

## Erstaunliche Patentrezepte

Wie aus dem Verkaufen von Leistungen Betrug werden kann

Verkaufen in der Pflege: lange Zeit hat sich die Pflege damit schwer getan und tut es noch immer: man will doch viel eher helfen als verkaufen. Aber aus dem Helfen ist eine Dienstleistung geworden und zur Dienstleistung gehört der Kunde, der frei Leistungen einkauft. Eigentlich eine in sich gute Entwicklung, weil nun der Kunde ‚auf gleicher Augenhöhe‘ Leistungen einkauft und nicht als Patient gesagt bekommt, was er denn benötigt. So weit, so positiv.

Das Geld ist in vielen Pflegeeinrichtungen immer knapper geworden. In nicht wenigen Fällen ist dies zwar teilweise hausgemacht, aber die Pflege soll damit umgehen. Logisch, dass die Pflege dann mehr Leistungen verkaufen soll, denn: wer mehr verkauft, nimmt auch mehr ein. Da gibt es erstaunliche Patentrezepte: wenn die Zeit für eine Leistung nicht reicht, dann soll eben eine andere Leistung mit verkauft werden, damit die Zeit wieder reicht. Die erlöorientierte Einsatzplanung ergänzt um den Faktor verkaufen also: Ein konkretes Beispiel:

Der Pflegedienst hat für sich errechnet, dass er pro Stunde mindestens 30 € Umsatz erwirtschaften muss.

Bei Herrn Meyer, der Parkinson hat, dauert die kleine Morgentoilette immer bis zu 45 Minuten. Es geht einfach nicht schneller, obwohl die Leistung hier im Beispielland NRW für diesen Pflegedienst mit 8,78 € vergütet wird. Er hätte also nach Lehre der erlöorientierten Einsatzplanung nur etwas weniger als 20 Minuten Zeit. Könnte man nicht dem Pflegebedürftigen dann einfach eine andere Leistung verkaufen, beispielsweise eine Große Toilette (Ganzwaschung)? Diese würde

immerhin mit 16,35 € vergütet. Natürlich lässt sich der Kunde überzeugen, dass es doch viel besser ist, nicht nur das Gesicht und den Rücken, sondern auch das Gesäß jeden Tag zu waschen, schon wäre dies keine Teilwaschung mehr. Aber eigentlich wollte der Kunde nur eine Teilwaschung. Während dieses Beispiel noch geprägt ist von „Grauzonen“, d.h. es ist nicht eindeutig klar, dass der Pflegedienst hier etwas dem Kunden verkauft, was der gar nicht haben will und benötigt, wird es im zweiten Beispiel viel deutlicher:

Herr Müller hat für jeden Tag Vormittag einmal Hilfe bei Ausscheidungen eingekauft. Wieder einmal ging etwas daneben, so dass die Pflegekraft beschließt, Herrn Müller lieber gleich unter der Dusche zu reinigen, weil das für sie einfacher ist. Da dies regelmäßig vorkommt, wird nun immer Hilfe bei Ausscheidungen und Teilwäsche (kleine Morgentoilette) abgerechnet. Für die Hilfe bei Ausscheidungen sind hier 3,99 € vorgesehen. Allerdings steht in der Leistungsbeschreibung und damit im Vergütungsvertrag, dass zur Ausscheidung auch das ‚Nachbereichen des Pflegebedürftigen, ggf. Intimpflege‘ gehört. Ist das Reinigen des Gesäßes unter der Dusche solch ein Nachbereiten oder ist dies eine Teilwaschung? Lt. Vertrag ist die Nachbereitung, unabhängig davon, wie aufwändig diese ist, Bestandteil der Leistung. Das zusätzliche Abrechnen der Teilwäsche ist eindeutig ein Vertragsverstoß, weil diese Leistung gar nicht erbracht wird. Zur Erinnerung: zu dieser Leistung gehört auch das An- und Auskleiden, die Mund- und Zahnpflege, das Rasieren, das Kämen.

Der Pflegedienst hat, weil die Leistung Ausscheidung hier unterfinanziert ist, dem Pflegebedürftigen andere Leistungen in Rechnung gestellt, die so objektiv nicht erbracht werden. Dies ist ein eindeutiger Vertragsverstoß, man könnte es auch als Betrug bezeichnen. Die Motivation des Pflegedienstes war natürlich nicht der Betrug, sondern das Problem, das die Leistung Ausscheidung nicht leistungsgerecht vergütet ist. Dann hätte der Pflegedienst genau dieses Problem über eine Vergütungsverhandlung lösen können und müssen. Solange der Pflegedienst den bisherigen Vergütungskatalog mit den Preisen dadurch als leistungsgerecht akzeptiert, das er diesen Vertrag nicht kündigt, sind die

Leistungen mit den vereinbarten Preisen leistungsgerecht, eine zusätzliche Abrechnung eindeutig Betrug. Selbst wenn die Preise (wie in vielen Einrichtungen in NRW) aus 1996 stammen und seit dem nicht verändert wurden.

Wer also solchen Patentrezepten wie in Carekonkret vom 21.2.03 bzw. 17.1.03 folgt („Einsätze optimieren durch Verhandlungen“), der begeht einen schweren Vertragsverstoß und kann gleich seinen Versorgungsvertrag abgeben.

Die Lösung kann nur heißen: veränderte Leistungsdefinition und neue Preise verhandeln!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis: Häusliche Pflege, Ausgabe 04/2003

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)