

Pflegeberatung goes digital

**Digitale Angebote zur Schulung und Beratung
nutzen – Aus der Pandemie etwas mitnehmen
und diese als Anbieter für Pflegeberatung
überstehen**

Angebote während der SARS-COV-2 Pandemie (Anzahl, in den letzten 12 Wochen durchgeführt)

- 37,3 Beratungseinsätze - (25)
- 7a (nur telefonisch) - (4)
- 45 Schulung (bisher nur individuelle Schulung in der Häuslichkeit) - (20)
- Begleitung bei MDK/Medicproof Terminen (nur telefonisch) – (30)
- Privatberatungen / Psychosoziale Begleitung / Seelsorge – (ca. 150)

Nutzung bereits bestehender Plattformen / Lösungen zur Information (1) und Schulung / Beratung (2)

- ZOOM 1+2
- WebEx 1+2
- Alfaview (bay. KuMi) 1+2
- Skype 1+2
- Microsoft Teams 1+2
- Youtube 1
- Podcastplattformen wie Soundcloud, Spotify, Castbox 1
- Email 1+2
- Telegram 1+2
- Signal 1+2
- Whatsapp Video – Kennenlernen, Hausführung - Wohnumfeld
- Messenger Video - Kennenlernen, Hausführung - Wohnumfeld
- Facetime – nicht möglich, da nur Android und Windows von mir genutzt wird

Voraussetzungen

- Datenschutz berücksichtigen
- Datenschutzerklärung im Vorfeld unterschreiben lassen
 - Bei Pro-Accounts oft inkludiert bei Anerkennung der Nutzungsbedingungen / Ausdrucken - Abheften
- Grenzen aufzeigen – in rechtssicherem Raum bleiben, notfalls dann „nur“ telefonieren!
- Abrechenbarkeit? Ehrenamt? Service? Kundenbindung? Folgeaufträge?

Vorgehen in Bezug auf Kunden:

- Erstgespräch zum ersten Kennenlernen und Terminvereinbarung sowie Klärung der genutzten Medien in der Regel via Telefon nach Erstkontakt per Mail
- Kunden so viel wie möglich abnehmen (Meetingräume etablieren damit Versicherte nur noch auf einen Link klicken müssen, CAVE unterstützte Endgeräte!)
- Angst vor unzureichender Beratung nehmen! „Das ist doch nichts gescheites ohne das Sie bei uns am Tisch sitzen“

Vorgehen in Bezug auf Finanzierung

- Kooperationen suchen – Netzwerke aktivieren und ausbauen
- Mögliche Kooperationspartner: Pflegekassen, große Anbieter von Pflegeberatung, Firmen, Vereine und Verbände

Kundenakquise für digitale Angebote

- Stammkunden und Bestandskunden aktiv anschreiben (CAVE – korrekte Datenschutzerklärung mit Haken bei Werbung wichtig!) und Angebote vorstellen. Möglichkeiten der Abrechenbarkeit erläutern.
- Werbung über Homepage, Facebook, Instagram, Twitter – gegebenenfalls dieses auch an dritte auslagern
- Webinar / Podcast Vereinen oder Verbänden anbieten (z.B. in Form eines Interviews)

Abrechnungsmöglichkeiten

- Beratungseinsatz gemäß § 37,3 des SGB XI (nur wenn hoher Leidensdruck und Beratungsnot bei den Versicherten, Kassen stellen sich aktuell leider immer wieder quer, obwohl in der Begründung Zum COVID-19 Krankenhausentlastungsgesetz vom 24.3.2020 klar steht, dass diese stattfinden können – es geht um Einsparungen!) maximal 30 Minuten für 4,25 € je 5 Minuten möglich aktuell (nach Rücksprache des DBfK mit der Arbeitsgemeinschaft der Pflegekassenverbände in Bayern)!
- Telefonische Pflegeberatung nach §7a (Rechtsanspruch besteht, wird aktuell von vielen Pflegekassen selbst erfüllt! Noch zögerlicher beim Ausstellen von Beratungsgutscheinen aktuell...)
- Schulung gemäß § 45 des SGB XI (Cave: Verträge Voraussetzung! Zur Zeit meiner Erfahrung nach leider sehr schlechte Zahlungsmoral der Pflegekassen!)

Telefonische MDK und Medicproof Begleitung

- Die Einstufung in Pflegegrade erfolgt auf Basis der bereits bei den Medizinischen Diensten vorliegenden Informationen und gegebenenfalls eines ergänzenden Telefoninterviews mit dem Pflegebedürftigen bzw. ihren Bezugspflegepersonen und eines zum Beispiel Pflegeberaters oder Sachverständigen.
- Nur Telefon, keine Videotelefonie. Telefonkonferenzräume sind kostenlos kaum, kostenpflichtig schwer zu bekommen. Manche „Billiganbieter im Telefonbereich“ bieten keine Telefonkonferenzfunktion an, bei manchen ist es so tief im Menü versteckt, dass es die Angehörigen nicht schaffen. → Deshalb: Vollmacht, meine Nummer auf die Fragebögen und ich etabliere dann über meinen – sauteuren – MagentaMobile Business Account problemlos Telkos.
- Zu den Ergebnissen ist zu sagen, dass alle Begutachtungen, die ich begleitet habe - und es waren dann doch um die 30 Stück Im Zeitraum März, April, Mai führten zu den Ergebnissen, die ich errechnet und videotelefonisch mit den Kunden vorbereitet und für korrekt befunden habe. Der medizinische Dienst und seine Gutachter gehen hier aktuell relativ feinfühlig mit den Situationen um, haben auch Verständnis, wenn meine Telefonkonferenz Räume zusammenbrechen oder wenn Gespräche unverständlich sind oder wenn Unterlagen nicht rechtzeitig weitergeleitet wurden

