

## Beratungseinsätze nach § 37 Abs. 3 SGB XI: Lästiges Übel oder bezahlte Verkaufsgespräche?

**P**flelegutachten, Pflegekontrollbesuch und Pflegeberatungsbesuch sind wohl die meistverwendeten Begriffe für die Beratungseinsätze (so der Begriff aus dem Gesetzestext) nach § 37 Abs. 3 SGB XI. Und während die einen Pflegedienstinhaber über die unlukrativen Beratungsbesuche schimpfen, **generieren die anderen erhebliche Umsätze** aus dieser Klientel. Wie kommt das?

### Der Pflegekunde muss sein Defizit erkennen

2/3 aller ambulanten versorgten Pflegebedürftigen in Deutschland werden durch Angehörige oder sonstige ehrenamtliche Pflegepersonen versorgt. Im Sinne des Gesetzgebers sollen bei den Beratungsgesprächen folgende Ziele erreicht werden:

- ▶ Sicherung der Qualität der häuslichen Pflege,
- ▶ der regelmäßigen Hilfestellung und
- ▶ der praktischen pflegfachlichen Unterstützung.

Das bedeutet, dass Sie als Pflegekraft während eines Beratungsbesuchs feststellen sollen, ob **Defizite in der Versorgung** vorliegen und Sie Ihre „gewonnenen Erkenntnisse über die Möglichkeiten der Verbesserung der häuslichen Pflegesituation“ dem Pflegebedürftigen und – mit dessen Einwilligung – der Pflegekasse oder dem privaten Versicherungsunternehmen mitteilen sollen.

### Nutzen Sie die Pflegeberatungsbesuche als Verkaufsgespräche

Doch aus den Pflegeberatungsbesuchen als solchen kann der Pflegedienst pro Besuch in der Pflegestufe I und II höchstens 16 €, in der Pflegestufe III höchstens 26 € an Umsatz erwirtschaften. Daher sollten Sie als Pflegedienst diese Pflegeberatungsbesuche **als Verkaufsgespräche** nutzen, um die Leistungen Ihres Pflegedienstes anzubieten. Doch Pflege lässt sich nur dann „verkaufen“, wenn der Kunde seine Defizite erkennt. Damit sich alle **Defizite finden und erkennen** lassen, ist der Kunde auf Ihre Hilfe als professionelle und erfahrene Pflegefachkraft eines ambulanten Pflegedienstes angewiesen.

### Defizite können Sie nicht während eines Kaffeeklatsches ermitteln

Wenn Sie einen Beratungsbesuch um 15:30 Uhr bei Kaffee und Kuchen (alles ist gereinigt und aufgeräumt) durchführen, werden Sie der oben genannten Forderung nicht gerecht. Denn Sie können nur dann optimal beraten und helfen, wenn Sie beim Pflegebedürftigen und bei der Pflegeperson alle Defizite aufdecken. Das bedeutet also, dass Sie bei der pflegerischen Versorgung direkt anwesend sein sollten. Damit Sie der **gesetzlichen Forderung** nachkommen und zugleich Ihre Umsätze erhöhen können, sollten Sie folgende Tipps beachten.

#### 1. Tipp: Führen Sie den Beratungseinsatz zum Versorgungszeitpunkt durch

Hier können Sie wirklich „Erkenntnisse über die Möglichkeiten der Verbesserung der häuslichen Pflegesituation“ gewinnen. Und Sie können die möglichen **Verbesserungen oder auch Defizite** sowohl auf den Pflegebedürftigen wie auch auf die Pflegeperson beziehen.

