

Schöffler, Mona, Verkaufsgespräche in der Pflege - Überzeugen Sie mit Ihren Leistungen, 2009, Schlütersche, 109 Seiten, ISBN: 3899932390

Sowohl der Titel als auch der Kladdentext lassen eine neue Marketingstrategie vermuten, mit der dem pflegebedürftigen Menschen möglichst viele Leistungen durch einen Pflegedienst aufgedrängt werden sollen. Jedenfalls ist es sehr ungewöhnlich, einer Berufsgruppe Verkaufstechniken zu vermitteln, die immer noch Schwierigkeiten hat, die von ihr betreuten Menschen als Kunden zu verstehen,.

Allerdings zeigt die nähere Befassung mit dem Buch sehr rasch, dass die Autorin völlig richtig liegt. Sie richtet sich an alle Personen, die im sozialen Bereich tätig sind und mit Kunden Kontakt haben, weil sie mit ihnen Erstgespräche über die notwendigen häuslichen Pflegeleistungen oder über das richtige Heim führen oder für die fachgerechte Leistungserbringung die Wünsche und Erwartungen der Kunden feststellen müssen. Eingehend dargestellt wird daher die Ermittlung der Kundenperspektive sowie der Bedürfnisse, Erwartungen und Wünsche des Kunden. Rasch leuchtet es dem Leser ein, dass ebenso wie beim Kauf auch bei der Entscheidung über die richtigen Leistungen und den richtigen Leistungserbringer umfassende qualifizierte Beratung die wichtigste Entscheidungsgrundlage ist.

Vor diesem Hintergrund nutzt die Diplom-Oecotrophologin und Master Public Health Schöffler das kleine Einmaleins der Verkaufspsychologie und -strategie um Pflegekräften Gesprächsführungskompetenz und Kundenorientierung zu vermitteln. Ihre Ausführungen sind in dem theoretischen chronologischen Ablauf des Gesprächs gegliedert. Dabei steht der Kunde im Mittelpunkt der Aktivitäten; er soll überzeugt werden, dass er im Gespräch Herr der Entscheidungen ist und diese richtig trifft. In wie weit die geschilderten Strategien tatsächlich zum Erfolg führen, wird jedoch nicht nur vom Talent des Verkäufers abhängen, sondern auch vom Gesprächsumfeld. Daher ist Schöffler

zuzustimmen, nur das sehr gut vorbereitete und strukturierte Gespräch wird auch zum Erfolg führen. Die dafür notwendigen Starttechniken vermittelt das Buch übersichtlich und mit zahlreichen Beispielen belegt.

Harald Kesselheim, Berlin

Krankenhaus-Report 2010 – Krankenhausversorgung in der Krise?, Klauber J; Geraedts M; Friedrich J. (Hrsg.), Stuttgart: Schattauer 2010, 561 Seiten, 112 Abb., 100 Tab., kart., Mit Online-Zugang zum Internetportal www.krankenhaus-report-online.de ISBN 978-3-7945-2726-7 (Print), 978-3-7945-6361-6 (eBook), 54,95 €

Die Krankenhäuser sehen sich durch Kostensteigerungen bei den Personal- und Sachkosten vor große Herausforderungen gestellt. Diese Entwicklung wurde im letzten Jahr öffentlichkeitswirksam durch die Initiierung des Aktionsbündnisses „Rettung der Krankenhäuser“ aufgegriffen. Auch in der politischen Diskussion fand das Thema Gehör. Bereits im Juni 2008 fand im Gesundheitsausschuss infolge verschiedener Anträge zur Finanzsituation und Zukunftsfähigkeit der Krankenhäuser eine Anhörung zur wirtschaftlichen Lage der Krankenhäuser statt. Die Krankenkassen kritisieren hingegen die steigenden Ausgaben für Krankenhausbehandlung. Diese sind gemessen an den ersten drei Quartalen in 2009 im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 6,4 Prozent je Versicherten gestiegen (Quelle: BMG) – ein erheblicher Sprung, wenn man bedenkt, dass die Krankenhausaufgaben mit rund 52,2 Mrd. Euro (im Jahr 2008) den größten Ausgabenblock der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) darstellen. Die Brisanz dieses Themas erhält dabei neuen Antrieb mit der Äußerung von Bundesgesundheitsminister Dr. Philipp Rösler, sich die Ausgabenseite der GKV sehr genau anzusehen.

