

Transparente Pflegeversicherungs-Preislisten vermeiden Missverständnisse

Pflegeversicherungs-Preislisten hat (meist) jeder Pflegedienst. Aber hilfreich und gut sind sie oft nicht: meist bekommt man Kurzpreislisten mit Namen von Leistungen und Preisen, mit denen man als unerfahrener Pflegekunde nichts anfangen kann: wer weiß schon, was eine „Teilwaschung“ (NRW), eine „Kleine Morgen/Abendtoilette I“ (Thüringen) oder eine „Kleine Körperpflege“ (Berlin) ist. Das einzige, was man sagen kann, ist oft, das eine „Teilwaschung“ günstiger ist als eine „Ganzwaschung“ (NRW) oder eine „Kleine Morgen/Abendtoilette I“ günstiger ist als eine „Kleine Morgen/Abendtoilette II“ (Thüringen).

Wer als Alternative dazu den Originalvertragstext als Preisliste verteilt, gewinnt meist auch nicht viel: Je nach Bundesland sind diese auch nicht aussagekräftig oder so ausführlich, dass sie nur noch mehr verwirren:

So ist in Berlin die „Kleine Körperpflege“ beschrieben als: „1. An-/Auskleiden, 2. Teilwaschen, 3. Mund- und Zahnpflege, 4. Kämmen“. Was sich hinter dem Wort „Teilwaschen“ verbirgt (wie viele Teile, welche Teile, etc.) ist nicht geklärt.

In Thüringen ist die Beschreibung der „Kleinen Morgen-/Abendtoilette I“ mehr als eine Seite lang. Darin sind dann Formulierungen enthalten wie: „Der Transfer zur Waschgelegenheit sowie der damit verbundene Gang zur Toilette einschließlich der ggf. notwendigen Unterstützung bei der physiologischen Darm- und Blasenentleerung sind Bestandteil des Teilwaschens und können nicht gesondert abgerechnet werden.“ Was eine Unterstützung bei der physiologischen Darm- und Blasenentleerung im Gegensatz zur Leistung „Kleine zusätzliche Hilfen/Unterstützung bei Ausscheidungen“ nun genau ist, wird nicht geklärt.

Preislisten selbst gestalten

Preislisten sollten so gestaltet und so ausführlich sein, dass sie verständlich und eindeutig sind. Preislisten sind gleichzeitig ein nicht zu unterschätzender Werbefaktor: wer sich als Dienstleister auch/schon bei den Preisen transparent und verständlich darstellt, macht nicht nur einen guten Eindruck, sondern gewinnt auch Vertrauen.

Folgende Inhalte sollte eine gute Preisliste enthalten

Einleitung

Es sollten die grundsätzlichen Rahmenbedingungen der Pflegeversicherung benannt werden:

- Die Pflegeversicherungsleistung ist ein Zuschuss, der nicht ausreicht
- Leistungskomplexe sind zusammengefasste Einzelleistungen, deren Inhalte man nicht anders kombinieren kann
- Leistungskomplexe sind Pauschalpreise, unabhängig von der benötigten Leistungszeit
- Es müssen nicht immer alle Detailpunkte einer Leistung erbracht werden (nicht jeder muss rasiert werden!), aber ein „Umtausch“ gegen eine andere Leistung ist nicht möglich
- Der Hilfebegriff (und damit die Leistungsart) umfasst nicht nur die Hilfearten „teilweise und vollständige Übernahme“ sowie „Unterstützung“, sondern auch (allein) die „Anleitung“ und/oder „Beaufsichtigung“.

Die Leistungsbeschreibung

Die Leistungen sollten nach folgendem Muster beschrieben werden:

- Nr. und Name der Leistung
- Wesentliche Inhalte: die Aufzählung sollte nicht mit Zahlen (1., 2.,) sondern mit Spiegelstrichen oder anderen Aufzählungszeichen erfolgen
- In einem Beispiel sollte erläutert werden, was konkret mit der Leistung gemacht wird

- In der letzten Spalte wird der Preis in Euro ausgewiesen (ein Punktwert oder Punktemengen sollten rausgelassen werden, der Kunde bezahlt ja nicht in Punkten!)

Dazu ein Umsetzungsbeispiel zur erwähnten Berliner Leistung: „Kleine Körperpflege“

LK 2 Kleine Körperpflege	<ul style="list-style-type: none"> • An-/Auskleiden • Teilwaschen von Körperbereichen • Mund- und Zahnpflege • Kämmen 	Im Badezimmer hilft Ihnen die Pflegekraft beim Ausziehen des Nachthemdes. Die Pflegekraft reicht Ihnen den Waschlappen, mit dem Sie sich das Gesicht selbst waschen. Die Pflegekraft wäscht den Rücken und Oberkörper. Die Pflegekraft bereitet die Zahnbürste vor, Sie putzen sich selbst die Zähne. Anschließend hilft Ihnen die Pflegekraft beim Anziehen und kämmt die Haare.	8,40 €
--------------------------	---	---	-----------

Dass die Preislisten im Layout des Pflegedienstes formatiert sind (Logo, etc.), versteht sich von selbst. Auch das Gültigkeitsdatum sollte nicht vergessen werden („Gültig seit XXX“). Damit auch die Mitarbeiter bei Diskussionen mit den Kunden jederzeit auf die Preislisten zurückgreifen können, sollten diese immer in der Pflegedokumentation zu finden sein!

Tipp:

Nicht in allen Katalogen ist die Reihenfolge und Nummerierung der Leistungen logisch. So sind in NRW die kombinierten Leistungen so durcheinander, das man schnell den Überblick verliert. Daher sollte man die Leistungen so sortieren, wie sie sinnvoll und logisch zusammen passen.

Weitere Hinweise zu den inhaltlichen Missverständnissen von Leistungen im Artikel „Vergessene Leistungen“ in der Häuslichen Pflege, 7/2010

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 04/2011

© **Andreas3Heiber****System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

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