

- ausblenden, aber stellen Sie sie nicht so sehr in den Mittelpunkt. Das ist ähnlich wie bei einer guten Freundschaft: Wir lernen die negativen Seiten des anderen kennen und sprechen darüber. Aber wir nehmen sie nicht so wichtig. Wir nehmen eher die positiven Seiten wahr. Schon diese mehr zu entwickeln, hilft Schwachstellen aufzulösen.

Schaffen Sie ein Wohlfühlklima

Wenn Sie also demnächst wieder verärgert, enttäuscht oder unzufrieden mit „Ihrer“ ganz persönlichen Carolin sind: Unterdrücken Sie den Reflex, Ihrem Unmut sofort durch Kritik Luft zu machen. Halten Sie einfach den Mund. Schon der Verzicht aufs Meckern stärkt ein akzeptierendes, wohlwollendes Klima, in dem man sich frei bewegen kann und nicht ständig aufpassen muss, keine Fehler zu machen.

Ein ermutigendes Klima schaffen

Aber wie erzeugt man ein ermutigendes Klima? Im Grunde ist das einfach: Indem man die Menschen so akzeptiert

Ermutigung ähnelt in ihrer Funktionsweise einer Freundschaft: Wir sehen vor allem die positiven Seiten.

und respektiert, wie sie sind – statt so, wie sie nach der eigenen Meinung sein sollten oder müssten. Denn nur wenn Ihre Mitarbeitenden sich letztlich angenommen und respektiert fühlen, können Sie sich gemeinsam voll auf die Sache konzentrieren. Ein ermutigendes Klima führt dazu, dass Ihre Mitarbeiter:innen offen und sachorientiert miteinander diskutieren, ohne sich rechtfertigen, verteidigen oder beweisen zu müssen, aber auch ohne

über abwesende Dritte herzuführen. Denn eine konstruktive Streitkultur gedeiht auf der Basis eines ermutigenden Klimas.

Zutrauen schafft Selbstvertrauen

Ermutigung kann der Anstoß für Ihren unsicheren Mitarbeiter sein, einen neuen Versuch zu wagen: Sie ist essenziell, wenn Ihr Mitarbeiter an einer Weggabelung steht und unsicher ist, in welche Richtung er abbiegen soll, wenn er vielleicht gerade im Begriff ist, die Flinte wieder ins Korn zu werfen – oder vorsichtig erwägt, einen neuen Anlauf zu machen, sich aber noch nicht so recht traut.

Eine Ermutigung hat stattgefunden, wenn er sich innerlich sagt: „Also gut, wenn meine PDL mir das zutraut, dann versuche ich es mal!“ Bingo. Das war’s! 🍀

Literatur: Berner, W., Hagenhoff, R., Vetter, T. (2015): Ermutigende Führung: Für eine Kultur des Wachstums.

ORGANISATION

Transparenz der Leistungen: Abläufe in der Pflege sichern (3)



Foto: Fritz Stockmeier

Andreas Heiber

Inhaber von System & Praxis
in Bielefeld,
info.heiber@syspra.de

Alle Leistungen, ob Kranken- oder Pflegeversicherung sowie die Privatleistungen müssen in Preislisten dargestellt werden. Diese sind im Regelfall Anlagen zum Pflegevertrag, sonst ist dieser auch formal nicht vollständig. Denn im Pflegevertrag wird der Kunde

verpflichtet, für die Kosten einzustehen, wenn gesetzliche Kostenträger diese nicht oder nicht mehr übernehmen, der Kunde sie aber trotzdem wünscht. Ohne Preislisten wüsste der Kunde nicht, welche Summen er damit potenziell übernimmt. Auch können die Preise mit Frist

erhöht werden oder bestimmte Leistungen werden grundsätzlich privat in Rechnung gestellt. Insbesondere privat Versicherte, die primärer Rechnungsempfänger sind, müssen die Preise und Inhalte der Leistungen kennen, die sie im Pflegevertrag direkt (im Kostenvor-

anschlag definiert) oder aufgrund von ärztlichen Verordnungen beauftragen und zunächst selbst bezahlen.

Preislisten als wichtiger Service

Die Strategie vom Umgang mit Preislisten ist höchst unterschiedlich: Mal werden nur Kostenvoranschläge ausgegeben mit den aktuell bestellten Leistungen, mal Kurzpreislisten mit dem Namen und dem Preis der Leistung, im Idealfall sind Preislisten mit konkreten Leistungsbeschreibungen und Preisen versehen.

