

Das PSG 2 erfolgreich umsetzen: Teil 2 – Serviceleistungen dokumentieren

In dieser Serie geht es darum, die Möglichkeiten und Herausforderungen, die mit dem PSG 2 und der Einführung des neuen Bedürftigkeitsbegriffs kommen, strategisch zu meistern.

Frühzeitig neue Kostenvoranschläge mit den Kunden besprechen

Die gesetzlich definierten Überleitungsregelungen des PSG 2 gehen mit den Bestandskunden sehr großzügig um (die Zahlen dürften bekannt sein): im Ergebnis bekommen alle Kunden ohne eingeschränkte Alltagskompetenz in den Pflegestufen 1 und 2 mehr Leistungen, in den Pflegestufen 3 und Härtefall gleichbleibende Leistungen. Mit eingeschränkter Alltagskompetenz erhalten alle Kunden bis auf die Härtefälle mehr Leistungen, nur bei den Härtefällen gibt es keine Steigerung. Beim Pflegegeld erhalten allein die Pflegebedürftigen der Pflegestufe 3 gleichbleibende Leistungen. Legt man die Daten der Bundespflegestatistik 2013 (hier werden zum ersten Mal alle Versicherten mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz erfasst, erhalten von allen ambulant versorgten 1.958.932 Leistungsbeziehern mehr als 96 % mehr Leistungen, die verbleibenden 4 % gleich hohe Leistungen.

Wer nun glaubt, allein durch die höheren Leistungsbeträge würden automatisch die Pflegebedürftigen mehr Leistungen bei den Pflegediensten abrufen, dürfte sich irren: denn viel naheliegender scheint zu sein, das die Pflegegeldbezieher sich über das höhere Pflegegeld freuen, die Sachleistungskunden zunächst einmal die Eigenanteile komplett reduzieren werden. Das hieße dann, eine nicht unerhebliche Summe der Leistungsbeträge fließt nicht in neue Leistungen oder neuen Umsatz, sondern führt nur zu einer Umverteilung zugunsten des Budgets der Pflegebedürftigen. Natürlich hat der Gesetzgeber gewollt, dass mit den Mehrausgaben auch Mehrleistungen verbunden sind, aber dazu kann kein Pflegebedürftiger gezwungen werden.

Dazu kommt ein weiterer Faktor, der hier und auch in PDL Praxis immer wieder (z.B. Sießegger, Heiber, etc.) angesprochen worden ist: wer kein Personal hat, kann keine weiteren Leistungen erbringen und folglich auch nicht anbieten. Wer es nicht schafft, zum Jahreswechsel neues Personal zu gewinnen oder/und über weitere Varianten die Arbeitsstunden der bisherigen Mitarbeiter zu erhöhen, der hat zum Jahreswechsel relativ wenig zu tun: Er muss technisch nicht einmal die Pflegeverträge ändern, sondern nur ein neues Softwareupdate einspielen. Die Eigenanteile sind dann bei fast allen Sachleistungskunden bei „0 €“, sie freuen sich zudem über das anteilige Pflegegeld.

Wer etwas ändern will und auch dauerhaft über höhere Personalkapazitäten verfügen kann, der muss eine langfristige Strategie für die Änderung der Pflegeverträge planen und vorbereiten.

Das Potential für mögliche Leistungsänderungen ist erfahrungsgemäß bei allen Pflegediensten vorhanden:

- **Versteckte oder vergessene Leistungen**
 Beispiel: es wird eine Teilwäsche erbracht (Gesicht, Oberkörper, Intimbereich waschen), aber nur eine Teilwäsche abgerechnet (die in fast allen Katalogen nur das Waschen eines Teilbereichs des Körpers umfasst).
- **Heimliche Leistungen abbauen**
 Vom kostenfreien Medikamentenservice über weitere diverse hauswirtschaftliche Leistungen bis hin zu Grundpflegeleistungen, die verschwiegen mitgemacht werden.

➤ **Weitere Leistungen der Versorgung und Betreuung**

Viele insbesondere
Betreuungsleistungen werden bisher mangels finanziellen Möglichkeiten durch die Kunden abgelehnt, obwohl der Bedarf da ist.

In den letzten Jahrzehnten (das Thema „Heimliche Leistungen“ wurde in dieser Zeitschrift erstmals 1999 vom Autor thematisiert) hat sich in Bezug auf Heimliche Leistungen, das Verständnis der Pflege, Aufstellung von Privatpreislisen etc. viel getan. In vielen Pflegediensten gibt es eine durchaus vorhandene Sensibilität für diese Themen. Daher ist der Zeitpunkt der Umstellung, wenn fast alle Bestandskunden deutlich mehr Leistungen erhalten, eine guter für den substanzialen Abbau solcher Leistungen.