Gestaltung MDK / Medicproof Begleitung

Ich habe Telefongespräche zwischen 6 (!) und 90 (!) Minuten erleben dürfen. Es gibt aber auch Ausnahmen:

- Positiv: Einstufung einer 5 und einer 10 jährigen (jeweils schwere Autismusspektrumstörung) Erstantrag ohne Anruf nur nach von mir vorbereiteter Aktenlage beide PG 3.
- Negativ: mehrfach erlebt, dass der entsprechende Gutachter des medizinischen Dienstes einfach so anrief - ohne Terminvereinbarung vorher - und relativ übergriffig in wenigen Minuten den Fragebogen versuchte durchzupeschen. Hier empfehle ich dringend dieses Vorgehen nicht zu unterstützen, sondern den Gutachter / die Gutachterin freundlich darauf hinzuweisen, dass ein Termin vereinbart werden soll. Denn in der Regel wurden meine Versicherten - meine Kunden - dann angerufen, wenn sie gerade Matheaufgaben mit ihren Kindern lösten, in Videokonferenzen mit Kollegen, Chefs oder behandelnden Ärzten steckten oder gerade kochten.

Dieses von mir erstellte Webinar (Auszug davon anbei) habe ich an Pflegekasse und Anbieter von Elder-Care „verkauft“ – läuft als 45iger Schulung...

Was ist eigentlich Sars-CoV-2 / COVID-19?

- Allgemeine Infos zu Virus und Erkrankung
- Hygiene
- Regelversorgung – Einschränkungen und Möglichkeiten
- Plötzlich Pflegebedürftig – was ist aktuell möglich?
- Gesetzesänderungen
- Beratungsmöglichkeiten
- Begutachtung durch den MDK
- Hashtags
- Vereinsamung
- Ausgleich / Achtsamkeit

- Sars-CoV-2 ist die offizielle Bezeichnung für das neue Virus, das eine schwere Lungenerkrankung (genannt Covid-19) auslösen kann. Der zunächst 2019-nCoV genannte Erreger tauchte erstmals in China auf und gehört zu den Coronaviren.
- Die Zahl der Todesopfer durch das neuartige Coronavirus übersteigt inzwischen die Opferzahl der Sars-Epidemie aus den Jahren 2002 und 2003. Die neue Virus-Variante ist eng verwandt mit dem damaligen Erreger, der ebenfalls in China zum ersten Mal auftrat.

- Weltweit erkrankten rund 8.000 Menschen an dem Sars-Erreger - etwa jeder zehnte Patient starb. Die WHO sprach damals von einer Pandemie. In Deutschland waren neun Menschen mit dem Sars-Erreger infiziert, gestorben ist davon keiner.
- Das Robert Koch-Institut (RKI) stufte die Risikoeinschätzung für die Gesundheit der Bevölkerung bereits am 11. März 2020 weltweit und in Deutschland auf eine „sehr dynamische und ernstzunehmende Situation“. Die Lage muss aufgrund der Dynamik der Verbreitung nach wie vor täglich neu bewertet werden.

Symptome

- Husten
- Fieber
- Müdigkeit
- Halsschmerzen
- Erkältungssymptome
- Verlust von Geruchs- und Geschmackssinn
- Atembeschwerden (in schweren Fällen)

Vorgehen bei Verdacht

- Zu Hause bleiben: Meiden Sie Kontakt und Nähe zu Anderen
- Zum Schutz Anderer sollte eine Mund-Nase-Bedeckung getragen werden. Im Einzelhandel und ÖPNV verpflichtend!
- Gehen Sie nicht zu Ihrem Hausarzt, sondern rufen Sie bei Ihrem Arzt, dem Ärztlichen Bereitschaftsdienst (unter der Telefonnummer 116 117) oder beim zuständigen Gesundheitsamt an.
- Entscheidet die Stelle / der Arzt, dass ein begründeter Verdacht auf eine Coronavirus-Infektion vorliegt wird ein Test durchgeführt (in den Landkreisen wurden „Teststrecken“ oder auch „Test-Drive-Ins“ etabliert)
- Fällt der Test positiv aus, muss das zuständige Gesundheitsamt informiert werden. Je nach Symptomatik dann häusliche Quarantäne 14 Tage oder Isolation im Krankenhaus.

Was muss man beachten damit es zu keiner Infektion kommt?