Wer sich in die Position des Kunden oder des Angehörigen hineinversetzt, der kann mit Kurzpreislisten im Regelfall nicht viel anfangen: Was bedeutet z.B. „Leistungsgruppe 1“ (für Behandlungspflegeleistungen in NRW) oder „Kleine Morgen-/Abendtoilette“? Als Argument für Kurzpreislisten insbesondere bei Pflegeversicherungsleistungen wird oft angeführt, dass man dann die Inhalte individueller ‚regeln‘ kann.

Wenn aber die Definition der „Kleinen Morgen-/Abendtoilette“ versteckt oder verschleiert wird, dann ist der Keim des Missverständnisses und der unterschiedlichen Interpretationen erfolgreich gelegt. Wie soll sich ein Mitarbeiter abgrenzen, wenn es keinen klaren Rückbezug auf eine schriftliche Definition der Leistungen gibt? Der mit der Unschärfe verbundene Ärger ist immer größer, als wenn man die Leistungen klar und eindeutig schriftlich definiert.

An dieser Stelle habe ich schon häufiger über die Darstellung der Pflegeversicherungsleistungen gesprochen, insbesondere über die Möglichkeit, die verschiedenen Leistungen mit Beispielen zu erläutern (siehe auch Beispiel aus NRW). Dabei sollte man dann die Leistungsbeschreibung im Vertragstext ergänzen oder kürzen, wenn hier unklare und mehrdeutige Formulierungen benutzt werden wie der Klassiker: „Teilwaschen“ etc. Die beispielhafte Darstellung ermöglicht

lich) definierten Punktmengen dienen allein der Preisfindung in Vergütungsverhandlungen und sollten nicht ausgewiesen werden; schlimmstenfalls verwirren sie nur („wie viele Punkte sind eine Minute?!“). Eine solche transparente Darstellung vermeidet viele Missverständnisse und erleichtert den Mitarbeitern die Arbeit. Zur weiteren Abgrenzung gehören auch die allgemeinen Regelungen wie die Erläuterung des ausführlichen Hilfebegriffs der Pflegeversicherung: Denn jede Form von Anleitung oder Beaufsichtigung führt zur Abrechenbarkeit der angeleiteten oder beaufsichtigten (Teil-) Leistung.

In der Behandlungspflege sind grundsätzliche und spezifische Abgrenzungen vorzunehmen: Generell gilt, dass das Besorgen notwendiger Verordnungen oder Rezepte nicht naturgemäß die Aufgabe des Pflegedienstes ist, sondern primär des Patienten/Angehörigen bzw. auch des Arztes, der für die Therapie insgesamt verantwortlich ist.

Nur wenn die Zuständigkeiten geklärt sind, kann die Leistung als kostenpflichtige Dienstleistung (Medikamenten- und Ordnungsmanagement) oder zumindest als kostenfreie, aber erkennbare Serviceleistung des Pflegedienstes angeboten werden. Auch die Abgrenzung der Arbeitsschritte zusätzlich zur eigentlich nur beauftragten Kompressionstherapie (An- oder Ausziehen) ist notwendig, insbesondere weil diese Leistung neben der Medikamentenversorgung zu den am häufigsten erbrachten Leistungen eines Pflegedienstes gehört.

Agieren Sie transparent und nachvollziehbar. Verwenden Sie eindeutige, klare Formulierungen und Begriffe.

es, konkrete Versorgungssituationen zu beschreiben und so für die Kunden zu erklären, in welcher Situation die Leistung zu wählen wäre.

Transparente Darstellung

Die Leistung ist mit einem Euro-Preis vergütet. Die in den Katalogen (zusätz-

Kleine Morgen-/Abendtoilette mit Hilfe beim Aufsuchen und Verlassen des Bettes	Beispiel	Preis
Hilfe beim Aufsuchen oder Verlassen des Bettes	Abends kommt die Pflegekraft und geht mit Ihnen ins Bad. Sie hilft beim Umziehen. Die Pflegekraft unterstützt Sie beim Waschen des Gesichts sowie bei der Zahnpflege. Anschließend begleitet Sie die Pflegekraft ins Schlafzimmer und hilft Ihnen ins Bett.	xx,xx EUR
An-/Auskleiden		
Teilwaschen (Oberkörper oder Unterkörper)		
Mundpflege und Zahnpflege		
Kämmen		

Klarheit auch bei privaten Preisen

Und natürlich hat jeder Pflegedienst eine ergänzende Privatpreislite, die unverzichtbar ist bei nicht umfassenden Leistungen der gesetzlichen Kostenträger. Auch hier kann die richtige Darstellung viele Missverständnisse vermeiden: So gibt es z.B. nur „Rufbereitschaftseinsätze“, weil für „Notfalleinsätze“ allein der Rettungsdienst zuständig ist. ☺