#### 2. Tipp: Stellen Sie die Sachleistung als mögliches Produkt hinten an

Wenn Sie Defizite aufgedeckt haben, sollten Sie nicht immer Pflegesachleistungen anbieten. Denn dann haben Sie es extrem schwer, die Beratungskunden als Pflegekunden zu gewinnen. Wenn Ihr Beratungskunde und seine Pflegeperson Sachleistungen gewollt hätten, hätten sie nicht die Geldleistung gewählt. Zudem ist die Sachleistung auch **nur in bestimmten Fällen** wirklich die **angemessene Lösung** für das Problem. In den allermeisten Fällen bieten sich eher folgende Möglichkeiten an:

- ▶ **Pflegerische Defizite** lassen sich am besten durch eine **individuelle Pflege-schulung** nach § 45 SGB XI beheben.
- ▶ Um die **Pflegeperson zu entlasten**, könnten Sie etwa die **stundenweise Ersatzpflege** nach § 39 SGB XI anbieten.
- ▶ Um die (geistigen) Fähigkeiten des Pflegebedürftigen zu fördern und zu erhalten, bieten sich die zusätzlichen, **qualitätsgesicherten Betreuungsleistungen** nach § 45b SGB XI an.

Bei allen genannten Leistungsarten handelt es sich um Leistungen, die Sie als Pflegedienst anbieten können und die durch die Pflegekasse übernommen werden. Da Ihr Beratungskunde hierbei **keine Eigenanteile** zahlen muss, lassen sich diese Leistungen auch einfach „verkaufen“.

#### 3. Tipp: Sprechen Sie die Defizite direkt an, vermerken Sie sie in jedem Fall auf dem Formular

Sie sollten **alle Defizite offen ansprechen** und sie, wie im Gesetz vorgesehen, auf dem Formular vermerken und der Pflegekasse, nach vorherigem Einverständnis des Kunden, **samt Verbesserungsvorschlägen** mitteilen. Doch glaubt man den Beratungseinsatzformularen, die durch die Pflegedienste in Deutschland an die Kassen weitergereicht werden, ist in **99,5 % aller Fälle in Deutschland die Pflegequalität sichergestellt**. Spricht man jedoch mit den durchführenden Pflegekräften direkt, sieht deren Einschätzung deutlich anders aus. Doch eine Verbesserung der Pflegesituation kann nur dann erreicht werden, wenn Sie Ihre tatsächlichen Eindrücke schildern und die von Ihnen angedachten und vorgeschlagenen Problemlösungen sachlich vertreten.

#### 4. Tipp: Vertreten Sie Ihre Position selbstbewusst

In einigen Fällen lassen sich die nötigen Leistungen nur platzieren, wenn der Kunden ausführlich aufgeklärt wird. Zudem sind einige Pflegepersonen **schwer zu überzeugen**. Falls Sie jedoch Möglichkeiten zur Verbesserung sehen, dann sollten Sie sich auf **Ihre Fachkompetenz** besinnen und nicht nachgeben, wenn der Kunde nicht sofort Verständnis für die Verbesserungsmöglichkeiten entwickelt.

Doch bedenken Sie stets, dass es in diesem Gespräch nicht darum geht, den Beratungskunden zu übervorteilen oder ihm Leistungen aufzuschwatzen. In diesem Beratungsgespräch geht es einzig und allein darum, nötige Maßnahmen zur Verbesserung der Pflegesituation zu ergreifen. Es liegt zu einem großen Teil an Ihnen, ob Ihre Kunden optimal versorgt werden.

