kostenrechnung und Preiskalkulation für Pflegedienste“** von Andreas Heiber und Gerd Nett; Vincentz Network, Hannover 2013
- **„Das Pflege-Neuausrichtungsgesetz“** von Andreas Heiber, Vincentz Network, Hannover Sep. 2012
- **„Vertragsgespräche erfolgreich führen“** von Andreas Heiber, Vincentz Network, Hannover 2011

Alle Bücher mit ergänzenden Downloads unter [www.haesusliche-pflege.net/Shop](http://www.haesusliche-pflege.net/Shop)

- **Kalkulationsmodelle und Tabelle Verteilungsschlüssel (kostenfrei)** und mehr

Informationen unter [www.syspra.de](http://www.syspra.de), im Bereich Arbeitshilfen

Viele Artikel zum Themenbereich: Vertragsgespräche, „Heimliche Leistungen“, Privatleistungen, Leistungsabgrenzung, Einsatzplanung,

Erstgespräche in „PDL Praxis“, Beilage der Fachzeitschrift Häusliche

Pflege (2001 bis 2015); auch zu finden über [www.syspra.de](http://www.syspra.de) im

Bereich „Artikelarchiv“.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---