Vor diesem Hintergrund beleuchtet der Krankenhaus-Report 2010 des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WiO) ein höchst aktuelles, politisch heiß debattiertes und interpre-

tatorisch unterschiedlich besetztes Thema: „Krankenhausversorgung in der Krise?“. Die Beantwortung der Frage, ob die Krankenhausversorgung letztlich in einer Krise steckt, wird in dem Sammelband bewusst dem interessierten Leser überlassen, natürlich nicht ohne ihm durch die zahlreichen dieses Thema aufgreifenden Artikel mit Analysen und Konklusionen der Autoren unterschiedlichster Couleur Hilfestellung bei der Antwort- und Wahrheitsfindung zu geben. Die Wahrheit ist aber auch hier nicht eindimensional zu finden. Dem Schwerpunktthema werden im Krankenhausreport 2010 allein 163 Seiten des mit 520 Seiten bisher umfassendsten Werks aus dieser Reihe gewidmet. Experten aus Theorie und Praxis verfolgen in insgesamt neun sehr interessanten Beiträgen das Ziel, Klarheit in dieser Fragestellung zu schaffen. Diese werden im Folgenden kurz inhaltlich angerissen.

Neubauer und Beivers beschreiben eine bereits frühzeitig eintretende Ökonomisierung des Krankenhauses mit der Konsequenz von Marktkonzentrationen in diesem Sektor. Dennoch bestehen im stationären Sektor Überkapazitäten aufgrund von Effekten und Fehlanreizen aus staatlicher Planung und nicht erfolgten Anpassungen bei zunehmender Ambulantisierung stationärer Leistungen. *Augurzy et al.* bieten ihre Analysen und Schlussfolgerungen zur wirtschaftlichen Situation der Krankenhäuser, indem sie aus einer Stichprobe von 546 Jahresabschlüssen aus 832 Krankenhäusern die Ausfallwahrscheinlichkeiten berechnen und Insolvenzwahrscheinlichkeiten ableiten. Begrüßt und befürwortet werden zu Recht Modelle der leistungsorientierten Investitionsfinanzierung und Kontrahierung. *Geissler et al.* untersuchen die Krankenhauskapazitäten im internationalen Vergleich und führen aus, dass Deutschland sich durch eine hohe Bettendichte und einen starken Fallzahlenanstieg auszeichnet – unter anderem bedingt durch die bisher nur geringe Ausprägung ambulanter Erbringung stationärer Leistungen. *Werblow et al.* zeigen in einer Effizienzanalyse auf Basis von Krankenhausdaten Effizi-

enzwicklungen und -potenziale auf. Die Ausführungen von **Werbblow und Schoffer** bestätigen die Entwicklung der Beschäftigtenzahlen in deutschen Krankenhäusern. Gründe für beispielsweise die Abnahme des nichtärztlichen Personals werden auch gleich mit angeführt, indem analysierend auf den Rückgang der Pflageage und eine Intensivierung der Outsourcing-Aktivitäten verwiesen wird. Zu ergänzen wären vertikale Verlagerungseffekte in nachgelagerte Bereiche. Trotz Rückgang der Krankenhaus- und Bettenzahlen bescheinigt **Geraedts** unter anderem aufgrund der im internationalen Vergleich hohen Krankenhaus- und Bettendichte, dass die Krankenhäuser durchschnittlich in Deutschland gut erreichbar sind, regionale Unterschiede aber durchaus bestehen. Insbesondere politisch-gesetzliche Interventionen bieten dabei eine gewichtige Möglichkeit zur Einflussnahme – wie der Autor am Beispiel von Nordrhein-Westfalen zeigt. **Malzahn und Wehner** beleuchten die Lage der Investitionsfinanzierung unter Verweis auf den stetigen Rückgang der Fördermittel für Krankenhausinvestitionen. Durch den Bezug auf die erfolgten Investitionsausgaben der Krankenhäuser konstatieren sie durch diesen Rückgang eine Querfinanzierung der Investitionen aus Pflegesätzen und Vergütungen seitens der Kostenträger. Zwar werden die Krankenhäuser 2009 durch die Finanzhilfen aus dem Krankenhausfinanzierungsreformgesetz (KHRG) und dem Konjunkturpaket II kurzfristig entlastet. Eine Minderung der aus der dualen Krankenhausfinanzierung resultierenden Probleme sehen die Autoren aber nicht. **Leber et al.** identifizieren die Regulierungsvorgaben zum Landesbasisfallwert als Price-Cap-Modell. Sie zeigen insbesondere die Entwicklung des DRG-Preisniveaus auf, veranschaulicht an einem empirisch ermittelten Index, und erläutern dessen Verlauf. Abgeschlossen wird mit einem Plädoyer für die produktivitätsorientierte statt einseitige kostenorientierte Fortschreibung der Landesbasisfallwerte. **Reschke** verdeutlicht die Erfolgchancen privater Klinikketten – auch im Vergleich zu den öffentlichen und freigemeinnützigen Klinikträgern –

