

Verbraucherschutz und betriebswirtschaftlichen Nutzen kombinieren

Pflegevisiten in der ambulanten Pflege dienen der Sicherung wirtschaftlicher Interessen des Pflegedienstes. So können etwa „vergessene“ Leistungen aufgespürt werden. Gleichzeitig verbessern die Visiten den Verbraucherschutz des Kunden.

Wershofen. Leider kommen die Pflege- und Krankenkassen nicht immer ihren gesetzlichen Informationspflichten (§ 13, 14 SGB I, § 1 SGB V bzw. § 7 SGB XI) zufriedenstellend nach. Nutzt man die Pflegevisite konsequent zur Beratung der Kunden, etwa über deren gesetzliche Ansprüche, so kann der Pflegedienst auch durch diese Kompetenzen überzeugen.

Verbraucherschutz: Themenschwerpunkte dieser in die Visite integrierten Beratungen können, je nach Situation, sein:

- Pflegestufenberatung (Einstufung nach § 15 und/oder § 45a SGB XI),
- Verhinderungspflege (§ 39 SGB XI),
- Pflegehilfsmittel und wohnumfeldverbessernde Maßnahmen (§ 40 SGB XI, aber auch § 34 SGB V),
- Tages-/Nachtpflege (§ 41 SGB XI),
- Kurzzeitpflege (§ 42 SGB XI),
- Pflegekurse für Angehörige und ehrenamtliche Pflegepersonen (§ 45 SGB XI),

- zusätzliche Betreuungsleistungen (§ 45b, SGB XI),
- Häusliche Krankenpflege (HKP).

Betriebswirtschaftlicher Nutzen: Die Erfahrung zeigt, dass die Kunden später vermehrt Leistungen zu den vormals beratenen Themen, insbesondere eine stundenweise Verhinderungspflege abrufen (siehe oben), weil sie im Regelfall den Bedarf (kurzzeitige Erholung) haben, ihn aber nicht mit der Leistung „Verhinderungspflege“ in Verbindung gebracht haben.

Darüber hinaus bietet die Pflegevisite die (erneute) Möglichkeit der Darstellung des gesamten Leistungsspektrums des Pflegedienstes und gegebenenfalls seiner Kooperationspartner, beispielsweise zu:

- Hausnotruf,
- Menüservices,
- Begleitdiensten,
- Haushaltsdiensten,
- allem „rund um das Leben im Alter“.

Das Motto muss also lauten: „Beraten statt verkaufen“.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Ermittlung der Pflegeintensität und des Pflegeaufwands für den einzelnen Kunden. Hier interessieren vor allem die konkret benötigten Pflegezeiten, um die Tourenplanung weiter optimieren zu können. Das heißt, die kundenindividuell (nicht die des einzelnen

Mitarbeiters) benötigten Zeiten werden genau ermittelt und für die weitere Tourenplanung genutzt. So (und nicht anders – Stichwort „Leistungsorientierung statt Erlösorientierung“) wird die wirtschaftliche Leistungserbringung sichergestellt und so wird auch die Pünktlichkeitsquote erhöht, da der „Plan“ dem „Ist“ angepasst wird.

Einer der wichtigsten Punkte, der im Hinblick auf die Wirtschaftlichkeit allein durch Tourenvisiten erreicht werden kann, ist das Erkennen bzw. Aufspüren von „vergessenen“ oder „heimlichen“ Leistungen. Was bedeutet das?

Sogenannte „vergessene“ Leistungen sind Leistungsinhalte oder Leistungen aus Leistungskomplexen/-modulen der Pflegeversicherung, die vom Inhalt her zwar erbracht werden, die aber bei der Dokumentation und auch bei der Abrechnung „vergessen“ werden. Gründe sind meist die nur ungenauen Kenntnisse zum Hilfebegriff der Pflegeversicherung (§ 14: Unterstützung, Teilweise- oder Vollständige Übernahme, Beaufsichtigung, Anleitung) und/oder der Leistungsinhalte der Komplexeleistungen. Diese Missverständnisse und Unklarheiten betreffen Kunden ebenso wie leider auch die Mitarbeiter.

Beispiel: Bei der Morgentoilette wäscht die Schwester die Beine und Füße, der Kunde das Gesicht, die Arme und den Ober-

körper. Die Schwester reicht dazu dem Kunden den Waschlappen und das Handtuch an und ist beim gesamten Waschen anwesend. Hierbei handelt es sich um eine „Ganzwaschung“ und nicht um eine „Teilwaschung“, da neben der teilweisen Übernahme auch eine Unterstützung sowie Anleitung und Beaufsichtigung im Sinne der Pflegeversicherung erfolgte.

Erst bei der teilnehmenden Beobachtung der konkreten Leistungserbringung kann in diesem Fall der Unterschied zum anderslautenden Plan (Tourenplan) festgestellt werden; dieser geht von einer Teilwaschung aus, da die Schwester ja „nur“ die Beine wäscht.

Typische, bundesweit anzutreffende Problembereiche sind dabei immer wieder die Fragen:

- Was ist eigentlich abrechnungsfähige Hilfe?
- Was genau beinhaltet die Teilwäsche in Abgrenzung zur Ganzwäsche?
- Wann ist eine Inkontinenzversorgung abzurechnen?

„Heimliche Leistungen“ sind im Gegensatz dazu nicht Bestandteil der Leistungskomplexe. Es sind Dienstleistungen die von den Mitarbeitern aber meist „mitgemacht“ und nicht dokumentiert werden, etwa das Blumengießen, die Brötchen oder die Zeitung mitbringen, das Katzenklo sauber machen, die Straße fegen oder den Schnee räu-

men. Sie sind auch nicht im Team oder mit der Pflegedienstleitung abgesprochen und daher auch nicht im Tourenplan aufgeführt und zeitlich berücksichtigt.

Eigentlich sind es privat zu zahlende Dienstleistungen, sie könnten dem Kunden gegenüber zumindest aber als kostenlose Serviceleistungen des Pflegedienstes dargestellt und als Werbung genutzt werden. Nur sind sie keinem bekannt: Der Kunde denkt sie gehören zur normalen Leistungserbringung dazu und die anderen Kollegen wissen nichts davon!

Literaturtipps: „Vertragsgespräche erfolgreich führen“ (Häusliche Pflege 12/2010), „Vergessene Leistungen“ aufspüren und abrechnen“ (Häusliche Pflege 7/2010), Artikel-Serie: „Heimliche – Service – Privat – Leistungen?!“ (PDL-Praxis 08/2001 – 10/2001). Zu finden unter www.syspra.de.

Im letzten Teil der Reihe erfahren Sie, wie man die verschiedenen Pflegevisiten sinnvoll umsetzt. //

INFORMATION

Diese Serie wird betreut von:
Gerd Nett, System & Praxis Gerd Nett, Nordstraße 52, 53520 Wershofen, Tel.: (0 26 94) 91 15 28, E-Mail: Gerd.Nett@SysPra.de, Internet: www.SysPra.de