

Ambulantes Pflegezentrum Nord gGmbH, Flensburg



**Gönnen Sie sich „Ihre Zeit“ –**

Kundenorientierte Privatleistungen auf der  
Basis von Guthabekarten

Vorstellung auf der  
Häuslichen Pflege Dialog 2005

**Ulf von der Wehl**

Geschäftsführer APN Flensburg

Ambulantes Pflegezentrum Nord gGmbH, Flensburg



**Damit das Mögliche entsteht,  
muss immer wieder  
das Unmögliche  
versucht werden.**

**(Hermann Hesse)**

Zum Hintergrund



## Flensburg

- Grenzstadt im Norden Deutschlands
- Ca. **86.000** Einwohner
  - Wenig große Industrie (Motorola, Danfoss, FSG, Beate Uhse)
  - Schwierigkeiten durch Veränderungen der Bundeswehr
  - Arbeitslosenquote: **über 18 %**
- Starke dänische Minderheit (über 20 %) mit eigenen Sozialsystemen
  - Dänischer Gesundheitsdienst ist ein Kooperationspartner des APN
- Ende 31.12.04 bezog jeder **10. Flensburger Sozialhilfeleistungen**

Zum Hintergrund



## Das APN Flensburg

- Gegründet 1995 aus dem Arbeitskreis Haus- und Familienpflege (bestand seit 1954) sowie mehreren Flensburger Diakonie-Sozialstationen
- Gesellschafter sind
  - **Ev. Luth. Diakonissenanstalt** (u.a. Träger eines Schwerpunktkrankenhauses und verschiedener Altenheime)
  - **Arbeitsgemeinschaft Deutsches Schleswig e.V.** (Sozialunternehmen mit über 40 Einrichtungen, Schwerpunkte sind Kindergärten, Familienbildung, Offene Jugend- und Seniorenarbeit)
  - **Ev. Luth. Kirchenkreis Flensburg**

Zum Hintergrund



## Das APN Flensburg

Das APN betreut zur Zeit

- ca. **700** Kunden in Flensburg und dem nahen Umland
- organisiert in **6** Stadtteilteams
- mit ca. **150** Mitarbeitern
- alle Pflege- und Versorgungsleistungen
- Mitglied im Diakonischen Werk Schleswig-Holstein
- **größter Pflegedienst** in der Region

# Die Entwicklung des APN



## Entwicklungsprozesse

- Der Zusammenschluss war durch die Einführung der Pflegeversicherung bedingt,
  - Begleitet von den typischen Problemen bei der Integration verschiedener Einrichtungen
  - Entwicklungsschritte über dezentrale Stationen bis hin zu einer zentralen Einrichtung mit dezentralen Teams
  - Einheitliche Qualitätsentwicklung
  - Einwicklung eines Corporate Identity des APN (weg von den alten Einzelidentitäten)

## Die Abgrenzungsproblematik



# Von der Heimlichen Leistung über die Serviceleistung zur Privatleistung

- Heimliche Leistungen sind auch beim APN ein klassisches Problem
- Zur Abgrenzung hin zu Serviceleistungen und Privatleistungen sollten Preislisten entwickelt werden
- Der klassische Weg mit der Definition von Einzelleistungen bringt identische Abgrenzungsprobleme wie schon mit den Leistungskomplexen der Pflegeversicherung mit sich
- Der Kunde müsste sich dann auch vorher festlegen, ob er die Wohnung geputzt haben will oder er lieber spazieren gehen will

## Die Entwicklung



## Ihre Zeit - Guthabekarte

- Der Kunde **bestimmt** den **Leistungsinhalt** und die **Dauer**
- Abrechnungsbasis ist die **Guthabekarte**
  - Punkteguthaben im Wert von 60, 120, 180, 240 Punkten
  - Pro **10 Minuten 5 Punkte**
  - Zzgl. **Pro Einsatz 5 Punkte** für Weg/Organisation in der Zeit an Wochentagen von 10.00 bis 20.00 Uhr
  - Außerhalb 10 Punkte für Weg/Organisation

## Ihre Zeit

**Sie** entscheiden,  
was **Sie** wollen!

Zum Beispiel:

- Spazieren gehen,
- Karten spielen,
- Wohnung reinigen
- Einkaufen und bummeln,
- Kaffee trinken,
- Feste ausrichten,
- ...

