

Privatleistungen über Guthabekarten abrechnen – das Innovationsprojekt „Ihre Zeit“

## **Der Kunde kauft Zeit**

**Pflegedienstkunden sind zunehmend bereit, Leistungen privat zu finanzieren. Die Dienste müssen deshalb ihr Angebot über die SGB XI-Katalogleistungen hinaus erweitern. Beim Projekt „Ihre Zeit“ geschieht dies, indem der Kunde Zeitkontingente einkauft und selbst bestimmt, welche Leistungen die Pflege-dienst-Mitarbeiter erbringen.**

Von Andreas Heiber

Die Pflegeversicherung hat nach Meinung vieler Experten einen Konstruktionsfehler durch die Beschränkung der Leistungen auf einen fest definierten Katalog von nur 21 täglich wiederkehrenden Verrichtungen. Daher könnten Gruppen wie Demenke nicht sachgerecht versorgt werden. Tatsächlich dürfte der Konstruktionsfehler viel weniger in der Beschränkung der Verrichtungen, als in der finanziellen Ausstattung liegen. Da die Teilkaskofinanzierung in keinem der Bundesländer trotz sehr unterschiedlichen Preisniveaus für die Versorgung ausreicht, die bei der Einstufung als Defizit erkannt worden ist, würde daher eine reine Ausweitung der Einstufungsvoraussetzungen das Problem überhaupt nicht lösen.

Gesellschaftlich hätte spätestens mit Einführung der Pflegeversicherung deutlich werden müssen, dass die eigene Vorsorge vom Sozialsystem her verlangt wird und dass es einen bedeutenden Anteil an Leistungen – seien es Katalogleistungen oder andere – gibt, die privat zu finanzieren sind.

Auf diese Ausgangslage hat die Pflege sehr zögerlich reagiert. Weitgehend werden immer noch nur die Leistungskataloge der Pflegeversicherung als einzige Dienstleistung angeboten, ob-

wohl das Leben doch aus mehr als nur 21 Verrichtungen besteht.

Seit einiger Zeit entwickeln sich zunehmend neue Leistungsangebote und Leistungskataloge. Einerseits aus der Notwendigkeit der Abgrenzung von Heimlichen Leistungen zu Serviceleistungen (siehe Heiber in PDL Praxis), aber auch aus der Erkenntnis heraus, dass die Kunden zunehmend bereit sind, Geld für andere Leistungen zu investieren.

Das prominenteste Beispiel hat der bpa mit seinen „Ihre-Service-Plus-Paket Leistungen 2004“ veröffentlicht (Katalog unter [www.bpa.de](http://www.bpa.de)). Dieser Katalog enthält nach einem Baukastenprinzip Privatleistungen, die jeder Pflegedienst für sich adaptieren und weiter entwickeln kann.

Zwei Leistungsarten sind dort anzutreffen:

- Pauschalleistungen, bei denen der Kunde konkrete Pakete kauft, vergleichbar den Modulen/Leistungskomplexen der Pflegeversicherung und
- Einzelleistungen, die konkret einzelne Tätigkeiten beschreiben und zeitlich genau definiert sind.

Beide Definitionsarten beschreiben Leistungsinhalte und den dafür notwendigen Aufwand in Punkten oder Zeit. Je detaillierter und damit eindeutiger beschrieben wird, umso länger werden die Leistungskataloge.

Es stellt sich daher die Frage, ob es keinen anderen Definitionsweg für Privatleistungen gibt. Grundsätzlich geht es hier doch um Leistungen, die der Kunde selbst bestellt und inhaltlich bestimmt. Er ist so weit Kunde, dass er die Qualität der Leistungserbringung selbst beurteilen kann: beispielsweise kann er selbst feststellen, ob das Geschirr abgewaschen ist oder wie lange ein Spaziergang gedauert hat. Bei Grund- und Behandlungspflegeleistungen ist dies in der Regel nicht der Fall: wer kann schon als Pflegebedürftiger beurteilen, ob die Pflegefachkraft eine Wundversorgung fachgerecht durchgeführt hat?

Wenn aber diese Kundensouveränität bei Privatleistungen vorhanden ist, warum soll man diese nicht auch nutzen, indem der Kunde über die Leistungen selbst entscheidet.

Vor diesem Hintergrund entstand die Idee der Einführung von Zeitleistungen: die einzige Festlegung ist die gebuchte Zeit, die Leistungsinhalte bestimmt der Kunde selbst. Dabei sind Leistungen, die in anderen Katalogen definiert sind (Grund- und Behandlungspflege) ausgeschlossen.

Ein zweiter Aspekt ist die Frage der Verpackung. Die oben geschilderte Geschichte der langsamen Entwicklung von Privatleistungskatalogen hat auch damit zu tun, dass die potentiellen Kunden sich bisher noch kaum als Kunden verstehen. Sie haben es oft nicht gelernt, für sich selbst und ihre

Versorgung Geld auszugeben, stattdessen wird dies eher für die Nachkommen gespart.

