

Kleinigkeiten einen Wert geben

Zum richtigen Umgang mit Privatleistungen

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.

Privatleistungen

Privatleistungen, die hier gemeint sind, sind nicht privat bezahlte Leistungen nach dem Leistungskatalog der Pflegeversicherung, sondern Leistungen außerhalb des definierten Leistungskataloges. Grundsätzlich kann jede Dienstleistung bzw. Serviceleistungen weiterberechnet werden, falls sie nicht zum Inhalt einer anderen Leistung gehört: beispielsweise kann im Prinzip das Besorgen der Medikamente weiter berechnet werden, da der Arbeitsauftrag der Krankenkasse, das Stellen von Medikamenten, weder das Besorgen des Rezepts noch den Einkauf in der Apotheke vorsieht. Ob man dies in jedem Fall auch immer tut, ist eine ganz andere Frage.

Wie können Privatleistungen sinnvoll definiert werden? Viele Einrichtungen sagen ihren Kunden, das sie bei Bedarf bzw. auf Nachfrage für alle Leistungen zur Verfügung stehen. Dieser allgemeine Hinweis ersetzt keine Privatpreisliste: In der Regel geht es oft (zumindest in den Augen der Kunden) um kleine, nicht aufwendige Leistungen, die eigentlich nebenbei erledigt werden können, eben sogenannte „Eh-da-Leistungen“. Das für deren Erbringung Zeit benötigt wird, also Arbeitszeit, die wiederum Geld kostet, wird so nicht deutlich. Erst wenn auch scheinbare Kleinigkeiten benannt und ‚verpreist‘ sind, werden sie auch wertvoller.

Die Erfahrung zeigt, das im Grunde eine kleine Anzahl von Oberkategorien ausreicht: als Beispiel siehe Grafik: wichtig ist allerdings, das gerade neuralgische Inhalte auch zumindest in Form von Aufzählungen oder Spiegelstrichen auftauchen: So ist beim Punkt: „Hilfe im Haushalt“ ausdrücklich der berühmte Mülleimer ebenso als Einzelpunkt aufgeführt wie der in dieser Serie erwähnte Toilettenstuhl. Natürlich würde der Oberpunkt reichen, aber je konkreter ein Sachverhalt erwähnt ist, um so einfacher kann auch der eigentliche Wert/Preis dieser Leistung hervorgehoben werden. Wir kennen dies aus dem Alltag: erst wenn eine Dienstleistung etwas kostet, ist sie auch etwas wert: was nichts kostet, ist daher oft wertlos (aber meist nicht kostenfrei!)?

Wie bzw. was für einen Preis soll man in Rechnung stellen?

Formal sind der Einrichtung bei der Preisgestaltung von Privatleistungen in der ambulanten Pflege keinerlei Grenzen gesetzt. Somit ließen sich zumindest theoretisch für das Katzenklo reinigen auch DM 30,00 abrechnen. Allerdings sollte man die Kunden nicht unterschätzen. Wenn der identische Mitarbeiter im Rahmen der Pflegeversicherung für eine Leistung wie die Kleine Morgentoilette ca. DM 23,00 abrechnet, für das Katzenklo, das nur ein Viertel dieser Arbeitszeit kostet, aber DM 30,00, wird der Kunde dies

weder verstehen noch bezahlen. Grundsätzlich sollte das vorhandene Preisniveau als Maßstab dienen (auch wenn dieses Preisniveau nach eigener Ansicht nicht leistungsgerecht wäre). Alles andere läßt sich weder sinnvoll und sachlich begründen („warum soll die Vergütung der Pflegekasse nicht reichen, da sie doch leistungsgerecht sein muß?“) noch vermittelt („warum soll ich für halb so viel Zeit doppelt so viel bezahlen?“). Der Ärger wäre so vorprogrammiert. Das vorhandene Preisniveau sollte lediglich um die sogenannten Investitionskosten ergänzt werden, da diese in der Pflegevergütung nicht enthalten sind.

