

Die neue Pflegereform erfolgreich umsetzen, Teil 6

Das Erstgespräch nutzen, um den Pflegedienst mit den Leistungen des 1. Pflegestärkungsgesetzes neu zu präsentieren

Neue Chancen für die Gestaltung des Erstgesprächs – oder für die erneuten Kundenbesuche

Einer der wichtigsten Aufgaben einer PDL ist die Durchführung der Erstbesuche. Sie sind notwendig für die objektive Beurteilung der Bedürfnisse des Kunden und für die Vorgabe der von den Pflege-Mitarbeitern zu erbringenden Leistungen. Genau so bedeutsam sind jedoch die „erneuten Kundenbesuche“, das sind im Prinzip „wiederholte Erstgespräche“.

Diese sollten ohne speziellen Anlass durchgeführt werden und sollten von ihrer Intensität und Dauer her den Erstgesprächen ähneln. Das Jahr 2015 bildet nun eine Ausnahme aus dieser Regel. Nehmen Sie einfach das 1. Pflegestärkungsgesetz als Grund, um über die Leistungen noch einmal zu informieren. Ein Brief an die Kunden reicht dazu nämlich nicht aus. Somit nutzen Sie das 1. Pflegestärkungsgesetz als Aufhänger, auch für das Anbieten von Leistungen, die damit gar nichts zu tun haben, z.B. das Besorgen von Verordnungen, das Sie fortan im Privatzahler-Kataloges berücksichtigt haben.

Gehen Sie einfach mit folgendem Tenor in das wiederholte Erstgespräch, *„Ganz toll, was das 1. Pflegestärkungsgesetz alles an zusätzlichen Leistungsmöglichkeiten bietet! vieles hat sich geändert, es gibt viele neue Möglichkeiten, wir möchten noch einmal alles auf den Prüfstand stellen, und Ihnen diese vorstellen. Wie Sie ja wissen, haben auch wir unseren Leistungskatalog entsprechend angepasst, und können Ihnen nun unser Leistungsspektrum präsentieren und anpassen“*.

Beim diesem „wiederholten Erstgespräch“ wird der Eindruck vermittelt, welche Leistungen vom Pflegedienst möglich sind, welche Aufgaben aber auch weiterhin von den Angehörigen übernommen werden können oder müssen. Dieser Eindruck kann für eine lange Zeit prägend sein für das Inanspruchnahmeverhalten der Kunden, deshalb ist dieser Auftritt so wichtig. Diesen ersten Eindruck werden die Kunden so schnell nicht vergessen, ob im positiven oder negativen Sinn.

Aufbauend auf diesen Informationen und aufgrund der Beratung der PDL werden die Entscheider (das sind vorwiegend die Angehörigen und die Patienten) zukünftig ihre gewünschten Leistungen in Auftrag geben.

Neben all den inhaltlichen und fachlichen Gesichtspunkten könnte eine Vorgehensweise für die Frage der Finanzierung in etwa so aussehen:

1. Klären Sie zunächst den gesamten Bedarf an Leistungen, Leistungskomplexen und Unterstützungsbedarf. Diese Beratung und Abstimmung kann durchaus eine ½ Stunde dauern. Die Frage, was das kostet, sollte immer hintenan gestellt werden.
2. Eröffnen Sie nun den Pflegebedürftigen und/oder den Angehörigen, was dieser Umfang an Pflege, Hauswirtschaft und Häuslicher Betreuung kosten würde, wenn alle Leistungen vom Pflegedienst erbracht werden.
3. Dann ziehen Sie den Sachleistungsbetrag ab, den die Pflegekasse „zuschießt“, es bleibt (und das sollte die Regel sein) ein Eigenanteil übrig.
4. Wenn nun diese Aussage auf Unverständnis oder Ablehnung stößt, stellen Sie die Frage, wer denn dann anstelle von Ihnen als Pflegedienst die Leistungen oder Tätigkeiten übernehmen möchte? Es werden nun überwiegend keine Leistungen gestrichen, es wird lediglich festgelegt, wer die Leistungen erbringt.

Kalkulation der Kosten pro Monat [beim Erstbesuch] für die Leistungen der Pflegeversicherung für Menschen mit eingeschränkter Alltagskompetenz

