



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach
Dortmund

✉ pflege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Mit den richtigen Zutaten 3 Chancen nutzen

... und dann bitte auch richtig abrechnen

Kommt Ihnen das bekannt vor? Ihre Mitarbeiter erbringen bei Patienten **die sogenannten „ehda-Leistungen“**. Sie sind ja „eh da“. Diese müssen als „heimlich erbrachte Leistungen“ identifiziert werden müssen, und sollten letzten Endes über einen Privatzahlerkatalog definiert und dann abgerechnet werden (können).
Ich möchte jedoch den Fokus auf andere Leistungen legen.

Es gibt m.E. noch weitere **Leistungen, die Sie häufig erbringen, und möglicherweise noch nicht abrechnen**. Seien Sie gespannt.

Beginnen wir beim Start in den Prozess der Versorgung unserer Kunden.

Die Erstgespräche

Erfolgreiche Erstgespräche in der ambulanten Pflege sind von entscheidender Bedeutung, um eine vertrauensvolle Beziehung zu den Patienten und ihren Familien aufzubauen und gleichzeitig die Bedürfnisse und Anforderungen des Patienten vollständig zu erfassen.

Hier sind einige Zutaten, die zu einem erfolgreichen (Erst-) Gespräch beitragen können:



Man nehme
... Einfühlungsvermögen und Empathie

Ein einfühlsamer Umgang und das Zeigen von Mitgefühl sind unerlässlich, um das Vertrauen der Patienten und ihrer Familien zu gewinnen. Ein offenes Ohr für ihre Sorgen und Nöte schafft eine Atmosphäre des Vertrauens.



Man nehme
... eine klare Kommunikation

Die Verwendung einer klaren und verständlichen Sprache ist von großer Bedeutung, um Informationen effektiv zu vermitteln. Fachbegriffe sollten vermieden werden, es sei denn, sie werden verständlich erläutert.



Man nehme
... verstehendes Zuhören

Ein aufmerksames Zuhören signalisiert Respekt und Wertschätzung für die Aussagen des Patienten. Durch gezielte Fragen können Missverständnisse vermieden und die Bedürfnisse des Patienten präzise erfasst werden.



Man nehme
... die individuelle Bedarfsanalyse

Jeder Patient hat einzigartige Bedürfnisse und Wünsche. Daher ist es wichtig, sich ausreichend Zeit zu nehmen, um diese genau zu ermitteln. Nur so können maßgeschneiderte Pflegepläne entwickelt werden, die effektiv auf die individuellen Bedürfnisse eingehen.



Man nehme
... Die transparente Erklärungen und Rahmenbedingungen:

Eine klare und verständliche Aufklärung über die verschiedenen Pflegeoptionen und die individuellen Rahmenbedingungen ermöglicht es dem Patienten, aktiv am Pflegeprozess teilzuhaben.



Man nehme
... Die Einbeziehung des Patienten und seiner Familie:

Die Einbindung des Patienten und seiner Familie in den Pflegeprozess fördert eine partnerschaftliche Zusammenarbeit. Offenheit für ihre Fragen und Anliegen schafft Vertrauen und unterstützt eine kontinuierliche Kommunikation.

Follow-Up

Klare Vereinbarungen für Folgetermine und die Bereitschaft, weitere Fragen oder Bedenken zu adressieren, zeigen Ihr Engagement für die kontinuierliche Betreuung und Unterstützung des Patienten. ▶

Indem Sie diese bewährten Praktiken in Ihren Erstgesprächen anwenden, legen Sie den Grundstein für eine unterstützende und vertrauensvolle Beziehung zu Ihren Patienten und stellen sicher, dass ihre individuellen Bedürfnisse und Anliegen angemessen berücksichtigt werden.

Betrachten Sie diese große Bedeutung für die spätere Versorgung, das notwendige Know-how und den zeitlichen Aufwand! Dann sollte uns klar sein, dass wir die Erstgespräche die Folgegespräche und auch Beratungen konsequent abrechnen sollten. Das sind wir wert!

Drei Chancen

Als Pflegedienstleitung eröffnen sich Ihnen 3 entscheidende Möglichkeiten, um lukrative Einsätze zu sichern:

1. das Erstgespräch
2. das Folgegespräch bzw. der Folgebesuch
3. und das Beratungsgespräch

1. Erstgespräch

In meinen Beratungen vor Ort erlebe ich immer wieder, dass die Erstgespräche durchgeführt und meist auch abgerechnet werden. Und das ist auch gut so.

Trotzdem gibt es immer wieder einzelne Fälle, wo selbst diese Selbstverständlichkeit der Abrechnung der Erstgespräche nicht zu 100% gewährleistet ist.

In der ambulanten Pflege ist die Gestaltung des Erstgesprächs durch die jeweiligen Leistungskomplexe in den einzelnen Bundesländern festgelegt.

Diese Leistungskomplexe definieren die Inhalte und den Umfang der Leistung, z.B. Erstgespräch sowie die damit verbundenen Leistungsinhalte und Punktzahl (diese wird mit dem Punktwert multipliziert = Preis).

Dabei können die Anforderungen und Standards je nach Bundesland variieren.

Die Leistungskomplexe legen fest, welche Aspekte beispielsweise im Erstgespräch abgedeckt werden müssen und welche Leistungen dabei erbracht werden. Dazu gehören beispielsweise die Erfassung des Pflegebedarfs, die Erstellung eines Pflegeplans, die Beratung und Aufklärung des Patienten und seiner Angehörigen sowie die Organisation weiterer Unterstützungsleistungen.

