

Infoblatt für die Pflegebedürftigen und Angehörigen (Teil 2)

Die Pflege beginnt und viele Fragen sind offen! Beim Vertragsgespräch und später beim pflegerischen Erstgespräch werden viele Inhalte und Punkte von den Führungskräften erzählt und gesagt. Aber nur sehr wenig davon ist später nochmals für die Pflegebedürftigen und Pflegepersonen nachzulesen. Der Pflegevertrag enthält zwar meist eine ganze Reihe von, auch praktisch, wichtigen Regelungen, aber meist sind diese dort so juristisch verklausuliert, das sie für den Alltag nicht relevant erscheinen.

Im Bereich der notwendigen Beratungen zu pflegefachlichen Fragestellungen und Problemen haben immer mehr Pflegedienste Info- und Beratungsblätter konzipiert, die diese Fragestellungen darstellen und erläutern. Wie sieht es aber mit den ganz praktischen Fragen rund um die Organisation der Pflege aus? Dazu gibt es in der Regel immer nur die mündlichen Informationen beim Vertragsgespräch. Später ‚erlernen‘ dann der Pflegebedürftige und seine Angehörigen vieles in der Praxis. Zur Vermeidung von Missverständnissen und zur Professionalisierung der Pflege sollten die Pflegedienste auch Infoblätter auflegen, die Fragen rund um die Organisation der Pflege behandeln.

1. **Was wird gemacht:** Vereinbarte Leistungen, Leistungen im Notfall, spontan reduzierte Leistungen, **spontane Mehrleistungen**
2. **(Kostenfreie) Serviceleistungen des Pflegedienstes**
3. Die Pflege im Team
4. Pünktlichkeit im Alltag
5. Erreichbarkeit und Rufbereitschaftseinsätze
6. Pflegedokumentation: warum, was und wer
7. Wer ist für was zuständig: vom Pflegedienst, was machen die Angehörigen

In einer kleinen Reihe werden diese Punkte jeweils zweiteilig dargestellt: was bedeutet das für den Pflegedienst und wie kann man dies den Kunden erklären/für die Kunden formulieren? (mit Textbaustein):

1. Was wird gemacht?

- **Spontane Mehrleistungen**

Nicht nur kurzfristig abgesagte Leistungen, sondern auch spontan verlangte Mehrleistungen bedrohen die Kontinuität in der Tourenplanung und somit die Pünktlichkeit, die alle Kunden wünschen. Ist die Pflegekraft pünktlich beim Kunden angekommen, interessiert diesen dann in der Regel nicht mehr, dass die Pflegekräfte auch die nachfolgenden Kunden auch pünktlich versorgen sollen. Spontane Wünsche nach Mehrleistungen kommen fast noch häufiger vor als spontane Absagen von Leistungen. Aussagen wie: „Sie können das doch eben noch mit machen, das geht doch schnell!“ treibt die Pflegekräfte dann in ein praktisches Dilemma: soll man sich „anstellen“ wegen der 2 Minuten oder macht man es schnell mit (unabhängig von der Frage, ob die Leistung dann in Rechnung gestellt wird oder nicht). Und wo ist die Grenze? Denn wenn man bei jedem Kunden noch außerplanmäßig eine Zweiminutenleistung mit erbringt, dann addiert sich das im Laufe der Tour zusammen und die Pünktlichkeit spätestens beim 8. Kunden ist nicht mehr einzuhalten.

Grundsätzlich muss eigentlich klar sein, dass man keine weiteren als die vereinbarten Leistungen erbringen kann. Man kann zwar nach Absprache jederzeit weitere Leistungen erbringen, auch kurzfristig, aber nur unter zwei Voraussetzungen:

- Es muss geklärt sein/werden, ob man dafür Zeit hat, ohne die Pünktlichkeit bei den anderen Kunden zu gefährden (beispielsweise weil jemand anderes den nächsten Kunden versorgt oder

weil dazwischen eine geplante Pause liegt). Im Regelfall bedarf es einer Rückfrage mit dem Tourenplanungsmitarbeiter, ob das möglich ist.

- Praktisch sollte diese Leistung eben nicht nur im Leistungsnachweis dokumentiert werden, sondern auch im Pflegebericht. Zur besseren Nachvollziehbarkeit des „Mehr“-Auftrags sollte das bei kritischen Kunden auch im Pflegebericht noch gegengezeichnet werden („Herr X möchte, dass wir heute zusätzlich LK 17 (Frühstück) erbringen“; Handzeichen Mitarbeiter sowie Unterschrift Kunde). Es kann auch hilfreich sein, diesen Eintrag aus dem Pflegebericht bei der entsprechenden Privatrechnung mit zu kopieren, um mögliche Nachfragen der Angehörigen zu vermeiden.

