

Infoblatt für die Pflegebedürftigen und Angehörigen (Teil 6)

Die Pflege beginnt und viele Fragen sind offen! Beim Vertragsgespräch und später beim pflegerischen Erstgespräch werden viele Inhalte und Punkte von den Führungskräften erzählt und gesagt. Aber nur sehr wenig davon ist später nochmals für die Pflegebedürftigen und Pflegepersonen nachzulesen. Der Pflegevertrag enthält zwar meist eine ganze Reihe von, auch praktisch, wichtigen Regelungen, aber meist sind diese dort so juristisch verklausuliert, das sie für den Alltag nicht relevant erscheinen.

Im Bereich der notwendigen Beratungen zu pflegefachlichen Fragestellungen und Problemen haben immer mehr Pflegedienste Info- und Beratungsblätter konzipiert, die diese Fragestellungen darstellen und erläutern. Wie sieht es aber mit den ganz praktischen Fragen rund um die Organisation der Pflege aus? Dazu gibt es in der Regel immer nur die mündlichen Informationen beim Vertragsgespräch. Später ‚erlernen‘ dann der Pflegebedürftige und seine Angehörigen vieles in der Praxis. Zur Vermeidung von Missverständnissen und zur Professionalisierung der Pflege sollten die Pflegedienste auch Infoblätter auflegen, die Fragen rund um die Organisation der Pflege behandeln.

1. Was wird gemacht: Vereinbarte Leistungen, Leistungen im Notfall, spontan reduzierte Leistungen, spontane Mehrleistungen
2. (Kostenfreie) Serviceleistungen des Pflegedienstes
3. Die Pflege im Team
4. Pünktlichkeit im Alltag
5. Erreichbarkeit und Rufbereitschaftseinsätze
6. Pflegedokumentation: warum, was und wer
7. **Wer ist für was zuständig: vom Pflegedienst, was machen die Angehörigen**

In einer kleinen Reihe werden diese Punkte jeweils zweiteilig dargestellt: was bedeutet das für den Pflegedienst und wie kann man dies den Kunden erklären/für die Kunden formulieren? (mit Textbaustein):

7. Wer ist für was zuständig?

Die zentrale Frage bei der ambulanten Versorgung ist die Organisation der Versorgung, also die Frage, wer was macht. Dabei hat diese Frage verschiedene Facetten und Ebenen:

- Gerade auch mit Blick auf die neue Leistung „Häusliche Betreuung“ muss die Versorgung nicht nur insgesamt sichergestellt sein, sondern der Pflegedienst übernimmt immer dann, wenn er Sachleistungen (Grundpflege, Hauswirtschaft oder Häusliche Betreuung) erbringt, hier eine gewisse Kontroll- und Qualitätssicherungsfunktion. Das hat der Gesetzgeber auch im PNG deutlich formuliert:

Der Anspruch auf Leistungen der häuslichen Betreuung besteht nur dann, wenn gewährleistet ist, dass die Grundpflege und die hauswirtschaftliche Versorgung sichergestellt sind. Diese Zielsetzung wird durch § 120 Absatz 1 Satz 2 abgesichert. Diese Vorschrift sieht vor, dass die ambulanten Pflegedienste jede wesentliche Veränderung des Zustands des Pflegebedürftigen unverzüglich der zuständigen Pflegekasse mitzuteilen haben. Das beinhaltet auch eine Mitteilungspflicht, wenn sich der Zustand des Pflegebedürftigen, etwa durch eine defizitäre Grundpflege, wesentlich verschlechtert hat.“ (BT 17/9369)

Und der § 120 Abs. 1 Satz 2 ist nicht neu eingeführt worden, sondern gibt es in diesem Wortlaut schon seit 2004. Auch wenn diese Vorschrift bisher keine große Rolle gespielt hat, spätestens wenn ein Pflegedienst nur Häusliche Betreuung durchgeführt hat, der

Pflegebedürftige aber wegen Grundpflegeproblemen im Krankenhaus versorgt werden muss, wird die zuständige Krankenkasse vom Pflegedienst Schadenersatz in Form der Übernahme der Kosten fordern.

