

Aus dem Rahmen fallen

Besondere Leistungen erkennen und abrechnen

Unabhängig davon, wie man die Systematik für Privatleistungen gestaltet (Leistungskomplexe oder Guthabekarte), fallen einige Leistungen aus dem normalen Leistungsrahmen heraus. Diese sollen hier dargestellt werden, wobei die Liste nicht abschließend ist:

1. Hilfe/Beratung bei der Einstufung

Durchaus öfter werden Pflegedienste von Menschen angerufen, die Unterstützung bei einem anstehenden Einstufungsbesuch durch den MDK suchen. Dabei geht es hier um diejenigen, die bisher noch nicht Kunde des Pflegedienstes sind. Somit besteht zunächst keinerlei Verpflichtung, diese Leistung auch zu erbringen. In der Regel wird man jedoch hinfahren in der durchaus berechtigten Hoffnung, einen neuen Kunden zu gewinnen. Oft genug reduziert sich der Neukunde dann höchstens auf einen Pflegegeldbezieher, der alle halbe Jahre einen Beratungsbesuch bekommt.

Die Unterstützung bei der Einstufung von Nichtkunden ist zweifelsohne mindestens eine Serviceleistungen bzw. eine Privatleistung. Um in jedem Fall auf seine Kosten zu kommen, sollte der Pflegedienst hierfür einen festen Kostensatz in Rechnung stellen, der dem Aufwand und der Qualifikation gerecht wird. Zur Neukundengewinnung kann dieser Rechnungsbetrag dann verrechnet werden, wenn der Kunde mehr als nur die Beratungsbesuche nach § 37.3 SGB XI vom Pflegedienst in Anspruch nimmt.

Theoretisch auch keine unmittelbare Verpflichtung, die eigenen Kunden bei MDK-Besuchen zu unterstützen. Auch hier könnte diese Leistung privat in Rechnung gestellt werden. Anderer-

seits gibt es die Verpflichtung zur Beratung und Zusammenarbeit, die über die Rahmenverträge verankert ist. Auch stellt sich die Frage, ob es zum Bild eines guten Dienstleisters passt, hier eine Rechnung zu schreiben.

Die Abrechnung der Leistung sollte als Pauschalpreis erfolgen, dann weist auch jeder Kunde sofort, was es maximal kosten wird, egal, wie lange es tatsächlich dauert.

2. Unterstützung bei der Lieferung von Pflegehilfsmitteln

Viele kennen die Situation: der Pflegekunde bekommt eine Dekubitusmatratze, die der Sanitätsfachhandel liefert. Der Pflegedienst wird dann angerufen und gebeten, mit dabei zu sein. Der Lieferant dürfe schließlich den Kunden nicht anfassen. Die nette Pflegekraft hilft also mit, damit die Matratze auch hingestellt werden kann. Abgerechnet wird dann eben „Betten und Lagern“ oder ähnliches gegenüber dem Pflegekunden.

Dabei wird allerdings folgendes übersehen: der Hilfsmittellieferant hat mit den Kranken- und Pflegekassen Verträge über die Lieferung abgeschlossen, die sowohl die Installation als auch die Schulung umfassen. Überspritzt formuliert: der Lieferant bekommt auch Geld dafür, im Bedarfsfall dafür zu sorgen, dass keiner im Bett liegt, wenn er die neue Matratze einlegt. Falls eine Pflegekraft helfen soll, wäre dies zu Lasten des Lieferanten abzurechnen. Auch warum der Mitarbeiter des Lieferanten den Kunden nicht ‚anfassen‘ darf, ist rätselhaft. Vielleicht sollte man einfach den Pflegekunden fragen, ob er dies erlauben würde. Falls der Mitarbeiter dazu nicht ausgebildet ist, kann der Lieferant dies

dann mit Hilfe des Pflegedienstes durchführen, wenn er diesen auch bezahlt. Stattdessen zahlt hier dann der Pflegekunde. Auch die Einweisung eines Wannendifters erfolgt am Besten praktisch, also nicht nur als Trockenübung oder Verweis auf die schriftliche Anleitung.

Zur Klärung dieser Leistung sollten sich die Pflegedienste frühzeitig mit dem Sanitätsfachhandel in Verbindung setzen, um hier dauerhafte Lösungen zu vereinbaren, da es hier oft eine langjährige und vertrauensvolle Zusammenarbeit gibt. Die Abrechnung könnte über Pauschalen erfolgen, diese wäre dann auch für den Sanitätsfachhandel einfacher zu kalkulieren als eine Zeitabrechnung

3. Notfalleinsätze

Dieses Thema ist bereits in PDL Praxis 2/2005 behandelt worden.

4. Geplante Verlegung ins Krankenhaus, Rehabilitationsklinik oder in die Kurzzeitpflege

Es steht für den Kunden ein routinemäßiger Krankenhausaufenthalt zur Medikamenteneinstellung an. Der Pflegedienst kommt zur morgendlichen Pflege und soll dann noch so lange bleiben, bis der Krankentransportwagen kommt. Dann wäre noch schnell die Tasche zu packen, vorsorglich die Blumen zu gießen etc.. Und auf der Rechnung steht dann nur die „Kleine Pflege“!

Auch diese Leistung sprengt sehr oft den Rahmen einer kurzen Serviceleistung, zumal der Zeitrahmen oft ungewiss ist. Andererseits ist der Termin geplant, könnte also auch mit Zeitpuffer in der Tourenplanung berücksichtigt werden. Es könnte sich auch eine Begleitung bei der Fahrt anbieten, wenn es der Kunde wünscht. Schließlich ist die Pflegekraft eine wichtige Vertrauensperson. Gleiches könnte auch für die Begleitung bei der Rückkehr gelten. Die Abrechnung sollte hier nicht pauschal, sondern im Zeittakt (15 Minuten) erfolgen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 03/2006

© **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