

Inhalt

Einleitung	9
Grundlagen	13
Warum ein Vertragsgespräch?	13
Unterschied zwischen Vertragsgespräch und pflegerischem Erstgespräch	13
Informationsgespräche sind keine Vertragsgespräche!	14
Die Pflegeversicherung	15
Wahlfreiheit und Konkurrenz	16
Pflege kommt ‚plötzlich‘!	17
Informationen für einen Kostenvoranschlag	18
Was ist das „Erstgespräch“?	18
SIS und Erstgespräch	19
Der Tagesablauf als Basis für den Kostenvoranschlag	20
Formular: Tätigkeitsübersicht	20
Der Kostenvoranschlag als Basis des Vertragsgesprächs	24
Der Kunde übernimmt die Verantwortung	26
Der richtige Kostenvoranschlag	28
Pauschale Kostenvoranschläge	29
Kostenvoranschlag auf Wochenbasis	32
Kostenvoranschlag: Formulare	33
Hilfsmittel zum schnellen Ausrechnen	34
Liste Wochentage	34
Verbleibendes Pflegegeld	35
Vorbereitung	37
Vorbemerkungen	37
Wer führt das Gespräch?	37
Dauer eines Vertragsgesprächs	37
Vertragsgespräche nur bei Sachleistungen?	38

Schriftliche Verträge abschließen auch bei SGB V und Privatleistungen?	38
Wissens- und Erwartungshorizont der Interessenten	39
Terminvereinbarung	39
Unterlagen und Material	42
Visitenkarte/Infokarte	42
Flyer Pflegedienst	42
Preisliste SGB XI	43
Preisliste andere Dienstleistungen – (Privatleistungen)	44
Formulare	44
Weitere Unterlagen	45
Organisation	45
Persönlicher Auftritt	45
Dienstkleidung oder nicht?	45
„Witterungseinflüsse ausgleichen“	46
Dienstausweis und/oder Namensschild	46
Tasche für Unterlagen	46
Zeitmanagement	46
Zeitpuffer planen	47
Pünktlich sein	47
Aktive Gesprächsführung	47
Handys ausschalten!	47
Begrüßung und Vorstellung	49
„Arbeitsplatz“ einrichten	51
Vorstellungsrunde	52
Inhalte und Zeitplanung	54
Erfassung des Tagesablaufs	55
Grunddaten des Pflegebedürftigen	55
Tagesablauf dokumentieren	55
Leistungen aufteilen!	58
Behandlungspflege	58

Inhalt

Entlastungsbetrag (zusätzliche Betreuungs- und Entlastungsleistung) nach § 45b nutzen	59
Ergänzende Dienstleistungen berücksichtigen	59
Verhinderungspflege nicht verplanen!	60
Kostenvoranschläge	61
Sachleistungen und Privat erstellen	61
Leistungskomplexe SGB XI	61
Die Kostenhöhe ist kein Kriterium beim Erstellen	61
Das volle Leistungsspektrum der Sachleistungen nutzen	62
Notwendigkeit der Unterstützung nicht hinterfragen (lassen)	62
Nur normale Wegepauschalen ausrechnen	62
Nicht sofort Teilsummen ausrechnen	63
Monatsanspruch strategisch nutzen	63
Deshalb ist folgendes Vorgehen zu empfehlen	63
Investitionskosten	64
Kostenvoranschlag: Dienstleistungen	65
Preisgespräch erfolgreich führen	67
Klassische Einwände und die Reaktion	67
„Ist das aber teuer!“	67
„Das Geld (der Pflegeversicherung) muss doch reichen!“	69
„Sagen Sie uns, was wir weglassen sollen.“	70
„Warum bekommen Sie so viel Geld und wir so wenig?“	71
„Dann nehmen wir einen anderen Pflegedienst“	72
Eigenanteil senken: Steuerliche Förderung haushaltsnaher Dienstleistungen	73
Wer entscheidet? Pflegebedürftiger oder Angehörige?	74
Vertragsabschluss	77
Pflegevertrag erklären können	77

Verabschiedung	78
Versprochenes halten	78
Organisatorische Fragen	79
Was wird gemacht?	79
Notfall	79
Reduzierung auf spontanen Wunsch	80
Mehrleistung	80
Umgang mit Serviceleistungen	81
Teampflege	84
Zeitpunkt und Pünktlichkeit	84
Erreichbarkeit und Rufbereitschaftseinsätze	85
Pflegedokumentation	86
Mit dem Pflegevertrag leben	89
Mut zur Lücke	89
Jeden Tag Brötchen umsonst?	90
Autor	91