Die genauen Anforderungen, Leistungen und Leistungsinhalte können je nach Bundesland unterschiedlich sein, da die ambulante Pflege in Deutschland durch die Bundesländer geregelt wird. Daher ist es wichtig, sich über die spezifischen Vorgaben und Leistungskomplexe des jeweiligen Bundeslandes zu informieren und diese im Erstgespräch entsprechend zu berücksichtigen.

Im Zuge des siebten Pflegeberichts wurde eine Übersicht über vereinbarte ambulante Leistungskomplexe in den einzelnen Bundesländern (Stand 01.07.2021) veröffentlicht.

[Link zum Download](#) ●

2. Das Folgegespräch / der Folgebesuch

Im Laufe der Zeit, verändert sich der pflegerische Zustand des Patienten. Meistens passieren dann Dinge im Automatikmodus:

- ▶ Erfassung der Veränderungen im häuslichen Pflegeumfeld, z.B. mittels Pflegevisite
- ▶ Aktualisierung des Maßnahmenplans
- ▶ Planung der Pflegeeinsätze und. Aktualisierung/Anpassung der Leistungen
- ▶ Ist der Pflegegrad noch korrekt?
- ▶ Beratung des Patienten und der Angehörigen
- ▶ usw.

Und **oftmals** werden die Leistungen mittels Leistungskomplex „**Folgebesuch / -gespräch**“ **nicht abgerechnet**, weil ...

- ... der Leistungskomplex für Folgegespräche/-besuche in Vergessenheit geraten ist?
- ... es im Alltagsgeschäft untergeht?
- ... es versäumt wurde, über diese Leistung im Erstgespräch zu informieren und die Leistung im Kostenvoranschlag mit aufzuführen als Bedarfs-LK?
- ... die Pflegefachkräfte hierüber kein Wissen haben?

Wie bitter!

Kommt Ihnen das bekannt vor?

Wenn Ja, dann haben Sie Entwicklungspotential!

3. Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Mit dem Blick auf die Versorgung der Pflegebedürftigen zu Hause wird deutlich, welche Bedeutung Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI haben.

Der Beratung kommt eine wichtige Funktion zur Stabilisierung und Qualitätssicherung häuslicher Pflege zu.

Die Beratung ist außerdem auch im Zuge einer betriebswirtschaftlichen Steuerungsfunktion zu betrachten. Der Beratungsbesuch ist oftmals die erste vertrauensbildende Maßnahme zur ambulanten Pflege und die Chance, Sie als Pflegedienst kennenzulernen. Pflegebedürftige Kunden als auch ihre Angehörigen schätzen mit der Zeit Ihre kompetente Beratung und realisieren, dass sie von Ihrer Beratung profitieren können. ▶

Beratung im Allgemeinen sollte neben den Leistungen des SGB XI, SGB V und den Privatzahlerleistungen ein **selbständiges Leistungsangebot** Ihres Pflegedienstes sein.

Wer hat die Pflicht oder den Anspruch auf Beratung nach § 37 Abs. 3 SGB XI?

1. Beratungsgespräche für Pflegegeldempfänger:

Bei Pflegegrad 2 und 3 halbjährlich einmal, bei Pflegegrad 4 und 5 vierteljährlich einmal – **verpflichtend**

2. Beratungsgespräche für die eigenen Pflegesachleistungskunden:

In allen Pflegegraden einmal pro Halbjahr – **auf Wunsch des Kunden**

Das heißt ganz konkret, Pflegesachleistungskunden **können** halbjährlich einen Beratungsbesuch in Anspruch nehmen. Diese sind freiwillig. Und auch der Beratungsbesuch bietet für Sie als Pflegedienst, als dritte von 3 Möglichkeiten, die Leistungen „unter die Lupe“ zu nehmen.

Es ist **die** Gelegenheit, die Qualität der Dienstleistungen herauszustellen und den wahrscheinlich fortentwickelten pflegerischen Bedarf der Patienten zu ermitteln.

Durch **empathische Beratung** mit **ehrlichem Interesse** und **professionellem Fragen** und vor allem zugewandtem **Zuhören** können nicht nur die Bedürfnisse des Patienten erfüllt, sondern auch langfristige und profitable Einsätze vereinbart werden.

Halten wir fest

Der Grundstein für zukünftige Erlöse wird im Erstgespräch, in den Folgebewisungen und Beratungsbesuchen gelegt. Also alle Leistungen, die Sie auch abrechnen (können)! **Sie müssen!** ... im Sinne einer wirtschaftlichen Betriebsführung.

Doch nicht nur das – auch das Bewusstsein der Patienten und Ihrer Angehörigen kann maßgeblich beeinflusst werden. Denn diese Besuche stehen in einem engen Zusammenhang mit dem Thema Beratungs- und Verkaufsgespräche. Hier geht es nicht nur um die Präsentation der Dienstleistungen, sondern auch um die Chance, den Patienten von der Qualität und dem Mehrwert des ambulanten Pflegedienstes zu überzeugen und abzuholen.

Eine gezielte und professionelle Beratung und Begleitung mit diesen drei Möglichkeiten ist entscheidend, um nicht nur die Zufriedenheit der Patienten zu steigern, sondern auch das Wachstum und den Erfolg des Pflegedienstes langfristig zu sichern.

Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus
www.kerstinpleus.de



● Kerstin Pleus



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen
Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813
pflege@kerstinpleus.de
www.kerstinpleus.de



»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare