

Wie sag ich es meinen Kunden?

Die ambulante Pflege beginnt für einen Teil der Kunden mit dem pflegerischen Erstgespräch, das mit dem Vertragsgespräch gekoppelt ist oder später erfolgt. In diesem Gespräch erläutert die Pflegedienstleitung oder die zuständige (hoffentlich dafür ausgebildete) Fachkraft, wie die Pflege organisiert ist und was gemacht werden soll. Sollen nur Leistungen der Behandlungspflege erbracht werden, findet ein solches vorbereitendes Gespräch meist nicht statt, weil ja ‚nur‘ die Auftragsleistungen (für den Arzt) durchgeführt werden. Trotzdem gibt es immer die gleichen Fragen und damit verbundenen Missverständnisse, die eigentlich von Beginn an zu klären wären:

- Was enthalten die Leistungen, die vereinbart werden?
- Wie läuft das praktisch ab? Wer kommt wann und was ist die Pflegedokumentation?
- Wen kann man wie und für was erreichen?
- Wie pünktlich kommen die Mitarbeiter und wo kann man sich beschweren?

In der Praxis werden diese Punkte beim obligatorischen Erstgespräch im Rahmen der Pflegesachleistungen angesprochen und mehr oder weniger ausführlich erklärt. Da allerdings in diesem Gespräch sehr viel erklärt werden muss, werden viele Details und Punkte von den Zuhörern (also dem Pflegebedürftigen und seinen Angehörigen) zwar gehört, aber nicht immer richtig ‚abgespeichert‘ und erinnert werden. Bei der Behandlungspflege entstehen schon deshalb noch mehr Missverständnisse, weil derjenige Mitarbeiter, der den ersten Einsatz durchführt, kaum Zeit hat, alles Wesentliche zu erklären. Er hat nur Zeit für die konkrete Leistung, nicht aber für den Rest.

Eine effektive und einfache Hilfe wäre ein Infoblatt bzw. Broschüre unter dem Titel „Wie wir arbeiten“ oder ähnlich, die die wesentlichen Punkte beschreibt. Das Material

würden alle (Neu-)Kunden ausgehändigt bekommen, neben den (hoffentlich erklärten und verständlichen) Preislisten und dem Pflegevertrag. Die Kunden und Angehörigen könnten dies dann später nicht nur in Ruhe durchlesen und nachschlagen, sondern der Pflegedienstmitarbeiter könnte sich bei Fragen, Beschwerden etc. auch immer auf die hier schriftlich definierten Regelungen berufen.

Obwohl die Idee weder neu (siehe auch PDL Praxis 9-12 2012) noch besonders kompliziert umzusetzen ist, findet man in der Praxis kaum schriftliches Material, wie die Pflege bei diesem Pflegedienst praktisch funktioniert. Dabei würde es allen Beteiligten helfen und viele Probleme und damit verbundenen Stress reduzieren oder gar nicht entstehen lassen.

Was sind die wesentlichen Inhalte, die in einer solchen Broschüre/Infoblatt stehen sollten?

- Wer ist der Pflegedienst, Adresse, verantwortliche PDL, Bürozeiten für Abrechnungsfragen
- Was leistet der Pflegedienst (das ist auch deshalb zunehmend wichtig, weil es durch die neu zuzulassenden Betreuungsdienste eine neue Form von Dienstleistern gibt, die zwar Sachleistungen abrechnen dürfen, aber nicht alles erbringen können!)
- Organisation und Ablauf der Versorgung: vom Vertragsgespräch/Abschluss Pflegevertrag über die Pflegeanamnese/Pflegeplanung bis zur konkreten Tourenplanung und Absprache der Zeiten sowie der Abrechnung (Leistungsnachweis)
- Teampflege: wer versorgt, wer ist zuständig/verantwortlich und wo kann man sich beschweren
- Pünktlichkeit: Korridor und Verfahren bei Abweichung

- Grenzen der Versorgung: Unterschied zwischen Notfall und Rufbereitschaftseinsatz, gesundheitliche Probleme und Reaktionsmuster
- Bedeutung/Nutzung der Pflegedokumentation

Es kann sein, dass viele dieser Punkte im Konzept des Pflegedienstes formuliert sind, das dann im Rahmen des Qualitätshandbuchs im Schrank steht und (böse formuliert) auf den MDK-Besuch wartet.

Dabei würden diese Inhalte, kundenorientiert formuliert, viele Fragen reduzieren und einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätssicherung leisten. Bei der Kundenbroschüre kommt es darauf an, eine Sprache zu finden, damit die Kunden diese verstehen und konkret wissen, was passiert wann und wen kann man wie erreichen.

Literatur:

Heiber, Andreas Vertragsgespräche richtig führen

Schritt für Schritt zum Pflegevertrag!

Reihe PDL Kompakt, Bd. 1

[Vincentz Network](#)

92 Seiten;

2. überarbeitete Auflage, November 2016

ISBN-13: 978-3-86630-509-0

Zur Bestellung im [Vincentz Shop](#)

Tipp:

Nur zur Erinnerung: Formal hat sich jeder Pflegedienst nach SGB XI dazu verpflichtet, solche Informationen für die Kunden bereit zu halten: das zumindest steht in den Maßstäben und Grundsätzen für die Qualität und Qualitätssicherung sowie die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 SGB XI in der ambulanten Pflege vom 27. Mai 2011, die Bestandteil jedes Versorgungsvertrages sind!

3.1.4 Schriftliche Vorstellung des ambulanten Pflegedienstes und Darlegung des Angebotes

Hierin können u. a. Informationen enthalten sein über

- das vorgehaltene Leistungsangebot,
- Preise für Leistungen,
- Informationen zum Pflegevertrag,
- die Form und Durchführung der Leistungserbringung,
- das Pflegekonzept,
- die personelle Ausstattung,
- die Verfügbarkeit bzw. Erreichbarkeit des ambulanten Pflegedienstes,
- Art und Form der Kooperation mit anderen Diensten,
- Wahrnehmung von Beratungsfunktionen,
- Maßnahmen des internen Qualitätsmanagements,
- Beteiligung an Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 05/2019

© **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