

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>8</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen Vertragsgespräch</b>	<b>10</b>
2.1	Was ist das erste Gespräch?	10
2.1.1	Unterschied zwischen Vertragsgespräch und pflegerischem Erstgespräch	11
2.2	Das Vertragsgespräch anders führen	13
2.3	Kostenvoranschlag vor Ort oder per Computer?	15
2.4	Formular: Tätigkeitsübersicht	17
2.5	Varianten Kostenvoranschlag	21
2.5.1	Pauschale Monatsübersicht oder Wochenbasis?	21
2.6	Kostenvoranschlag: Formulare	23
2.6.1	Kostenvoranschlag Monat – Pauschal	23
2.6.2	Genauer Kostenvoranschlag für Monat	24
2.7	Hilfsmittel zum schnellen Ausrechnen	27
2.8	Zu beachtende Punkte	30
2.8.1	Wer führt das Gespräch?	30
2.8.2	Dauer eines Vertragsgespräches	31
2.8.3	Schriftliche Verträge abschließen auch bei SGB V und Privatleistungen?	31
2.8.4	Wissens- und Erwartungshorizont der Interessenten	32
2.9	Material	33
<b>3</b>	<b>Vorbereitung</b>	<b>34</b>
3.1	Terminvereinbarung	34

3.2	Unterlagen	35
3.2.1	Notwendige Unterlagen	35
3.2.2	Weitere Unterlagen	38
3.2.3	Sonstige Materialien	39
3.3	Persönlicher Auftritt	40
3.3.1	Professionelle Erscheinung	40
3.3.2	Zeitmanagement	42
3.4	Material	44
3.4.1	Weiterlesen	46
<b>4</b>	<b>Begrüßung und Vorstellung</b>	<b>47</b>
4.1	Ankommen	47
4.2	„Arbeitsplatz“ einrichten	48
4.3	Vorstellungsrunde	49
4.4	Inhalte und Zeitplanung	51
4.5	Material	52
4.5.1	Weiterlesen	52
<b>5</b>	<b>Erfassung des Tagesablaufes</b>	<b>53</b>
5.1	Grunddaten des Pflegebedürftigen	53
5.2	Tagesablauf klären	54
5.2.1	Praktische Hinweise zum Ausfüllen	54
5.3	Material	55
5.3.1	Weiterlesen	56

<b>6</b>	<b>(Ersten) Kostenvoranschlag erstellen</b>	<b>57</b>
6.1	Praktische Fragen beim Ausfüllen	57
6.1.1	Leistungsbereiche kurz erklärt	57
6.1.2	Notwendigkeit der Unterstützung nicht hinterfragen (lassen)	59
6.1.3	Nur normale Wegepauschalen ausrechnen	59
6.1.4	Nicht sofort Teilsummen ausrechnen!	60
6.1.5	Die Kostenhöhe ist kein Kriterium beim Erstellen	60
6.1.6	Monatsanspruch strategisch nutzen	61
6.2	Kostenvoranschlag: Dienstleistungen	62
6.3	Material	62
6.3.1	Weiterlesen	63
<b>7</b>	<b>Preisgespräch erfolgreich führen</b>	<b>64</b>
7.1	Ausgangsbasis der Preisverhandlung	64
7.2	Klassische Einwände und die Reaktion	65
7.2.1	„Ist das aber teuer“	65
7.2.2	„Sagen Sie uns, was wir weglassen sollen“	68
7.2.3	„Warum bekommen Sie so viel Geld und wir so wenig?“	69
7.2.4	„Dann nehmen wir einen anderen Pflegedienst“	71
7.2.5	„Das Heim ist günstiger“	72
7.3	Eigenanteil senken: Steuerliche Förderung haushaltsnaher Dienstleistungen	74
7.4	Den zweiten Kostenvoranschlag erstellen	75

7.5	Wer entscheidet? Pflegebedürftiger oder Angehörige?	76
7.6	Weiterlesen	77
<b>8</b>	<b>Vertragsabschluss</b>	<b>78</b>
8.1	Unterschrift sofort oder später?	78
8.2	Pflegevertrag erklären können	79
8.3	Verabschiedung	80
8.3.1	Versprochenes halten	81
8.4	Weiterlesen	81
<b>9</b>	<b>Organisatorische Fragen</b>	<b>82</b>
9.1	Organisation der Pflege	82
9.1.1	Was wird gemacht?	82
9.1.2	Keine Serviceleistungen versprochen ohne sie schriftlich festzuhalten!	84
9.1.3	Teampflege	84
9.1.4	Zeitpunkt und Pünktlichkeit	85
9.1.5	Erreichbarkeit und Rufbereitschaftseinsätze	86
9.1.6	Pflegedokumentation	87
9.2	Weiterlesen	88

<b>10</b>	<b>Mit dem Pflegevertrag leben</b>	<b>59</b>
10.1	Vertrag ernst nehmen und so umsetzen!	89
10.1.1	Mut zur Lücke!	90
10.1.2	Jeden Tag Brötchen umsonst?	90
10.2	Material	91
<b>11</b>	<b>Anhang</b>	<b>92</b>
11.1	Kurzcheckliste Vertragsgespräch	92
11.2	Leistungsübersicht SGB XI in Kurzform	94
11.3	Wochentagstabelle (Vorlage)	95
11.4	Umrechnungstabellen Kombinationsleistungen	95