

mitteilen, dass dies nicht ewig so weiter bleiben muss („zurzeit“).

Eine solche Dokumentation einzuführen ist nur sinnvoll, wenn folgende Schritte zuvor erfolgt sind:

- Es gibt im Pflegedienst eine Privat- oder Dienstleistungspreisliste sowie eine sich selbst erklärende Pflegeversicherungspreisliste, so dass auch jede Serviceleistung einen „Preis“ und damit auch einen ‚Wert‘ hat.
- Die Mitarbeiter sind geschult zu den Themen „Vergessene Leistungen“ (was ist eigentlich alles abzurechnen in der Pflegeversicherung) und zu „Heimlichen Leistungen“ und dem dauerhaften Umgang damit. Sie wissen, dass die Dokumentation dieser Leistung als Service schon zu einem ‚Mehrwert‘ (zumindest an Aufmerksamkeit) bei den Kunden führt.
- Es wird regelmäßig im Team besprochen, wie lange welche Serviceleistungen bei welchem Kunden erbracht werden und ab wann nicht mehr.
- Die tatsächlich erbrachten Serviceleistungen werden in die Tourenplanung aufgenommen und entsprechend zeitlich berücksichtigt.

Es wird immer wieder diskutiert, ob man diese Serviceleistungen nicht sogar den Kunden in Rechnung stellen sollte, als „0“-Rechnung (...wir haben für Sie Serviceleistungen im Wert von 100 € erbracht, die Sie nicht bezahlen müssen“). Wenn man diese Leistungen so

ausweist, wird sich mancher Kostenträger die Frage stellen, ob man bei der nächsten Vergütungsverhandlung überhaupt die Preise erhöhen soll. Denn wie erwirtschaftet denn der Pflegedienst das Geld für die vielen Serviceleistungen wenn nicht aus den laufenden Vergütungen? Das hier oft auf ganz andere Quellen (von Spenden, Zuschüssen bis hin zu Einsparungen bei den Personalkosten) zurückgegriffen wird, muss man dann erst einmal glaubhaft machen. Deshalb sollte auf die schriftliche Darstellung der tatsächlichen Kosten verzichtet werden.

Literatur:

Heimliche Leistungen: PDL Praxis 8 - 10/2001; HP 7/2010

Vergessene Leistungen: HP 7/2010

Preislisten: PDL Praxis 4/2011, 9/2011

Download Formular

Serviceleistungsnachweis: www.syspra.de im Bereich Arbeitshilfen

Tipp:

Ohne regelmäßige und jährlich wiederholte Mitarbeiterschulungen wird man die Menge der Heimlichen/Vergessenen Leistungen weder kennenlernen noch dauerhaft steuern und in Serviceleistungen umwandeln können!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 12/2011

© **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