

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI als große Chance erkennen

Die Begutachtungen sind Türöffner für Umsatzsteigerungen und für neue Kunden

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI werden leider viel zu wenig geschätzt in der Praxis. Im schlimmsten Fall werden Rechnungen aufgestellt, dass sich die Einsätze bzgl. der Vergütungen aufgrund der eigenen Kosten „nicht lohnen“ bzw. dass sie nicht kostendeckend sind, v.a. dann wenn sie z.B. über eine halbe Stunde dauern. Das ist der falsche Ansatz.

Vielmehr sind die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI ein wunderbares Marketinginstrument.

- Bei Kunden, welche nur Pflegegeld in Anspruch nehmen und deshalb zu Beratungsgesprächen verpflichtet sind, können Sie im Laufe Ihrer Besuche darauf hinwirken, dass diese zumindest in Kombinationsleistungen auf den Pflegedienst umsteigen.
- Sie können beraten hinsichtlich einer möglichen stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI. Denn bei jedem, der sich von Angehörigen pflegen lässt, ist eine Pflegeperson vorhanden.
- Auch zu den Möglichkeiten der Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI können Sie beraten.
- In Kursen für pflegende Angehörige oder einer Anleitung nach § 45 a SGB XI können Sie ebenfalls die Kompetenz des Pflegedienstes darstellen.
- Manchmal ist es sogar möglich, die Privatzahlerleistungen des Pflegedienstes anzubieten, denn oft sind die Wünsche und Bedürfnisse gar nicht nur in der Pflege zu suchen, sondern in ergänzenden Leistungen des ambulanten Pflegedienstes.

Für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI kommen folgenden Mitarbeiter-Gruppen in Frage:

- 1.) **Mitarbeiter, die Sie in der Zukunft für Leitungsaufgaben vorgesehen haben.**
Die Beratungsgespräche sind von großer Bedeutung und bieten die Möglichkeit, eigenes Auftreten zu üben, den Kontakt zu Kunden, Rhetorik und betriebswirtschaftliche Interessen bei Kalkulationen anzuwenden usw. usw.
- 2.) **Mitarbeiter, die gesundheitliche Probleme haben**, z.B. beim Heben oder Rückenprobleme.
Wenn diese Pflegefachkräfte aufgrund ihrer Jahrelangen Tätigkeiten sehr erfahren sind, jedoch nicht mehr in der Minuten-getakteten Pflege eingesetzt werden dürfen oder können, so gibt es bei den Beratungsgesprächen ein wunderbares Einsatzfeld, wo dieses Know-how nicht aufgegeben werden muß.

Für beide Alternativen gilt, dass diese Mitarbeiter gezielt ausgebildet und fortwährend geschult werden sollten.

Die Potentiale der Beratungsgespräche am Beispiel der stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI

Jeder Kunde mit Beratungsgespräch in diesem Kontext ist im Prinzip ein potentieller Kunde für stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI.

Bsp.

Zurzeit haben Sie ca. 100 Kunden, die regelmäßig gepflegt werden. Zwischen 10 und 30 Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind dann erfahrungsgemäß pro Monat möglich. Nehmen wir an, es sind 20 pro Monat, das sind ca. 120 Kunden pro Halbjahr.

Dann sieht die Berechnung des Potentials so aus:

$120 \times 1.510 \text{ Euro} = 181.200 \text{ Euro pro Jahr.}$

Das ist das Maximale, was Sie erreichen können. Wenn es Ihnen gelingt, dieses Potential auch nur ansatzweise über das Jahr verteilt zu beraten und zu „verkaufen“ haben Sie sehr viel gewonnen.

Checkliste zu den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI

- Die Planung der Beratungsgespräche sollte genau so erfolgen als würde es sich um Einsätze der Pflege-Mitarbeiter handeln. Die Organisation kann sowohl von der Pflegefachkraft selbst vorgenommen werden, oder von der Verwaltungskraft des Pflegedienstes.
- Die Einsätze sind zeitlich zu planen - und vor allem: es sollten aussagefähige Statistiken per EDV erstellt werden. Die Überwachung der Termine sollte ebenfalls per EDV erfolgen. Damit werden u.a. die vielen Telefonanrufe reduziert. Nutzen Sie auf jeden Fall das gleiche Verwaltungs- und Abrechnungsprogramm wie in der Pflege, nutzen Sie nicht parallel Outlook oder ein anderes Terminverwaltungsprogramm, die Daten müssen in der Software sein, damit später ausgewertet werden, kann, in welchem Umfang die Kunden von den Beratungsgesprächen zum Pflegedienst kommen.
- Die für die Beratungsgespräche benötigte Zeit sollte erfasst werden.
- Ganz wichtig: Die Patienten sollten von Seiten des Pflegedienstes angerufen werden und nicht selbst anrufen müssen (obwohl es eigentlich deren Aufgabe und Pflicht ist). Sie bieten das als „Service“ an.

PDLpraxis-Tipps

.. zu den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI

1.) Pro Team (zuständig für bis zu 100 Patienten) sollten 2-3 Pflegefachkräfte für die Durchführung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI spezialisiert und ausgebildet werden,

- a) zur Entlastung der Leitungen
- b) zum Steigern der Erlöse
- c) zur Personalentwicklung.

2.) Eine Auswertung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sollte folgende Punkte umfassen:

- Grafische Auswertung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI:
Was haben diese gebracht?
Welche Potentiale werden noch nicht genutzt?
Wie viel Personal wird benötigt hinsichtlich der durch die Beratungsgespräche gewonnenen Aufträge?
- Es sollte ein Standard für die Beratungsgespräche entwickelt werden und ständig angepasst werden. Informieren Sie sich z.B. bei www.pqsg.de.

3.) Die Gesprächsführung sollte sehr sensitiv sein, denn es kann gut sein, dass der Pflegebedürftige bzw. seine Angehörigen diesem Gespräch sehr kritisch gegenüber stehen und dieses als Überwachung oder Maßregelung auffassen könnten.

Key-Account-Management

Key-Account-Management bedeutet eine spezielle kundenorientierte Einstellung, differenzierte Bearbeitungsformen, spezielle Organisationsformen und spezialisierte Vorgehensweisen. Für einen ambulanten Pflegedienst geht es darum,

- a) Wachstum bei den Patientenzahlen zu erreichen, und
- b) das vorhandene Leistungsspektrum zielgerichtet anzubieten.

Besonders reizvoll sind die Beratungsgespräche auch deshalb für die darauf spezialisierten Pflegefachkräfte, da die potentiellen Neukunden verpflichtet sind, diese Beratungsgespräche in Anspruch zu nehmen.

Nicht die Dienstleistung selbst, sondern die sich aus ihr ergebenden Chancen sind die große Bedeutung dieser „Schlüssel-Kunden“.

Diesen Kunden sollte im Rahmen des Kundenmanagements eine herausragende Stellung eingeräumt werden.

Die darauf spezialisierten Pflegefachkräfte sind dann die Key-Account-Manager des Pflegedienstes, sie kümmern sich umfassend um die spezifischen Belange und Interessen der strategisch bedeutenden Kunden und bilden die Schnittstelle zum Pflegedienst, genau so wie die Leitung bei den Erstbesuchen und bei den wiederholten Kundenbesuchen.

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de