

kosten und erlöse: nachverhandeln bei defizitären einsätzen

von Ralph Wissgott

Die wirtschaftliche Berechnung der Einsätze ergibt oft ein Defizit. Wenn die Toleranzgrenze erreicht ist, bleibt nur der Weg in die Nach- bzw. Neuverhandlung des Pflegevertrages mit dem Patienten und/oder seinen Angehörigen.

Hierbei ist es wichtig, gut vorbereitet in ein solches Gespräch zu gehen. Das bedeutet schon im Vorfeld, das Gesprächs- bzw. Verhandlungsziel klar zu definieren. Das setzt voraus, dass das Angebot an den Kunden klar definiert und berechnet sein muss. Dieses Angebot kann zum einen lukrativere Leistungen und Leistungskombinationen der Pflegekasse, zum anderen pflegebegleitende Privatleistungen enthalten. Spielraum für Verhandlungen sollten dabei mit berücksichtigt werden, weil viele Verhandlungspartner ihrerseits einen Verhandlungserfolg erzielen möchten. Der Spielraum sollte aber klar abgegrenzt sein, ein Ergebnis unter dem Limit ist nicht ratsam, weil unwirtschaftlich.

Weiterhin gehört zur guten Vorbereitung auf ein Verhandlungsgespräch das Wissen um und über die Verhandlungspartner. Zunächst einmal gilt es, den Entscheider zu finden; keine Verhandlung ohne den Entscheider. Über ein vorhergehendes Telefonat sollte somit sichergestellt werden, wer der Entscheider ist und dass er an der Verhandlung teilnimmt. Oft ist der tatsächliche Entscheider erst im persönlichen Gespräch erkennbar, deshalb fordern Sie den Patienten auf, ihm wichtige Personen zur Verhandlung hinzu zu ziehen, somit ist die Chance groß, ihn auch dabei zu haben. Im persönlichen Gespräch werden Sie dann schnell feststellen, wer „die Hosen an hat.“ Das ist nun Ihr wichtigster Gesprächspartner, schenken sie ihm Ihre Aufmerksamkeit, allerdings ohne die anderen Beteiligten zu vernachlässigen. Wenn Sie darüber hinaus, evtl. sogar persönliche, Informationen über Ihre Verhandlungspartner haben, so ist es durchaus sinnvoll, einige davon in das Gespräch

mit einfließen zu lassen. Themen können sein: Urlaub, Kinder, Aktivitäten etc.

Wenn Sie nichts zu verbergen haben, sollten Sie Ihren Verhandlungspartnern Ihre Probleme mit der Finanzierung der Pflege transparent machen. Erklären Sie, wie viel Sie bei jedem Einsatz „draufzahlen“ indem Sie Ihre Kalkulation darlegen. **Wichtig:** Der Verhandlungspartner muss für Ihre Situation Verständnis aufbringen. Machen Sie Ihr Dilemma an folgendem „Bild“ deutlicher. „Wir machen ein Geschäft, Sie geben mir 20,- € und bekommen dafür 17,- € zurück, wie gefällt Ihnen das? Dieses Geschäft machen wir nun täglich um 7.30 Uhr (Einsatzzeiten des Patienten nennen). Wie lange machen wir dieses Geschäft?“ Die Antwort ist klar, die Verhandlungspartner werden ablehnen. „Sehen Sie, genauso geht es mir/uns täglich mit Ihrem Pflegeeinsatz und das schon seit (Wochen oder Monaten).“

Daraus ergeben sich nun drei Alternativen:

1. Ihr Angebot auf Erhöhung der Leistungen und somit auch der Kosten wird akzeptiert.
2. Die Pflegezeit wird an den Erlös nach unten angepasst, der Patient akzeptiert die geringere Pflegezeit.
3. Der Patient zeigt sich uneinsichtig. Sie empfehlen den Wechsel des Pflegeanbieters.

Alternative 1. sollte das klare Ziel jeder Verhandlung sein. Sie sollten alles Nötige dazu unternehmen. Alternative 2. ist das Mindestziel der Verhandlung. Alternative 3. die notwendige Konsequenz bei Uneinsichtigkeit.

In der Praxis werden Sie feststellen, dass bei einer sensiblen Verhandlungsführung Ihrerseits, viele Ihrer Patienten die Alternative 1. wählen werden. Zwischen 1. und 2. gibt es noch Verhandlungsspielraum, den Sie nutzen und auch anbieten können. Sollten Sie Skrupel bei der Alternative 3. haben, so halten Sie sich das Beispiel mit den 20,- und 17,- € vor Augen. Besser kein Patient (vorausgesetzt die Mindeststunden der Mitarbeiter werden erreicht), als einer, der jeden Monat hundert oder mehr Euro kostet! ▲

Infos unter: <http://www.uw-b.de>

Betriebskosten zu hoch? Fragen Sie uns!

Autohaus
STAHL & GRAS GmbH
Ihr Skoda-Partner

Fabia Classic

>> Laufzeit: 36 Monate

>> Gesamtlaufleistung:
45.000 km

>> mtl. Leasingrate
incl. Beschriftung

99,00 € zzgl. MwSt.
und Überführungskosten

ohne Anzahlung

>> bei einer der niedrigsten
Versicherungseinstufungen

Ein Angebot der Skoda Leasing GmbH

Ansprechpartner:

Dirk Fieseler

Tel. 02 08 - 37 666 14