- Heimliche und/oder vergessene Leistungen lassen sich dadurch vermeiden oder zumindest reduzieren, das man von Beginn der Versorgung an schriftlich klärt, welche Aufgaben die Angehörigen/Pflegepersonen übernehmen wollten. Vor allem dann, wenn diese Aufgabenverteilung sichtbar in der Pflegedokumentation vorhanden ist, so dass auch jeder Mitarbeiter nachsehen kann.
- Missverständnisse und Ärger lassen sich durch eine schriftliche Aufgabenverteilung ebenfalls verringern.

Was sollte schriftlich festgehalten werden?

- Notwendige Grundpflegeleistungen, die der Pflegedienst nicht übernimmt. Gerade in den Fällen, in denen bestimmte Vorleistungen notwendig sind, damit der Pflegedienst seine Leistung erbringen kann, sollten diese genau formuliert werden: wenn beispielsweise die Angehörigen sagen, sie würden ihren Pflegebedürftigen aus dem Bett holen, so dass der Pflegedienst diese Leistung nicht übernehmen muss, dann sollte hier auch klar formuliert werden, bis wann der Pflegebedürftige lt. Absprache und Wunsch aufgestanden ist, weil dann der Pflegedienst kommt.
- Alle Regelungsaufgaben rund um Anträge (z.B. Pflegestufe, sonstiges) und Verordnungen SGB V
- Besorgen von Medikamenten: keine Leistung wird so oft vom Pflegedienst kostenfrei mit übernommen. Vor allem auch, weil nicht gleich von Beginn der Behandlungspflege geklärt wurde, das

das Besorgen der Medikamente (einschließlich Rezept, Chipkarte, etc.) keine Aufgabe des Pflegedienstes ist, die dieser von der Krankenkasse bezahlt bekommt.

Wenn man die Vertragsgespräche mit der Bedarfsklärung beginnt und das erste Angebot vom Pflegebedürftigen/Angehörigen selbst zusammen gestrichen wird (siehe auch HP 12/2010; Buch Vertragsgespräche), hat man schon die wesentlichen Punkte schriftlich geklärt.

Auch wenn man bestimmte Punkte schriftlich fixiert hat, kann der Pflegedienst damit nicht die Angehörigen verpflichten, diese Aufgaben zu übernehmen. Das ist schon die Aufgabe des Pflegebedürftigen selbst, mit seinen Pflegepersonen klare Regelungen zu finden. Aber wichtiger ist der Punkt, dass damit klar formuliert ist, was der Pflegedienst eben nicht übernehmen soll. Die Diskussion beginnt dann nicht mit dem Vorwurf/Forderung: „Sie müssen das doch machen!“, sondern mit der Frage, was passiert, wenn der Pflegedienst das zusätzlich übernimmt: er schreibt dann eine Rechnung, wenn er dauerhaft mehr Aufgaben übernimmt!

Textbaustein:

„Im Rahmen der gemeinsamen Versorgung übernehmen Herr/Frau xxx folgende Aufgaben:

Wir als Pflegedienst können diese Aufgaben nur im Notfall ungeplant übernehmen. Sollten wir sie öfter übernehmen müssen, so würden wir ihnen die lt. Preisliste notwendigen Kosten in Rechnung stellen.

Denken Sie bitte daran, dass wir ungeplante Aufgaben wirklich nur im Notfall übernehmen können, denn dadurch gerät auch unsere Zeitplanung durcheinander und nachfolgende Kunden können nicht pünktlich versorgt werden.“

Tipps:

Für die Dokumentation regelmäßiger Leistungen eignet sich auch das Formular „Wochenplan“ (CAREkonkret 2/2001); das Formular finden Sie auch kostenfrei unter www.syspra.de im Bereich „Arbeitshilfen“;

Buchtipp:

[Vertragsgespräche erfolgreich führen](#)

Schritt für Schritt zum Pflegevertrag
Reihe PDL Kompakt, Bd. 1; Vincentz
Network

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 02/2013

© **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