Die Guthabenkarte bringt eine ganze Reihe von Vorteilen mit:

- Die abrufbaren Leistungen sind inhaltlich nicht beschränkt, der Kunde bestimmt was er will. Die für die Leistungserbringung notwendige Zeit wird dann abgerechnet. Durch die offene Definition entfallen Abgrenzungsdiskussionen ebenso wie Frustrationen wegen falscher Erwartungen.
- Die Guthabenkarte wird nur einmal bezahlt, danach verfügt der Kunde über ein Guthaben an Leistungen, die er dann sicherlich eher in Anspruch nimmt, als wenn er die Leistungen jedes Mal einzeln bezahlen muss..
- Die Guthabenkarte ist übertragbar und kann verschenkt werden; Enkel haben damit eine Alternative zur klassischen Flasche Eierlikör.
- Mit der Guthabenkarte ist die „volle Kostenkontrolle“ gewährleistet. Mehr als bereits bezahlt kann die Leistung nicht kosten. Das System ist bekannt aus vielen Bereichen wie beispielsweise dem Handymarkt und sehr akzeptiert.
- Da die Guthabenkarten auf Papier gedruckt sind, hat der Kunde jederzeit den tatsächlichen Überblick über die bereits abgerufenen Leistungen. Technisch

lassen sich zwar auch sehr viel fortschrittlichere Medien einsetzen (z.B. Chipkarten), aber damit verliert der Kunden den eigenständigen Überblick über sein Guthaben. Was bei anderen Systemen sicherlich vom Anbieter gewünscht ist (z. B. erfährt man den Kontostand bei den Prepaid-Handys nicht direkt über das Gerät, sondern nur nach Anruf des Telefonanbieters), dürfte bei den Pflegekunden eher negativ bewertet werden.

Für den Pflegedienst bietet die Guthabekarte ebenfalls viele Vorteile:

- Die Leistungen sind transparent und einfach zu erklären. Unzufriedenheit wegen falscher oder zu kurzer Leistungen kann es theoretisch nicht mehr geben.
- Die Verwaltung und Rechnungsstellung ist sehr einfach. Der Pflegedienst erhält das Geld meist (Rechnungslegung s.u.) sogar im Voraus und nicht erst nach der erbrachten Leistung. Die Dokumentation der Inanspruchnahme der Leistung findet direkt auf der Guthabekarte statt, eine weitere Dokumentation ist in der Regel nicht notwendig.
- Es können auch andere Gruppen zur Finanzierung angesprochen werden: von der Familie und Freunden bis hin zu Vereinen oder Kirchen und Gemeinden.
- Selbst im Rahmen der Sozialhilfe könnten Guthabekarten eingesetzt werden: der Sozialhilfeempfänger kann dann zwar selbst über die Inhalte entschei-

den, das Budget ist aber von Beginn an festlegt, kann allerdings auch auf andere Monate übertragen werden. Durch die inhaltliche Transparenz und die Festlegung auf einen Dienstleister wird auch keine weitere Begleitung oder Überwachung beispielsweise durch Case-Manager nötig.

### **Guthabekarte „Ihre Zeit“**

Die Guthabekarte „Ihre Zeit“ wurde für die Pflegedienste „Ambulantes Pflegezentrum Nord gGmbH“ in Flensburg und „Ambulante Pflege Angeln gGmbH“ entwickelt. Sie ist dort seit Dezember 2004 im Einsatz.

Als Bewertungs- und Umrechnungsmaßstab für die Zeit dient ein Punktesystem, wie es ähnlich in der Pflegeversicherung verwendet wird. Dabei entsprechen 5 Punkte 10 Minuten Leistungszeit vor Ort. Absichtlich wurden keine 10 Punkte für 10 Minuten gewählt, um nicht Verwechslungen mit der Pflegeversicherung und deren Punktbewertung hervor zu rufen.

Pro Einsatz wird zunächst von einer Grundzeit von 30 Minuten = 15 Punkte ausgegangen, bei Einsätzen mit weiteren Leistungen, z.B. Behandlungspflege, kann aber davon abgewichen werden. Zusätzlich zu jedem Einsatz werden für die Finanzierung der Wegekosten sowie der Verwaltung weitere 5 Punkte fällig. Wird der Einsatz an Sonn- und Feiertagen sowie außerhalb der Zeit von 10:00 Uhr bis 20:00 Uhr abgerufen, wird hierfür ein Zuschlag („andere Zeiten“) von 5 Punkten fällig. Somit kostet ein Einsatz von 50 Minuten 30 Punkte, am Sonntag aber 35 Punkte.

Der späte Leistungsbeginn sorgt dafür, dass die klassischen Morgenleistungen der Pflege- und/oder Krankenversicherung weitgehend ohne die Privatleistungen erfolgen können, da es ansonsten zu Personalengpässen kommen kann.

Die Karten werden in den Stückelungen von 60, 120, 180 und 240 Punkten angeboten, diese Größen erlauben eine bessere Aufteilung als beispielsweise bei 50'er Stückelung.. Je nach Punktmenge reduziert sich auch der Preis pro Punkt, so dass es für die

Kunden attraktiver wird, höhere Kartenguthaben zu erwerben. Zwar können „Ihre Zeit“-Leistungen auch ganz normal auf der Basis einer nachträglichen Rechnung abgerufen werden, dann jedoch erhöht sich der Rechnungsbetrag wegen der zusätzlichen Verwaltungskosten um 10 %..

„Ihre-Zeit“-Leistungen werden in der Regel mindestens zwei Tage vorher gebucht, andernfalls kann organisatorisch bedingt die Leistungserbringung nicht gewährleistet werden.

Weitere Informationen zum Guthabensystem „Ihre Zeit“ finden Sie unter [www.Ihre-Zeit.SysPra.de](http://www.Ihre-Zeit.SysPra.de).

Alle Rechte bei:

**© System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/ 98 25 56 15; Fax 0521/801 82 48

[www.Ihre-Zeit.SysPra.de](http://www.Ihre-Zeit.SysPra.de), Email: [Info.Ihrezeit@syspra.de](mailto:Info.Ihrezeit@syspra.de)