## Checkliste: Das sollten Sie beim Pflegeberatungsbesuch beachten

| Eckpunkte zum § 37 Abs. 3 SGB XI                                                                   | Erledigt                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Diese Defizitkategorien sollten Sie prüfen:</b>                                                 |                          |
| ▶ Patient leidet                                                                                   | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Pflegeperson ist überlastet                                                                      | <input type="checkbox"/> |
| ▶ pflegerische Defizite                                                                            | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Pflege ist rundum sichergestellt                                                                 | <input type="checkbox"/> |
| <b>Diese Dienstleistungsangebote sollten Sie, soweit angemessen, zur Defizitbehebung anbieten:</b> |                          |
| ▶ Verhinderungspflege                                                                              | <input type="checkbox"/> |
| ▶ zusätzliche Betreuungsleistungen                                                                 | <input type="checkbox"/> |
| ▶ individuelle Pflegeschulung                                                                      | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Behandlungspflege                                                                                | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Sachleistungen                                                                                   | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Hilfsmittel                                                                                      | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Wohnraumanpassung                                                                                | <input type="checkbox"/> |
| <b>Defizite dem Kunden mitteilen:</b>                                                              |                          |
| ▶ Vermitteln Sie Verständnis.                                                                      | <input type="checkbox"/> |
| ▶ Stellen Sie Ihre Fachkompetenz in den Vordergrund.                                               | <input type="checkbox"/> |
| <b>Meldung an die Pflegekasse, wenn:</b>                                                           |                          |
| ▶ keine Pflegesituation vorliegt, die eine Pflegestufe rechtfertigt.                               | <input type="checkbox"/> |
| ▶ die Pflegestufe zu niedrig ist, um eine erneute Begutachtung zu initiieren.                      | <input type="checkbox"/> |
| ▶ die derzeitige Pflege für den Patienten gefährlich ist.                                          | <input type="checkbox"/> |

Mit dem folgenden Auswertungsbogen ist es Ihnen möglich, die Beratungsbesuche Ihrer einzelnen Mitarbeiter z. B.

quartalsweise auszuwerten. So erkennen Sie schnell, ob Ihr „Beratungsmitarbeiter“ den Beratungsbesuch im Sin-

ne des Gesetzes durchgeführt hat oder zu diesem Thema nachgeschult werden muss.

## Muster: Auswertungsbogen zu den Beratungsbesuchen

### Auswertungsbogen zu den Beratungsbesuchen nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Zeitraum: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ bis \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_

Mitarbeiter: \_\_\_\_\_

#### Anzahl der Fälle in folgenden Kategorien

| Fall                                                                                                  | Strichliste        | Anzahl        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| Pflegeperson benötigt Entlastung / Hilfe.                                                             |                    |               |
| Pflege ist gesichert und nicht verbesserungsfähig.                                                    |                    |               |
| Die Pflegeperson tut, was sie kann, die Pflege ist verbesserungsfähig.                                |                    |               |
| Die Pflegeperson tut nur das Nötigste oder gar nichts, Pflege ist defizitär und/oder nicht gesichert. |                    |               |
| Die Pflegestufe scheint nicht (mehr) angemessen.                                                      |                    |               |
| <b>Maßnahmen und Konsequenzen</b>                                                                     |                    |               |
| <b>Konsequenzen</b>                                                                                   | <b>Strichliste</b> | <b>Anzahl</b> |
| Keine Konsequenzen, Pflege läuft weiter wie bisher.                                                   |                    |               |
| Einsatz von Hilfsmitteln ist angeraten.                                                               |                    |               |
| Pflegeperson wird angeleitet / geschult.                                                              |                    |               |
| Kombileistung wird beantragt.                                                                         |                    |               |
| Verhinderungspflege wird beantragt.                                                                   |                    |               |
| Pflegegutschein wurde ausgehändigt („Schnupperpflege“).                                               |                    |               |
| Verordnung wird beim Arzt angefordert.                                                                |                    |               |
| Pflegeperson akzeptiert keine Hilfe.                                                                  |                    |               |
| <b>Meldung an die PK erfolgt:</b>                                                                     | <b>Strichliste</b> | <b>Anzahl</b> |
| Pflege ist nicht gesichert.                                                                           |                    |               |
| Pflegestufe ist nicht gerechtfertigt.                                                                 |                    |               |

**Der Autor:** Ralph Wissgott, Unternehmensberatung Wissgott, Fachberatung für die ambulante Pflege, Persebecker Str. 47, 44227 Dortmund, <http://www.uw-b.de>, E-Mail: [rw@uw-b.de](mailto:rw@uw-b.de), Tel.: 02 31 / 7 76 54 30, Fax: 02 31 / 7 76 54 33, mobil: 01 71 / 1 43 83 83