Das funktioniert erfahrungsgemäß nur mit einer langfristigen Strategie: denn warum

sollte der Kunde ab Januar für eine identische Leistung (z.B. Teilewäsche) einen höheren Preis bezahlen? Dazu muss erst einmal dem Kunden verdeutlicht werden, dass er eine ganze Zeit schon mehr Leistungen als bezahlt hat. In der Praxis hat es sich sehr bewährt, zunächst mit Hilfe eines Serviceleistungsnachweises den Kunden zu verdeutlichen, was sie bisher umsonst bekommen. Ein solcher Nachweis ist ein Blankoformular, auf dem nur die Leistungen mit der Häufigkeit dokumentiert werden, die zusätzlich ohne Berechnung erbracht werden. Wesentlich ist ein Hinweis auf dem Formular: „Die hier aufgeführten Serviceleistungen werden zurzeit kostenfrei von Ihrem Pflegedienst für Sie erbracht“. Dazu die Unterschriftsfelder Pflegedienst sowie „Kunde“

(Download siehe <http://www.haesuliche-pflege.net/Produkte/Downloads-zu-Buechern/Handbuch-Ambulante-Einsatzplanung-von-Andreas-Heiber-und-Gerd-Nett>)

Serviceleistungen Ihres Pflegedienstes																															Pflegedienst			
Übersicht für <u>Klaus Müller</u>																															Monat <u>Sept.</u>		Jahr <u>2011</u>	
Leistung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Summe		
Bett machen	sk	sk	sk	mg	mg	mg	mg	sk	sk	tr	tr	tr	tr	sk	sk	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	30		
Rolläden im Gästezimmer öffnen	sk	sk	sk	mg	mg	mg	mg	sk	sk	tr	tr	tr	tr	sk	sk	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	30		
Müll (Küche) mitnehmen	sk		sk		mg		mg		sk		tr		tr			sk		tr		tr		tr		mg		mg		sk		sk		15		
Vorlagen wechseln	sk	sk	sk	mg	mg	mg		mg	sk	sk	tr	tr	tr	tr	sk	sk	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	26		
Haare abends kämmen	sk		sk		mg		mg		sk		tr		tr			sk		tr		tr		tr		tr		mg		sk		sk		15		
Beine eincremen nach KS	sk	sk	sk	mg	mg	mg	mg	sk	sk	tr	tr	tr	tr	tr	sk	sk	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	tr	30		

© SysPra.de 2011

Die hier aufgeführten Serviceleistungen werden zurzeit **kostenfrei** von Ihrem Pflegedienst für Sie erbracht.

Unterschrift verantwortliche Leitung Claudia Mustermann Unterschrift Kunde Klaus Müller

Der Leistungsnachweis sollte mehrere Monate vor dem Jahreswechsel geführt werden. Damit die Mitarbeiter ihn ‚richtig‘ ausfüllen, sollten (falls nicht routinemäßig geschehen) die Mitarbeiter zu den Themenbereichen: „Verständnis Leistungskomplexe“ sowie „Heimliche Leistungen erkennen und abbauen“ geschult werden. Wenn die Mitarbeiter selbst nicht (mehr) die Grenzen der Leistungen kennen, können sie darüber hinausgehende Zeiten/Leistungen weder identifizieren noch dokumentieren. Wenn so über mehrere Monate hinweg Heimliche oder Vergessene Leistungen dokumentiert werden, ist es einfacher, bei den Vertragsgesprächen vor der Umstellung diese Mehrleistungen in den neuen Kostenvoranschlägen zu berücksichtigen. Denn der Kunde weiß nun seit einiger Zeit und hat dies durch seine Unterschriften dokumentiert, dass er ‚mehr‘ bekommen hat als er bezahlt hat.

Die hiermit ‚abgebauten‘ Leistungen würden zwar einerseits zu höheren Umsätzen führen, der Arbeitsaufwand würde aber dadurch nicht steigen. Insofern benötigt der Abbau von Heimlichen und versteckten Leistungen nicht automatisch mehr Personal, verbessert aber dauerhaft die Wirtschaftlichkeit. Auch die Angebote weiterer Leistungen insbesondere der Betreuung sollten Pflegedienste langfristig vorbereiten: das ist Thema des nächsten Beitrags.

Tipps:

NBA- Schulung:

Einstufungskräfte: im 4. Quartal 2016

Andere und **Leitungskräfte:** im 1. Quartal 2017

Die Urlaubs- und Fortbildungsplanung entsprechend frühzeitig darauf ausrichten.

Download Serviceleistungsnachweis und andere:

<http://www.haeusliche-pflege.net/Produkte/Downloads-zu-Buechern/Handbuch-Ambulante-Einsatzplanung-von-Andreas-Heiber-und-Gerd-Nett>

Veröffentlicht in:

Häusliche Pflege,
Ausgabe 05/2016

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de