Alle Leistungen, die im Beispiel unter den Spiegelstrichen stehen, mit Einzelpreisen auszuzeichnen, halte ich für einen wenig praktikablen und sinnvollen Weg. Dieser verführt vor allem dazu, jeweils nur eine einzelne kleine Leistung abzurufen. Sinnvoller dürfte eine Formulierung sein, die die Leistungen nach Zeit definieren, wobei die kleinste Einheit 15 Minuten wären. Darüber hinaus sollten je nach Bedarf individuelle Pakete geschnürt werden, die je nach Einsatzart (Einzel oder Kombieinsatz) auch unterschiedlich aufwendig sind und entsprechend Geld kosten. Das es pro Einsatz eine Fahrtpauschale gibt, dürfte selbstverständlich sein.

Die Bereitschaft, mehr Geld für sich selbst auszugeben, ist in der Pflege und bei den momentan zu pflegenden Jahrgängen nicht sehr stark ausgeprägt. Aber gerade Leistungen wie Begleitdienste oder Allgemeine Betreuungen könnten auch Leistungen sein, die die Kinder oder Enkelkinder finanzieren, um sich damit selbst zu entlasten. Hier dürften auch neue Kunden für diese Leistungen zu finden sein.

Intern hilft allein die Existenz dieser Preisliste in jeder Pflegedokumentationsmappe dem einzelnen Pflegemitarbeiter, sich einfacher gegenüber potentiellen Heimlichen Leistungen abzugrenzen. Er kann nun den Toilettensstuhl ausleeren, aber mit dem Hinweis, daß dies eigentlich eine Privatleistung wäre und zukünftig Geld lt. Preisliste kosten würde, dürfte entweder das regelmäßige Leeren zu vermeiden sein oder bezahlt werden.

Was der Pflegedienst dann beim wem letztendlich in Rechnung stellt, entscheidet er trotz Privatpreisliste immer noch selbst und kann dies ganz im Trägersinne und im Rahmen seines Budgets für Serviceleistungen sehr viel bewußter steuern.

Privatpreisliste Beispiel für PDL-Praxis

Leistungsinhalt

Haustiere

- Katzenklo oder Vogelkäfig reinigen
- Hund ausführen
- Tierarztbesuch, Hundesalon
- Hund waschen/duschen

Hilfe im Haushalt

- Wäschepflege für im Haushalt lebende Personen
- Wechseln der Bettwäsche für im Haushalt lebende Personen
- Toilettenstuhl ausleeren
- Mülleimer leeren
- Rolläden im gesamten Haus/Wohnung (hoch- bzw. runter)
- staubwischen
- staubsaugen
- aufräumen
- Hausordnung (Hausflur, etc.)
- Mülltonnen rausstellen
- Fenster putzen
- Grundreinigen der Wohnungen

Zimmerpflanzen

- Blumen in der gesamten Wohnung/Haus gießen
- umtopfen

Erledigungen und Begleitungen außer Haus (ohne Fahrzeug)

- kleinere Besorgungen, wie Zeitung, Brötchen, Zigaretten: allein oder gemeinsam
- Rezepte, Verordnungen, Medikamente besorgen
- Spazieren gehen
- gemeinsam Einkaufen gehen/bummeln gehen
- Begleitung zu Terminen
- Begleitung beim Restaurant- oder Kneipenbesuch
- Begleitung ins Kino oder Theater
- Begleitung ins Museum oder zu Ausstellungen
- Begleitung zum Friedhof

Allgemeine Betreuung

- zeitliche Betreuung ohne feste Inhalte: Dasein
- "Nachgucken": regelmäßiger Kurzbesuch ohne feste Inhalte (mit definierter Zeit)
- Formulare ausfüllen, Briefe vorlesen, einfacher Schriftverkehr
- Arztgespräche im Auftrag

Unterstützung bei der Einstufung in die Pflegeversicherung**für 'Nicht'-Kunden** (bei späterem Pflegeauftrag wird der Betrag verrechnet)

- Hilfe bei der Führung eines Pfl egetagebuches
- Anwesenheit bei der Begutachtung durch den MDK
- Hilfe beim Kontakt mit den Pflegekassen

Fahrtpauschale pro Anfahrt

Veröffentlicht in:

PDL Praixs: Häusliche Pflege, Ausgabe 10/2001

© **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