Name des Patienten: **Frau Beispiel**

f = früh, m = mittags, a = abends

Im oberen Teil der Tabelle sind nur die farbigen Felder einzugeben

A	B	C	D														E		F		G		H																																			
			Mo			Di			Mi			Do			Fr			Sa		So		Anzahl gesamt	korri- giert	Gesamtpreis pro Monat																																		
			f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	1.] Pflegedienst alleine			2.] mit Unterstützung Angehöriger																																		
Nr.	Leistungskomplexe / - module	Preis pro Lstg. in Euro																																																								
1.	Große Pflege	21,00 €	o	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	o	o	o	o	14	9	1.277,50 €	821,25 €																																			
2.	Lagern und Betten	4,00 €	o			x			x			x			x	o	o	o	o	9	4	156,43 €	69,52 €																																			
3.	Hilfe bei der Nahrungsaufnahme	2,40 €																																																								
4.	Fahrtpauschalen	3,00 €	o	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	o	o	o	o	14	9	182,50 €	117,32 €																																				
5.																																																										
6.																																																										
7.																																																										
8.																																																										
9.																																																										
10.																																																										
11.																																																										
12.																																																										
Anzahl der Leistungen:			o	n	o	n	o	n	o	n	o	n	o	n	o	o	o	o	xxx	xxx	1.616,43 €	1.008,10 €																																				
Legende für die Eintragungen in die Datei:			Sachleistungen in Pflegestufe 0: 231,00 € ... das entspricht einer Geldleistung von: 123,00 €																																																							
x = soll vom Pflegedienst gemacht werden			Sachleistungen in Pflegestufe I: 689,00 € ... das entspricht einer Geldleistung von: 316,00 €																																																							
o = wird von den Angehörigen selbst erbracht			Sachleistungen in Pflegestufe II: 1.298,00 € ... das entspricht einer Geldleistung von: 545,00 €																																																							
			Sachleistungen in Pflegestufe III: 1.612,00 € ... das entspricht einer Geldleistung von: 728,00 €																																																							
			<table border="1"> <tr> <td>I</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td colspan="2">Anteilig von den Gesamtkosten übernimmt die Pflegekasse:</td> <td>1.298,00 €</td> <td>1.298,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Bitte geben Sie hier ein "x" ein:</td> <td colspan="2">= Eigenanteil für die Patienten bzw. Angehörigen:</td> <td>318,43 €</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="5">.... je nachdem, um welche Pflegestufe es sich handelt.</td> <td colspan="2">dazugehöriges Pflegegeld (als alternative Geldleistung):</td> <td>545,00 €</td> <td>545,00 €</td> </tr> <tr> <td colspan="5">(Bitte nur ein "x" eintragen!)</td> <td colspan="2">Mögliche Auszahlung als anteiliges Pflegegeld:</td> <td></td> <td>121,72 €</td> </tr> </table>														I	0	1	2	3	Anteilig von den Gesamtkosten übernimmt die Pflegekasse:		1.298,00 €	1.298,00 €	Bitte geben Sie hier ein "x" ein:					= Eigenanteil für die Patienten bzw. Angehörigen:		318,43 €	 je nachdem, um welche Pflegestufe es sich handelt.					dazugehöriges Pflegegeld (als alternative Geldleistung):		545,00 €	545,00 €	(Bitte nur ein "x" eintragen!)					Mögliche Auszahlung als anteiliges Pflegegeld:			121,72 €						
I	0	1	2	3	Anteilig von den Gesamtkosten übernimmt die Pflegekasse:		1.298,00 €	1.298,00 €																																																		
Bitte geben Sie hier ein "x" ein:					= Eigenanteil für die Patienten bzw. Angehörigen:		318,43 €																																																			
.... je nachdem, um welche Pflegestufe es sich handelt.					dazugehöriges Pflegegeld (als alternative Geldleistung):		545,00 €	545,00 €																																																		
(Bitte nur ein "x" eintragen!)					Mögliche Auszahlung als anteiliges Pflegegeld:			121,72 €																																																		

Dieses Verfahren bzw. diese Vorgehensweise sichert, dass nicht einfach nur Leistungen gestrichen werden, sondern dass Verbindlichkeit erzeugt wird.

Eine Kopie dieser Vereinbarung sollten Sie dem Pflegevertrag als Anlage beifügen. Eine weitere Kopie ist hilfreich, wenn sie vor Ort in der Dokumentationsmappe beigelegt wird, damit die Mitarbeiter sehen, was ursprünglich vereinbart wurde und gegebenenfalls der PDL Rückmeldung geben können, wenn Abweichungen davon in der täglichen Leistungserbringung notwendig sind oder die Zusagen der Angehörigen nicht eingehalten werden. Das wäre ein Anlass für einen erneuten Kundenbesuch.

Das Erstgesprächs-Kalkulationsraster berücksichtigt lediglich die Sachleistungen der Pflegeversicherung, nicht jedoch die Privatzahlerleistungen (wozu auch die stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach den §§ 45b/c SGB XI gehören) und auch nicht die Leistungen der Krankenversicherung (bei denen die Kosten ja so oder so von Krankenkasse übernommen werden).

PDL-Praxis-Tipps

- (1) Lassen Sie die erneuten Kunden von den Verwaltungskräften planen. Als PDL geben Sie Termine und Zeitfenster frei, welche Sie den Verwaltungskräften mitteilen. Diese rufen dann bei den Kunden an, und machen Termine mit ihnen aus.
- (2) Die erneuten Kundenbesuche für alle Kunden (außer denen, welche so oder so schon mit einem Erstgespräch versorgt wurden) sollten z.B. von März – Oktober eingeplant werden, so dass jeweils vorher und nachher zwei Monate Puffer sind, um evtl. Zwischenfälle mit einzukalkulieren.
- (3) Verwenden Sie für die Erstgespräche und die erneuten Kundenbesuche eine professionelle Informationsmappe, welche alle notwendigen Flyer, Formulare, Anträge und Kalkulationsraster enthält.
- (4) Der Erstbesuch ist aufgrund seiner Bedeutung **immer** Aufgabe der PDL, da sie grundsätzlich die Verantwortung für die Konsequenzen der Einsätze übernehmen muß, v.a. in wirtschaftlicher Hinsicht. Deshalb muß sie einen Eindruck gewinnen können, wie lange die Mitarbeiter die Einsätze im Durchschnitt durchführen sollen.

Download

Als kostenloser Download steht Ihnen eine EXCEL- Datei zur Verfügung, welche für die (neuen) Leistungen nach dem 1. Pflegestärkungsgesetz angepasst wurde. Hiermit können Sie (z.B. auf einem Tablet)

- a) festlegen, welche Leistungen in Zukunft von wem erbracht werden, und
- b) den Kunden erste Informationen geben, was sie an Eigenanteil zu tragen haben, bzw. was evtl. an Pflegegeld (bei Eigenleistung) übrig bleibt.

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste
Internet: www.siessegger.de
Email: pdl-praxis@siessegger.de