

Die Gestaltung des Erstgesprächs der PDL - aus betriebswirtschaftlicher Sicht

Eine Veröffentlichung im Rahmen von PDLpraxis in der Fachzeitschrift „Häuslichen Pflege“ des Vincentz-Verlag, Hannover - von Thomas Sießegger

Bei dem hier vorgestellten Beitrag handelt es sich um die „Rohversion“ des Beitrags, d.h. der Text wurde von der Redaktion Häusliche Pflege noch überarbeitet. Insofern muss dieses Manuskript nicht exakt mit der Veröffentlichung übereinstimmen: Die Titel sind anders und in den meisten Fällen wurden die Beiträge etwas gekürzt. Die Original lesen Sie bitte in der Häuslichen Pflege.

Einer der wichtigsten Aufgaben der PDL ist die Durchführung des Erstgesprächs. Dieses ist so bedeutend für die objektive Beurteilung und für die Vorgabe der von den Pflege-Mitarbeitern zu erbringenden Leistungen, dass diese Aufgabe ausnahmslos von der PDL durchgeführt werden sollte.

Es sollte nur eine Instanz geben, die maßgeblich bestimmt, welche Leistungen, in welcher Zeit, von welcher Qualifikation in welcher Art und Weise durchgeführt werden sollte. Die Bedeutung soll anhand von zwei Beispielen, einem schlechten und einem guten, dargestellt haben.

Das schlechte Beispiel

Die PDL ist bekannt im ganzen Ort; der Pflegedienst besteht schon seit 15 Jahren. Bei einer neuen Patientin soll ein Erstbesuch durchgeführt werden. Auch Frau Maier (82 Jahre alt) ist stadtbekannt, ebenso ihre zwei Töchter (= die Erben) und die zugehörigen Schwiegersöhne (der eine Bankkaufmann, der andere selbständig: Beide können rechnen); „man kennt sich“.

Herr Maier ist vor 5 Jahren gestorben, hat 40 Jahre seines Lebens als „kleiner Angestellter“ gearbeitet; das kleine Haus ist abbezahlt, vermutlich hat die Familie ein kleines Vermögen, schätzungsweise 100.000,-DM.

Die PDL ahnt, was sie beim Erstbesuch erwartet: Nichts dazubezahlen, Vermögen sichern, wenn´s schlecht kommt, sogar die Frage: „Was bekommen wir von der Pflegeversicherung heraus?“

Also: In vorauseilendem Gehorsam unterbreitet sie ein Angebot an Pflegeleistungen, was genau mit den Leistungen der Pflegeversicherung in der Stufe II auskommt (1.800 DM = 920,33 €).

Die Leistungen werden so kombiniert, dass Frau Maier (bzw. die Angehörigen) nichts dazu bezahlen müssen. Die Kalkulation lautet auf den Betrag: 1.795,80 DM (= 918,18 €).

Der Pflegedienst hat für alle Ewigkeit „verloren“: Denn es wird (ohne es auszusprechen) suggeriert, dass eine „Komplett-Pflege“ gewährleistet werden kann ohne dass die Angehörigen/Erben etwas dazu bezahlen müssen. Bei steigendem Pflegebedarf im Laufe der Betreuung wird es den Mitarbeitern immens schwer fallen, zu den Leistungen der Pflegeversicherung zusätzlich etwas zu verlangen. Sie werden geneigt sein, „heimliche Leistungen“ zusätzlich zu erbringen.