Im Pflegevertrag sollten mögliche Mehrleistungen nicht besonders erwähnt werden: Formulierungen wie „weitere Leistungen nach Bedarf“ sind nicht notwendig, denn normalerweise sind alle weiteren beauftragten Leistungen durch den Vertrag bereits gedeckt. Die Bedarfsleistungsformulierung kann sich dagegen negativ auswirken, wenn man beispielsweise bei Toilettengängen schreibt: „Toilettengänge bei Bedarf“: dann kann der Kunde jederzeit diese „Bedarfsleistung“ einfordern, ohne das hier auf einen (privat zu finanzierenden) Rufbereitschaftseinsatz verwiesen werden kann.

Textbaustein:

Spontane Wünsche nach mehr Leistungen in einem Einsatz (z.B. Duschen statt Teilwaschen oder zusätzlich das Frühstück machen) können wir im Regelfall nicht berücksichtigen, weil wir dann nicht pünktlich die anderen Kunden versorgen können. Der Mitarbeiter kann aber im Büro nachfragen, ob dies ausnahmsweise doch möglich ist. In jedem Fall werden die gewünschten Mehrleistungen im Pflegebericht

(oder auf einem gesonderten Formular, falls dies vorhanden ist) dokumentiert und von Ihnen gegengezeichnet.

2. (Kostenfreie) Serviceleistungen des Pflegedienstes

Pflegedienstmitarbeiter machen mehr als vereinbart ist. Das Phänomen dürfte so alt sein wie die Pflege. Ob man diese Mehrleistungen nun „Vergessene Leistungen“, „Heimliche Leistungen“ nennt, „Zusatzleistungen“, „Diakonische Leistungen“, „nicht abrechenbare Leistungen“ oder wie auch immer: sie kosten Zeit und Geld. Wenn man diese Leistungen nicht gegenüber dem Kunden sichtbar macht, sind sie nur „rausgeschmissenes Geld“! Andererseits: wer als Dienstleister keinen kostenfreien Service erbringt, ist ein schlechter Dienstleister, allerdings ist es immer eine Frage der Menge.

Ein bewährter Weg zur Schaffung von Transparenz ist die Einführung eines Serviceleistungsnachweises (siehe Literatur). Zur Abgrenzung und zur Verdeutlichung, was der Kunde damit spart, ist eine differenzierte Privat- oder Dienstleistungspreisliste notwendig und Pflicht (siehe Literatur). Sowohl den Mitarbeitern als auch den Kunden muss verdeutlicht werden: Serviceleistungen sind eine freiwillige Mehrleistung, die jederzeit auch verändert (= nicht mehr erbracht) werden können. Es sollte allerdings möglichst viel Transparenz hergestellt werden: was machen wir mehr, was nicht dazu gehört und was hätte das gekostet. Dazu eignet sich der Serviceleistungsnachweis gut. Wichtig ist auch immer der Hinweis im Nachweis auf die Freiwilligkeit und das Recht des Pflegedienstes, diese Mehrleistungen jederzeit weglassen zu können.

Auf die Ausweisung der Serviceleistungen auf der Privatrechnung sollte man allerdings verzichten, denn dies führt unter Umständen zu falschen Schlussfolgerungen: in der Praxis sind beispielsweise Eigenanteilsrechnungen anzutreffen, auf denen dann am Ende darauf

hingewiesen wird, dass der Kunde dazu noch Serviceleistungen im Umfang von xxx Euro kostenfrei erhalten hätte. Eine solche Darstellung könnte bei Kostenträgern (die solche Rechnungen beispielsweise über ihre Versicherten erhalten könnten) dazu führen, sich zu fragen, ob die bisher ausgehandelte Vergütung nicht doch zu hoch war, wenn der Pflegedienst in der Lage ist, regelmäßig für X Euro Leistungen ohne Berechnung zu erbringen. Selbst wenn man als Wohlfahrtseinrichtung dann auf Spenden oder andere Zuschüsse verweisen würde, müsste man eine schwierige Diskussion führen.

Textbaustein:

Wenn unsere Mitarbeiter die eine oder andere Leistung zusätzlich erbringen, ohne dass wir diese in Rechnung stellen, werden sie auf dem Serviceleistungsnachweis (oder an einem

anderen Ort) dokumentiert. Da wir nur in eng begrenztem Rahmen kostenfreie Leistungen erbringen können, können diese Leistungen auch jederzeit eingestellt oder nach Absprache in Rechnung gestellt werden. Wir werden aber in jedem Fall vorher mit Ihnen darüber sprechen.

Weiter geht es in der nächsten Ausgabe!

Tipps:

Mehr zu „Vergessene Leistungen“ und „Heimliche Leistungen“: siehe auch HP 7/2012; Serviceleistungsnachweis: siehe auch PDL Praxis 12/2011; das Formular finden Sie unter www.syspra.de im Bereich „Arbeitshilfen“; zur Dienstleistungspreisliste u.a. HP 6/2012

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 10/2012

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-Mail: info.heiber@SysPra.de; www.SysPra.de