anhand strategischer Erfolgsfaktoren wie Qualitäts- und Kostenmanagement sowie der Nutzung von Marktchancen.

In den Diskussionsbeiträgen werden weitere Themen wie die ambulante Öffnung von Krankenhäusern und Qualitätssicherung aus Routinedaten diskutiert. Eine krankenhaupolitische Chronik und umfangreiche Auswertungen auf Basis statistischer Krankenhausdaten runden den Sammelband ab. In jedem Fall sind die Herausgeber mit einer differenzierten Analyse der Situation im stationären Sektor ihrem Anspruch der Versachlichung einer angeblich krisenbetroffenen Krankenhausversorgung gerecht geworden. Auch in politischen Entscheidungsprozessen wäre eine derartige Versachlichung stets wünschenswert. Der vorliegende Sammelband geht hier mit gutem Beispiel voran. So empfiehlt sich der Krankenhaus-Report 2010 als eine Art Standardwerk für alle, die sich mit dem Thema Krankenhausversorgung beschäftigen.

Christian Wehner, Berlin

Herausgeber

Franz Knieps
Karl-Heinz Schönbach

Verantwortlicher Redakteur:

Erwin Dehlinger (ViSdP)

Redaktionsadresse:

Karl-Heinz Schönbach
Cottastr. 2
13156 Berlin
Email: Karl-Heinz.Schoenbach@gmx.de
Telefon: (0152) 01 56 30 01

Manuskripte und Disketten (ASCII-Dateien ohne Trennungen, möglichst WORD-Programm) werden an die Redaktion erbeten.

Titelgraphik: Sven Siekmann, Kiel

Druck und Verlag:

NOMOS Verlagsgesellschaft
mbH & Co. KG
Waldseestraße 3 – 5,
76530 Baden-Baden
Telefon: (0 72 21) 21 04-0,
Telefax: (0 72 21) 21 04-27

Anzeigenverwaltung und Anzeigenannahme:

sales_friendly • Bettina Roos
Siegburger Straße 123, 53229 Bonn
Telefon: (02 28) 9 78 98-0,
Telefax: (02 28) 9 78 98-20
roos@sales-friendly.de

Die in der Zeitschrift veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere das der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form – durch Fotokopie, Mikrofilm oder andere Verfahren – reproduziert oder in eine von Maschinen, insbesondere von Datenverarbeitungsanlagen, verwendbare Sprache übertragen werden.

Auch die Rechte der Wiedergabe durch Vortrag, Funk- und Fernsehsendung, im Magnettonverfahren oder ähnlichem Wege bleiben vorbehalten.

Fotokopien für den persönlichen und sonstigen eigenen Gebrauch dürfen nur von einzelnen Beiträgen oder Teilen daraus als Einzelkopien hergestellt werden.

Bezugspreise:

Erscheinungsweise zweimonatlich:
Abonnementspreis 2010 jährlich 134,- €;
Einzelheft 27,- €. Die Preise verstehen sich incl. MwSt, zzgl. Vertriebskosten;
Bestellungen nehmen entgegen: Der Buchhandel und der Verlag; Kündigung: Drei Monate vor Kalenderjahresende.
Zahlungen jeweils im voraus an Nomos Verlagsgesellschaft, Postbank Karlsruhe, Konto 73636-751, und Stadtparkasse Baden-Baden, Konto 5-002266.