**Sie** entscheiden,  
wann **Sie** wollen!

Zum Beispiel:

- am Vormittag zum Geschenke kaufen,
- am Nachmittag zum Kaffeetrinken,
- am Samstag zum Wochenmarkt,
- am Sonntag zum Friedhof,
- ...

## Für Fragen und Informationen

- zur Leistung: „Ihre Zeit!“,
- zur Guthabekarte (auch als Geschenkgutschein),
- zu weiteren Leistungen des APN,
- zu individuellen Zeitpaketen:

**Rufen Sie uns an!**

**☎ 14 10 50**



**☎ 14 10 50**

**Ambulantes Pflegezentrum Nord**

Knuthstraße 1 · 24939 Flensburg

Internet: [www.apn-flensburg.de](http://www.apn-flensburg.de)



**Gönnen Sie sich**

**„Ihre Zeit!“**

Begleitung, Unterstützung  
und hauswirtschaftliche  
Versorgung nach Zeit  
durch Ihr

**Ambulantes  
Pflegezentrum Nord**

## Unsere Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiterinnen haben oft langjährige Erfahrung in der Unterstützung und hauswirtschaftlichen Versorgung.

Sie werden regelmäßig im Bereich der Notfallversorgung geschult und können bei Bedarf auf das Wissen und den Bereitschaftsdienst unseres Pflegedienstes zurückgreifen.

## Leistungen anderer Bereiche

Folgende Leistungen können nicht im Rahmen von „Ihre Zeit“ erbracht werden:

- Leistungen der **Grundpflege** wie Hilfen bei der Körperpflege: diese Leistungen sind im Rahmen der Pflegeversicherung festgelegt und können von uns nur im Rahmen dieser Leistungskomplexe erbracht werden.
- Leistungen der **Behandlungspflege** wie Medikamentengabe: Behandlungspflege wird immer vom Arzt verordnet und kann im Regelfall nur im Auftrag der Krankenversicherung erbracht werden.
- Menschen mit einem **besonderen Betreuungsbedarf** nach SGB XI können im Rahmen des § 45b SGB XI versorgt werden.

## Zeit kostet Geld

Unser Aufwand setzt sich aus zwei Positionen zusammen: die Leistungszeit vor Ort und die Organisation/ Wegezeit. Wir haben beide Bereiche getrennt, um möglichst fair abzurechnen. Alle Leistungen sind mit Punktmengen bewertet.

### Leistungszeit

Pro 10 Minuten vor Ort: 5 Punkte;  
pro Einsatz mindestens 30 Minuten

### Einsatzpauschale

Kosten für Organisation und Wegezeit in der Zeit von 10.00 Uhr bis 20.00 Uhr:  
5 Punkte;

In der übrigen Zeit sowie am Wochenende und an Feiertagen: 10 Punkte

### Beispiel

Ein Mitarbeiter ist 50 Minuten an einem Montagnachmittag bei Ihnen:

5 Leistungszeiten: 25 Punkte  
1 Einsatzpauschale: 5 Punkte  
**Insgesamt: 30 Punkte**

Gültig seit November 2004 Konzeption, © System & Praxis A. Heiber, Bielefeld

## Guthabekarte oder Rechnung

Wir bieten zwei Abrechnungsmodelle an:

### Guthabekarte

Mit Guthabekarten erwerben Sie eine Punktemenge, die dann individuell in Leistungen umgesetzt werden kann. Folgende Guthabekarten sind möglich:

Punkte	Euro
60	36,00 €
120	70,00 €
180	102,00 €
240	132,00 €

Die jeweils erbrachten Punktmengen werden auf der Guthabekarte entwertet. Sie haben stets den Überblick über Ihr Restguthaben.

