

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	7
2	Die aktuellen Grundlagen	9
2.1	Die Ausgangslage hat sich verändert!	9
2.2	Wer ist für Beratung zuständig?	13
2.3	Das Missverständnis mit der Pflegeversicherung	17
3	Welche Kunden könnten (noch) versorgt werden?	19
3.1	Falsche Kriterien: Was rechnet sich?	21
4	Die drei Schritte im Vertragsgespräch	25
5	Vorbereitung	29
5.1	Telefonischer Kontakt als Filter	29
5.2	Vorbereitung	33
5.3	Unterlagen und Material	34
5.4	Persönlicher Auftritt	37
5.5	Zeitmanagement	38
6	Begrüßung und Vorstellung	43
6.1	„Arbeitsplatz“ einrichten	43
6.2	Vorstellungsrunde	44
6.3	Zeitanker ‚werfen‘!	46
7	Der Tagesablauf als Basis für den Kostenvoranschlag	47
7.1	Das Formular Tätigkeitsübersicht	47
7.2	Tagesablauf besprechen und dokumentieren	50
7.3	Leistungen anderer Kostenträger ermitteln	52
8	Den Kostenvoranschlag erstellen	57
8.1	Der Papier-Kostenvoranschlag als Basis des Preisgesprächs	57
8.2	Kostenvoranschlag für die Sachleistungen	64
8.3	Kostenvoranschlag: Dienstleistungen	69

9	Preisgespräch erfolgreich führen	71
9.1	Klassische Einwände und die Reaktion	71
9.2	„Sagen Sie uns, was wir weglassen sollen	76
9.3	Eigenanteil senken: Steuerliche Förderung haushaltsnaher Dienstleistungen	82
9.4	Wer entscheidet? Pflegebedürftige:r oder Angehörige:r?	83
10	Vertragsabschluss	85
10.1	Verabschiedung	85
11	Organisatorische Fragen	87
11.1	Pflegevertrag erklären können	87
11.2	Was wird gemacht?	90
11.3	Umgang mit Serviceleistungen	93
11.4	Teampflege	93
11.5	Zeitpunkt und Pünktlichkeit	94
11.6	Erreichbarkeit und Rufbereitschaftseinsätze	95
11.7	Pflegedokumentation	97
12	Mit dem Pflegevertrag leben	99
13	Leistungsübersichten	101
14	Autor	103