

## Heimlich still und leise

Der richtige Umgang mit Zusatzleistungen

### Heimliche Leistungen – Serviceleistungen – Privatleistungen

Diese drei Begriffe stehen für ein großes Problem in der ambulanten Pflege: was machen wir? Was nimmt davon unser Kunde wahr? Was könnte er davon bezahlen? Diese Begriffe werden in einer kleinen Serie beleuchtet und Lösungsschritte für die Umwandlung von Heimlichen Leistungen in Serviceleistungen oder Privatleistungen skizziert.

#### Heimliche Leistungen

Diese Geschichte kennen Sie bestimmt:

Herr Mayer bekommt als Behandlungspflege jeden Morgen eine Insulininjektion. Er ist außerdem in Pflegestufe 1 eingestuft, bezieht aber Pflegegeld. Die Pflegedienstleitung hat ausführlich mit ihm gesprochen, ob es nicht sinnvoll wäre, morgens auch die Grundpflege in Form einer Kleinen Toilette zu übernehmen. Herr Meyer wollte dies ausdrücklich nicht. Er sagt, das seine Tochter zwar um sechs Uhr zur Arbeit müsse, er aber schon um 5.30 aufsteht, den Toilettstuhl benutzt und so die Tochter diesen dann noch entleeren kann. Die PDL machte ihn im Gespräch darauf aufmerksam, das er erst um 8.00 Uhr wunschgemäß die Insulinspritze bekäme und ob er trotzdem so früh aufstellen wolle? Herr Meyer sagte: Ja. Da Herr Meyer früher Rechtsanwalt war und auch heute noch im Vollbesitz seiner geistigen Kräfte ist, ist davon auszugehen, das alles so klappen wird.

Am Montag morgen kommt Schwester Anja um 8.00 Uhr für die Spritze. Als sie das Zimmer betritt, steigt ihr ein durchdringender Geruch in die Nase: Herr Meyer begrüßt sie mit den Worten: „Hier stinkt es!“ Schwester Anja antwortet: „Ich bringe mal schnell den Toilettstuhl weg“ und tut dies. An den nächsten Morgen wiederholt sich das Ganze. Nach einigen Tagen ge-

hört es standardmäßig zur morgentlichen Routine, zunächst den Toilettstuhl zu entsorgen und danach die Insulinspritze zu geben.

Spannend an der Formulierung von Herrn Meyer bleibt, das er nicht ausdrücklich den Auftrag zum Entleeren des Toilettstuhls gegeben hat, sondern nur indirekt daran appellierte. Die Schwester, als gute Frau ausgebildet im Hören von Nebenbotschaften, hat die eigentliche Botschaft wahrgenommen und reagiert. Herr Meyer könnte sich allerdings immer formal darauf zurück ziehen, dass er das ja eigentlich nicht gewollt habe und eigentlich keinen Auftrag erteilt habe. Würden wir übrigens einen Pfleger zu Herrn Meyer schicken, könnte es sein, dass dieser gar nicht in die Versuchung kommt: es könnte sein, das er aufgrund unserer doch weit verbreiteten männlichen Deformierung der Wahrnehmung indirekter Botschaften Herrn Meyer spontan antwortet: „Ich rieche nichts“ oder „Macht nichts, ich mache mal das Fenster auf!“

Nach einer Woche kommt Schwester Claudia: Vielleicht weil sie Schnupfen hat, bemerkt sie den etwas strengen Geruch nicht, Herr Meyer sagt auch nichts. Als sie wieder gehen will, wird Herr Meyer ‚böse‘! „Sie können doch nicht schon gehen, sie sind doch noch gar nicht fertig!“ Herr Meyer besteht nun auf seine ‚Rechte‘, besser gesagt: Gewohnheitsrecht! Egal, was

Schwester Claudia nun macht: sie hat zukünftig einen schlechten Stand bei Herrn Meyer: Entspricht sie den Toilettenstuhl nicht, wird sich Herr Meyer über die „unverschämte“ Schwester Claudia beschweren, entsorgt sie ihn doch noch, wird Herr Meyer immer misstrauisch alle zukünftigen Besuche überprüfen, weil er glaubt, Schwester Claudia wäre ‚faul‘ und würde nicht das machen, was ihm zusteht!

Ich habe mit dieser Geschichte das Entstehen einer Heimlichen Leistung geschildert, wie es täglich in der Pflege geschieht. Das Problem hat wirtschaftlich eine große Dimension: nimmt man den inzwischen bekannten „Mülleimer“ als Maßstab („Auf der Suche nach der verlorenen Zeit“, HP 1/99, verursachen Heimliche Leistungen hohe Kosten. Weit wichtiger ist allerdings die Wirkung innerhalb des Teams: die Eine macht etwas, was keiner weiß und die anderen sind die „Dummen“, werden sprichwörtlich „angemeckert“, ohne zu wissen, was sie falschen machen (sie machen objektiv nichts falsch!).

1. Frage: Warum entstehen Heimliche Leistungen? Erst durch die Einführung von differenzierten Leistungsbeschreibungen (z.B. durch die Pflegeversicherung in Form von Modulen/Leistungskomplexen) werden Leistungen, die bisher im Rahmen von stundenweisen Aufträgen gut erledigt werden konnten, zu ausgegrenzten und nicht bezahlten Leistungen: gerade der Übergang vom alten § 55 SGB V (Schwerstpflegebedürftigkeit: eine Stunde Grundpflege) zu Leistungskomplexen zeigt diese Lücken auf. Da vor allem den Pflegekunden dieser Übergang nicht vermittelt werden konnte (von der Politik, von

den Kostenträgern, aber auch von der Pflege), werden Pflege Mitarbeiter immer wieder mit Anforderungen außerhalb der eng beschriebenen Leistungen konfrontiert.

2. Frage: Muss ich die Heimlichen Leistungen nicht machen? Wir arbeiten doch mit Menschen, wir haben doch einen Auftrag, schließlich wollen wir doch auch als Pflegeeinrichtung gut dastehen! Am Beispiel von Herrn Meyer lässt sich dies gut verdeutlichen: Herr Meyer hat Geld: außerdem bezieht er Pflegegeld, stellt damit also vertragsgemäß seine Pflege sicher. Er hat bewusst und gezielt die Leistungserbringung durch den Pflegedienst abgelehnt! Trotzdem nimmt er die Leistung als „Heimliche Leistung“ gerne mit. Allerdings hat er sie nicht bewusst beauftragt, die Schwester hat auch nicht in diesem Sinne nachgefragt: „Sollen wir das jetzt immer machen, das würde dann Geld kosten!“ Durch die Macht der Gewöhnung empfindet er es schließlich als Selbstverständlichkeit und macht dann Ärger, wenn ein Mitarbeiter diese Leistung nicht erbringt! Zusammengefasst: Er braucht sie nicht, bekommt sie aber. Der Pflegedienst kann die Kosten allerdings nicht als „Werbung“ verbuchen, weil Herr Meyer sich sehr schnell daran gewöhnt hat und dies als normale Tätigkeit am Morgen einfordert. Nur wenn die Leistung nicht erbracht wird, fällt sie auf; sie ist dann höchstens eine Negativwerbung!

Weiter in der nächsten Ausgabe

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 08/2001

© **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)