### Rechnung

Eine Rechnungsstellung nach dem Einsatz ist ebenfalls möglich, bedeutet aber für uns einen zusätzlichen Verwaltungsaufwand. Wir berechnen bei der separaten Rechnungsstellung 5 % des Rechnungsbetrages als Verwaltungsaufwand.

## „Ihre Zeit“ - Guthabekarte 240 Punkte



von: \_\_\_\_\_,

Nr. \_\_\_\_\_, ausgestellt am: \_\_\_\_\_,

Stempel und Unterschrift

Die Leistungszeiten sprechen Sie bitte mit \_\_\_\_\_

**Tel. 0 4 6 1 / 14 10 50 ab.**

Die verbrauchten Punktmengen für die Betreuungszeit sowie die Einsatzpauschale werden mit Datum und Unterschrift von unserer Mitarbeiterin entwertet. Weitere Informationen über „Ihre Zeit“ finden Sie auf dem Faltblatt „Ihre Zeit“ oder erhalten Sie unter der angegebenen Telefonnummer.

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



**Ambulantes Pflegezentrum Nord gGmbH**

Knuthstraße 1 · 24939 Flensburg

Internet: [www.apn-flensburg.de](http://www.apn-flensburg.de)

**☎ 14 10 50**

## „Ihre Zeit“

Begleitung, Unterstützung und  
hauswirtschaftliche Versorgung nach Zeit

### Guthabekarte

Mit dieser Guthabekarte erwerben Sie eine Punktemenge, die individuell in Leistungen umgesetzt werden kann. Die jeweils erbrachten Punktwerte werden auf der Guthabekarte entwertet. So haben Sie stets den Überblick über Ihr Restguthaben.

### Abrechnung

#### Leistungszeit (vor Ort)

- Pro 10 Minuten vor Ort: 5 Punkte
- pro Einsatz mindestens 30 Minuten

#### Einsatzpauschale (Kosten für Organisation und Wegezeit)

- In der Zeit von 10.00 Uhr bis 20.00 Uhr: 5 Punkte
- Zu anderen Zeiten sowie am Wochenende und an Feiertagen: 10 Punkte

### Beispiel

Ein Mitarbeiter ist 50 Minuten an einem Montagnachmittag bei Ihnen:

5 Leistungszeiten: 25 Punkte

1 Einsatzpauschale: 5 Punkte

**Insgesamt: 30 Punkte**

Gültig seit November 2004. Konzeption, ©: System & Praxis Andreas Heiber, Bielefeld

## Ihre Zeit Guthabekarte



### Aus Kundensicht

- Der Kunde entscheidet **frei** über die Leistung
  - Er kann auch **spontan** den Inhalt ändern
  - Alles möglich bis auf Grund- und Behandlungspflege
- **Volle Kostenkontrolle**
  - Der Kunde erwirbt die Guthabekarte, die er dann beliebig verbrauchen kann
  - er weis immer, wie viel Guthaben er noch hat

## Ihre Zeit Guthabekarte



### Aus Mitarbeitersicht

- Der Kunde hat sowohl Leistung als auch Inhalte definiert und gewählt
- **Keine Diskussion** mehr über Grenzen oder Inhalte
- **Dokumentation** beschränkt sich auf das Abzeichnen der Punktekarte
- Zufriedene Kunden erzeugen **zufriedene Mitarbeiter**

## Ihre Zeit Guthabekarte



## Aus Sicht des APN

- Kunden und Mitarbeiter sind **begeistert und sehr zufrieden**
- Die Verwaltung beschränkt sich auf ein Minimum
- **Vorkassensystem!**
- Das System ist **ausbaufähig** und wurde weiter entwickelt um
  - Gruppenguthabekarte
  - Geschenkgutscheine des Pflegedienstes für die eigenen Kunden
  - ...

