

Falsche Etiketten

Nicht klar definierte Begriffe aus der Pflege führen zu Missverständnissen

Immer wieder werden Begriffe in der Pflege benutzt, deren Botschaft nicht eindeutig und klar definiert ist bzw. deren Inhalte von den unterschiedlichen Hörern unterschiedlich verstanden werden. Daraus resultieren nicht nur Missverständnisse, im Extremfall können daran auch Pflegearrangements scheitern.

Ein Klassiker ist das Wort „**Serviceleistungen**“. Gemeinhin kann man davon ausgehen, das Service kostenfrei ist. Das Besorgen von Tabletten aus der Apotheke ist so eine klassische Serviceleistung. Soll diese Leistung dauerhaft Geld kosten, ist diese Leistung keine Serviceleistung mehr, sondern vielmehr entweder eine Einkaufsleistung im Sinne des Pflegeversicherungskatalogs oder eine Privatleistung. Bezahlte Serviceleistungen sind ein Widerspruch in sich selbst. Leistungen, die nicht schon in anderen Katalogen (hier vor allem den der Pflegeversicherung) definiert sind, kann man als **Privatleistung** oder auch als Zusatzleistung bezeichnen. Der Begriff Zusatzleistung ist schon in der stationären Pflege etabliert, er bezeichnet hier alle die Leistungen, die über die Vollversorgung des Heimes hinaus gehen, wie beispielsweise das Telefon, der Fernsehempfang (GEZ) im Zimmer etc.. Aus dieser Geschichte heraus ist der Begriff Zusatzleistung ambulant eher weniger geeignet, der Begriff: Privatleistung ist hier neutraler und nicht fremd besetzt. Privatleistungen kosten Geld, privates Geld, Serviceleistungen sind Kundenpflege und damit kostenfrei für den Kunden.

Ein weiterer elementarer Begriff, der mit Missverständnissen behaftet ist, ist das Wort: „**Pflegeversicherung**“. Noch immer wird hier die Vollversorgung

verstanden, die nie gemeint war. Die Erklärung, die Pflegeversicherung sei eine Teilkasko-Versicherung, hilft nur bedingt weiter. Nicht jeder kann den Begriff Teilkasko tatsächlich mit Leben füllen. Auch die Aussage, die „Pflegeversicherung sei nur eine Grundversorgung“ führt in die gedankliche Falle: Als Grundversorgung kann man verstehen, dass das Allernotwendigste für jeden Tag damit finanziert ist. Dies ist faktisch natürlich nicht der Fall, die Finanzierung der Pflegeversicherung reicht in den meisten Bundesländern noch nicht einmal für die Hälfte des mindestens Notwendigen. Höre ich als Neukunde, dass die Pflegeversicherung eine Grundversorgung sei, ist der Ärger spätestens dann vorgeplant, wenn deutlich wird, dass trotz einer Grundversorgung ich noch zuzahlen soll.

Besser ist es, die **Pflegeversicherungsleistungen als Zuschuss** zu bezeichnen, der einen Teil der mindestens notwendigen Leistungen mitfinanziert. Zusätzlich bleibt die eigene Vorsorge bzw. Beteiligung mit finanziellen oder personellen Mitteln (Angehörige). Verwendet man das Bild des Zuschusses, kann man diesen durch den historischen Vergleich positiv aufwerten: beispielsweise: „Vor Einführung der Pflegeversicherung gab es für die Pflegestufe 1 keinerlei finanzielle Entlastung, durch die Pflegeversicherung immerhin einen Zuschuss bis zu 384,- €“. Dies ist sicherlich die positivere Variante im Gegensatz zur Feststellung: „Sie brauchen Hilfen für 500,- €, aber die Pflegeversicherung gibt ja nur 384,- € dazu, da müssen sie noch den Rest selbst zahlen“. Übrigens, wer glaubt, beim Erstgespräch wüssten die zukünftigen Pflegekunden schon über die Pflegeversicherung Bescheid, Begriffsklärungen seien nicht mehr not-

wendig, kann erfahrungsgemäß sehr oft Probleme bekommen. Nicht viele Begriffe in der Pflege sind so fehlerhaft oder lückenhaft besetzt wie das Wort: „Pflegeversicherung“.

Neu dazugekommen sind die Begriffe „**Zuzahlung**“ und „**Praxisgebühr**“. Zunächst bezeichnen beide Begriffe den identischen Tatbestand, nämlich die ausnahmslose Eigenbeteiligung bei jeder Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung. Auch die Praxisgebühr ist nichts anderes als die Zuzahlung zu ärztlichen Leistungen. Oft wird in der heutigen Diskussion auch der Zweck vergessen: die Zuzahlungen, auch die Praxisgebühr sollen steuernd eingreifen in die Nutzung der Krankenkassenleistungen: durch die selbst auf den Tisch gelegten 10,- € soll dem einzelnen Versicherten der Schritt in die Arztpraxis und die damit verbundenen Kosten sichtbar gemacht werden und der eine oder andere Arztbesuch vermieden werden. Auch die Ambulante Pflege wird damit offensichtlich teurer, da neben der Ordnungsgebühr von 10,- € auch eine Zuzahlung von 10 % bis max. 10,- € pro Leistung, allerdings beschränkt auf 28 Tage pro Jahr fällig werden. Ob diese Regelung tatsächlich in den meisten Fällen finanziell zum Tragen kommt, hängt sehr stark von der individuellen Fallkonstellation ab.

Durch die nun verabschiedete Chronikerregelung werden die meisten Pflegekunden, die klassischerweise Häusliche Krankenpflege erhalten, durch die Chronikerregelung nur 1 % ihres Einkommens für Zuzahlungen einzusetzen haben. Da auch für Medikamente nun die prozentualen Zuzahlungen gelten, kommt es im Einzelfall darauf an, welche Medikamente mit welchen Preisen verordnet worden sind. So kann es sein, dass allein durch die Medikamentenzuzahlung sowie die Praxisgebühr im ersten Quartal schon Summen erreicht werden, die an die maximale Belastungsgrenze des Einzelnen gehen, bevor nach Ablauf der Quartalsverordnung die Pflegekasse die Zuzahlung zur Häuslichen Pflege geltend machen wird. Wirtschaftlich belastend ist allerdings für viele Pflegebedürftige, dass sich die Zuzahlungsmenge im ersten und zweiten Quartal häuft, bevor dann die Befreiungsregelung greift und keine Zuzahlungen mehr fällig sind. Generell kann lt. Gemeinsamen Rundschreiben der Spitzenverbände der Pflegekassen die notwendige Zuzahlung auch als eine Summe vorab bezahlt werden, um dann für das restliche Jahr befreit zu sein. Dies könnte für viele eine deutliche Arbeitserleichterung sein und evtl. ein guter Hinweis an Familienmitglieder, hier ihre Angehörigen zu entlasten.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 03/2004

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de