Das gute Beispiel

Bestimmung der gewünschten Leistungen, Kalkulation der Kosten und anschließend Berechnung der notwendigen Zuzahlungen - zusammen mit den Angehörigen/Erben

1. Die PDL stellt zunächst einmal die Möglichkeiten der Leistungserbringung durch den Pflegedienst dar. Dabei ist es wichtig, die Fähigkeiten und Ressourcen der zu pflegenden Person mit einzubeziehen. Die „Kunst“ ist es, in den ersten 25 Minuten nicht über Geld zu sprechen (auch wenn der Schwiegersohn schon nach 2 Minuten fragt „Was wird denn das kosten?“). Es gilt, den Focus auf die Wünsche und Notwendigkeiten des zu pflegenden Menschen zu richten. Die Finanzierung der Leistungen wird zunächst nur allgemein angesprochen: Pflegeversicherung, Krankenversicherung, Sozialhilfe, privat finanzierte Leistungen usw.
2. Auf Grundlage der vorgestellten Möglichkeiten wird ein „Wunsch“-Leistungskatalog für den Patienten zusammengestellt. Folgende Kriterien sind dabei in einer Tabelle zu berücksichtigen:
 - die Leistungen
 - die Tage des Monats bzw. der Woche, an welchen diese Leistungen erbracht werden sollen
 - die Tageszeit (morgens, mittags, abends, nachts) oder ggf. sogar die Uhrzeit
 - die Frequenz der LeistungserbringungNoch immer wird nicht konkret über Geld gesprochen.
3. Nun wird berechnet, was dieses Leistungspaket insgesamt kosten würde (z.B. 2.600 DM pro Monat = 1.329,36 €).

Die Angehörigen/Erben sind „überrascht“; sie äußern ihr Missverständnis darüber: „Wir dachten, die Pflegeversicherung bezahlt die Pflege.“
(Die Wortwahl ist entscheidend: Damit wird Bewusstsein erzeugt, muss deutlich gemacht werden, dass es sich bei den Leistungen der Pflegeversicherung um einen „Zuschuss“ handelt, also nicht um eine Vollfinanzierung - was die meisten Menschen immer noch nicht wissen).

 - b) Abzug der durch die Pflegeversicherung übernommenen Kosten (in Pflegestufe II zur Zeit 1.800 DM)
 - c) Feststellen, was von den Angehörigen und/oder Patienten selbst übernommen werden muss (in unserem Beispiel 800 DM).
4. Abwarten der Reaktionen:
 - a) Akzeptanz ? → Schriftliches Festhalten der geplanten Leistungen
 - b) Angehörige und/oder Patienten können/wollen den "Rest" nicht bezahlen → Ausloten der Möglichkeiten, ob ggf. Sozialhilfe in Anspruch genommen werden kann - oder- weiter mit Punkt 5
5. Die Angehörigen und/oder die Patienten streichen selbst die Leistungen, die sie nicht unbedingt benötigen bzw. welche sie selbst erbringen möchten.

Wichtig ist, dass dabei (bildlich gesprochen) die Angehörigen selbst den „Stift in die Hand nehmen“ - und die Leistungen streichen, ggf. bis es exakt aufgeht mit der Finanzierung (durch die Pflegeversicherung).

Von der Leitung muss deutlich gemacht werden, dass diese gestrichenen Leistungen der Pflege-Mitarbeiterin als Kopie mitgegeben werden - und dass diese täglich Bescheid weiß, was der Pflegedienst leisten soll - und was die Angehörigen/Patienten selbst machen wollten.

6. Nun müssen die Mitarbeiter konsequent trainiert werden, die mit den Kunden vereinbarten Leistungen auch einzuhalten, aber vor allem auch nicht zu überschreiten.

Durch diese (etwas übertriebene) Form der Darstellung soll deutlich gemacht werden, auf was es in einem „Verkaufs“gespräch ankommt:

- a) Fähigkeit zur schnellen Kalkulation
- b) die richtige Wortwahl
- c) die Konsequenz in der (nur teilweisen) Erbringung der vereinbarten Leistungen
- d) die Kunst, das Verkaufsgespräch so „rüber zu bringen“, dass die Angehörigen/Erben sich nicht über den Tisch gezogen fühlen.

Für die Anwendung dieser Vorgehensweise steht ein EXCEL-Datei zur Verfügung.