# Ihre Zeit Guthabekarte



## Der Start

- September 2004: Diskussion eines neuen Privatleistungskatalogs
- Oktober 2004: System & Praxis Andreas Heiber entwickelt die Guthabekarte „Ihre Zeit“
  - Einfache ‚Produktion‘ der Karten und Flyer über Farblaserdrucker
- Ab Mitte Dezember Verteilung der Flyer zunächst nur an eigene Kunden, keine weitere Werbung
- Anfang Juli: 40 Karten verkauft, davon 20 mit 240 Punkten
- Entspricht 10 % aller Sachleistungskunden SGB XI

## Ihre Zeit Guthabekarte



# Veränderungen

- Der Kunde kauft **Leistungen auf Vorrat**
- Der Pflegedienst reagiert **relativ spontan** (i.d.R. 2 Tage Vorlauf)
- Die Mitarbeiter müssen **flexibel** auf Kundenwünsche reagieren können
- Leistungen können spontan verändert werden (statt putzen spazieren gehen oder umgekehrt!)
- **Der Kunde bestimmt und nicht der Mitarbeiter!**

# Ihre Zeit Guthabekarte



## Perspektiven

- Überall sehr positive Resonanz
  - Als **Geschenkidee** für die Angehörigen
  - Als ‚**Notfallvorsorge**‘: „Ich kaufe schon mal eine, dann kann ich ja immer was abrufen, wenn ich was brauche.“
  - Als **Werbemaßnahme**
    - Des Pflegedienstes
    - Von Wohnungsbaugesellschaften
    - Von Firmen (für die eigenen Betriebsrentner, etc)
    - Gemeinden (statt des Ehrentellers...)

# Ihre Zeit Guthabekarte



## Perspektiven

- **Pauschale** Abrechnung von kleinen Leistungen („jeden Tag Brötchen mitbringen kostet pro Woche 10 Punkte...“
  - Leistungen auch bei Abwesenheit der Kunden: Blumen gießen, Wohnung herrichten
- Möglichkeiten der „**Alternativwährung**“
  - **Gruppenguthabekarte** ‚provoziert‘ gemeinsame Aktivitäten
    - Nur gemeinsam wird es kostengünstiger
  - Gerade in Wohnanlagen/-projekten: **Tauschwährung** zur Vergütung von ehrenamtlichen Leistungen

# Ihre Zeit Guthabekarte



## Perspektiven

- Neues Medium für **Sozialsponsoring**
  - Verein kauft Guthabekarten und vergibt sie an Bedürftige
- **Wohnungsbaugesellschaften** nutzen sie für die Kundenbindung
  - Je eher Mieter niederschwellige Leistungen in Anspruch nehmen, um so länger bleiben sie in der Wohnung
- Neues System der **Budgetierung von Leistungen** beispielsweise der Sozialhilfe
  - Vergabe von Punkteguthaben statt monatlicher Stunden schafft mehr Flexibilität für den Empfänger

Ihre Zeit Guthabekarte



## Informationen

Ambulantes Pflegezentrum Nord gGmbH, Flensburg

- [www.apn-flensburg.de](http://www.apn-flensburg.de)
- [vdw@apn-flensburg.de](mailto:vdw@apn-flensburg.de)

Das Guthabensystem „Ihre Zeit“

- [www.ihre-Zeit.syspra.de](http://www.ihre-Zeit.syspra.de)
- [Info.ihrezeit@syspra.de](mailto:Info.ihrezeit@syspra.de)

Ambulantes Pflegezentrum Nord gGmbH, Flensburg



**Das Ambulante Pflegezentrum  
Nord ist stolz auf die  
Auszeichnung und versteht sie  
als Ansporn, auch weiterhin  
neue Wege zu gehen.**

**Vielen Dank!**