

Zusätzliche Dienste sichtbar machen

Der richtige Umgang mit Serviceleistungen

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.

Serviceleistungen

Täglich werden Serviceleistungen erbracht, von denen die Pflegebedürftigen allerdings nicht wissen, dass dies Serviceleistungen sind: hierin liegt das eigentliche Problem! Und so bleibt die Serviceleistung „Bett machen“ eben eine Heimliche Leistung.

Wenn man Serviceleistung definiert als alle die Tätigkeiten, die nicht in der Leistungsbeschreibung der eingekauften oder verordneten Leistungen enthalten sind, so werden sehr viele Serviceleistungen sichtbar: ein schönes Beispiel einer Kollegin: während sich der Pflegekunde das Gesicht wäscht, macht die Pflegekraft schnell das Bett. Dabei gehört das Bettenmachen nicht zur Leistung „kleine Morgentoilette“. Vor allem, wenn der Pflegekunde durchaus Anteile dieser Leistung unter Anleitung bzw. Hilfestellung selbst übernimmt, scheint es keinerlei Aufwand zu sein, dann eben das Bett zu machen, anstatt ‚dumm‘ in der Gegend rumzustehen! Aber, wenn der Pflegekunde nach ein paar Monaten (oder Jahren) mehr Hilfestellung benötigt, entfällt die Leerlaufzeit, in der vorher das Bett gemacht wurde. Trotzdem wird die Schwester natürlich weiterhin das Bett machen, dann allerdings in zusätzlicher Zeit. Und falls die Schwester das nicht mehr macht, gibt es ‚Ärger‘ (siehe Heimliche Leistungen). Was kann man/frau tun? Das Bett von Anfang an gar nicht machen? Schlechte

Lösung. Von Anfang an deutlich machen, was ist bezahlte und vertraglich vereinbarte Leistung, was ist zusätzlich: im vorliegenden Fall bedeutet das, das auch in der Leistungsaufteilung bzw. Leistungsbeschreibung des Pflegedienstes festgehalten wird, das morgens neben der (bezahlten) Leistung „kleine Toilette“ die Serviceleistung „Bett machen“ durchgeführt wird, ohne weitere Berechnung.

Dies sollte so sichtbar in der Dokumentation aufgeführt werden, sonst hätten wir ja weiterhin eine Heimliche Leistung. Zur Dokumentation/Darstellung eignet sich auch der Wochenplan der Leistungen (siehe PDL Praxis 2; herunterladen aus dem Downloadbereich Vincentz.net oder in der Fundgrube: SysPra.de)

Serviceleistungen ergeben sich oft in Zusammenhang mit völlig anderen Leistungsbereichen, vor allem, wenn Behandlungspflegeleistungen allein durchgeführt werden. Klassisches Beispiel ist eine Medikamentengabe: formal ist der Pflegemitarbeiter für das Stellen bzw. Überwachen und die Gabe der Medikamente zuständig, nicht jedoch für die Bestellung, das Rezept oder das Holen aus der Apotheke. Trotzdem erscheint es für alle Beteiligten ‚normal‘, dass sich darum auch die Pflegefachkraft kümmert, unabhängig von der Frage, ob beispielsweise Angehörige in der Nähe wären etc. Und wenn die Pflegekräfte nicht von Beginn

an deutlich gemacht haben, das dies nicht zu ihrem Aufgabenbereich gehört, haben wir einen weiteren nach meiner Erfahrung sehr großen Bereich von Heimlichen Leistungen bzw. Serviceleistungen. Auch hier bedarf es von Beginn einer Pflege an der klaren Absprache und/oder der klaren Verdeutlichung, was zur Leistungsbeschreibung des Arbeitsauftrags gehört und was nicht. Hilfreich sind dazu die ausführlichen Leistungsbeschreibungen der verschiedenen Kostenträgerbereiche inklusive Privat bezahlter Leistungen, die sich selbstverständlich auch noch in der Pflegedokumentation befinden. In der Vergangenheit wurden vor allem im Bereich der Wohlfahrt solche Leistungen als „Nicht abrechenbare Leistungen“ titulierte und dokumentiert. Allerdings führt der Name in die falsche Richtung, denn der größte Teil der hier dokumentierten „nicht abrechenbaren Leistungen“ hätte theoretisch abgerechnet werden können, es wurde aber auf die Abrechnung aus sozialen oder anderen Gründen verzichtet. Es gibt nach meiner Erfahrung nur wenige Leistungen, die nicht abrechenbar sind: so die seelsorgerischen und psychosozialen Interventionen, Sterbe- und Trauerbegleitung.

Weiter in der nächsten Ausgabe

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 09/2001

© **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

Träger wollen und bestehen zum Teil darauf, das die Pflegekräfte mehr machen als nur Pflege: einige Verbände haben dies sogar als Slogan in ihren Prospekten. Daraus ergibt sich für die Pflegekräfte mitunter ein Dauerkonflikt: mein Träger wünscht, das wir ‚mehr‘ machen und länger bleiben. Aber am Jahresende werden wir mit der Tatsache konfrontiert, das wir angeblich unwirtschaftlich gearbeitet haben, weil wir ein Defizit haben! Dieses Dilemma entsteht, wenn der Träger nicht vorher definiert hat, was ihm dieses „mehr“, also die Serviceleistungen wert sind: hat die Sozialstation ein festgelegtes Budget für Serviceleistungen, kann die PDL die Serviceleistungen wie andere vertragliche Leistungen steuern und im Rahmen der Möglichkeiten des Trägers bleiben. Wird dieser Rahmen aber nicht festgelegt, sind die echten Probleme vorprogrammiert.

Welche Heimlichen Leistungen Serviceleistungen sein können bzw. wie man aus Serviceleistungen privat bezahlte Leistungen machen könnte, ist das Thema des letzten Teil der kleinen Serie.