

Zeit oder Leistungskomplexe?

Was wünschen sich Kunden wirklich und wie sieht das betriebswirtschaftlich für den Pflegedienst aus? Wo liegen die Vorteile einer Erbringung von Pflegeleistungen nach Zeit?

Ein Plädoyer für Zeitabrechnung

Der ursprüngliche Wunsch des Pflegebedürftigen ist (verlässliche) Zeit. Das zeigt schon eine Studie aus dem Jahr 2000¹. Doch dieser überwiegende Wunsch wird durch die Realität seit Einführung der Pflegeversicherung konterkariert. Nur im Jahr 2013 gab es kurzzeitige Verwirrung, als es über das PNG eine Pflicht gab, beide Arten der Leistungserbringung, nach Zeit oder als Leistungskomplexe, den Kunden anzubieten. Diese wurde jedoch im Oktober 2013 wieder zurückgenommen.

Zum Stand heute: In einigen Bundesländern ist die Vorgabe des Gesetzgebers, sowohl Zeit als auch Leistungskomplexe anzubieten, nicht umgesetzt worden. In der „Anfangszeit“ der **pflegerischen Betreuung**, als diese noch Häusliche Betreuung hieß, als man noch nicht so recht wusste, wie damit umzugehen ist, hat man hilfsweise „Leistungskomplexe“ definiert, die als Zeitleistung durchgehen sollen und zudem in fast beliebiger Anzahl und Anhäufung von den Pflegedienst angeboten und erbracht werden dürfen. Ein Paradoxon, aus der Not und Hilflosigkeit geboren. Dies gilt teilweise noch bis heute, z. B. in Schleswig-Holstein, aber auch noch in anderen Bundesländern.

Das ist nicht gemeint mit diesem Plädoyer für Zeiterfassung. Dieses Beispiel ist ein Zeichen dafür, dass „pflegerische Betreuung“ also die Leistungsart, die mit dem neuen Pflegebedürftigkeitsbegriff einhergeht immer noch nicht in der Praxis angekommen ist, weder bei den Beratungskräften, nicht bei den Mitarbeitern und schon gar nicht im geäußerten Wunschenken der Kunden.

¹ Herdt, J.; Rudolph, / B.; Stegmüller, K.; Gerlinger, T.: *Wissenschaftliche Untersuchung unterschiedlicher Vergütungssystematiken in der ambulanten Pflege*. FEH-Report Nr. 608, Forschungs- und Entwicklungsgesellschaft Hessen (FEH), Wiesbaden, 2000.

Die Vorteile eines Abrechnungssystems nach Zeit

für den Kunden [Pflegebedürftige und pflegende Angehörige]	für die Mitarbeiter	für den Pflegedienst
<ul style="list-style-type: none"> Leistungen und Tätigkeiten können ohne Zeitdruck erbracht werden „Ganzheitlichkeit“ der Leistungserbringung von Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft Wünsche nach zeitintensiven Leistungen und reiner Anwesenheit können realisiert werden 	<ul style="list-style-type: none"> Verlässlichkeit und Planbarkeit, wenn ein festes Zeitfenster vereinbart wurde (welches jedoch nicht zu knapp bemessen sein sollte) Die Umsetzung der Tourenplanung ist wesentlich leichter, die Zeit- und Leistungserfassung vereinfacht sich stark und auch die Kontrolle reduziert sich auf ein Minimum 	<ul style="list-style-type: none"> je länger die hinterlegte Zeit eines Einsatzes ist (wenn diese refinanziert wird!), desto wirtschaftlicher ist ein Einsatz, da die Grenzkosten sinken Beratung würde sehr stark vereinfacht, die Inhalte und Bedürfnisse würden einfach ermittelt und großzügig als Summe vereinbart, so dass auf keinen Fall Zeitdruck entsteht
<ul style="list-style-type: none"> Entschleunigung der Pflege, Möglichkeit der Anpassung an den tatsächlichen individuellen Bedarf ohne Rücksicht auf festgeschriebene Inhalte der Leistungskomplexe Mehr Zeit für Zuwendung und Kommunikation (vor, während und nach der Pflege) 		
<p>Theoretisch ist eine Vermengung der Leistungsbereiche Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft möglich, das wäre ein weiterer Vorteil, denn eine differenzierte Leistungs- und Zeiterfassung stört doch sehr. Dem steht jedoch gegenüber, dass die Wertigkeit der drei Leistungsbereiche oftmals mit unterschiedlichen Stundensätzen beziehungsweise Preisen festgelegt wurde, je nach Bundesland. Das wiederum würde die Ganzheitlichkeit der Leistungserbringung stören, da hierdurch eine Abnahme von „Zwischenzeiten“ bei der Zeiterfassung notwendig wäre.</p>		

Mögliche Nachteile

Es ist davon auszugehen, dass durch Vereinbarungen nach Zeit nicht mehr so viele Kunden versorgt werden können wie bisher und sich der Pflegenotstand verschärft. Dem müsste begegnet werden, dass Pflege- und Betreuungsdienste genauer darauf schauen, ob bestimmte Kunden Leistungen „wirklich“ benötigen.

Behandlungspflegen können mit Zeitleitungen nur schwer umgesetzt werden, außer wenn die Leistungen nach SGB V in die Einsätze nach Zeit integriert (und entsprechend honoriert) würden.

Die Nachteile der Leistungskomplexe sind größer

Demgegenüber werden die Nachteile einer Leistungserbringung mit Leistungskomplexen gar nicht mehr richtig wahrgenommen, da sich die Pflegedienste seit Einführung der Pflegeversicherung daran gewöhnt haben:

- Die Pflege erhält den Charakter einer „Abfertigung“, es entsteht ein Spannungsfeld zwischen den Wünschen des Pflegebedürftigen und den Möglichkeiten des Leistungskomplexsystems
- Zeitdruck entsteht v.a. dann, wenn die durchschnittliche und/oder intern geplante Zeiten überschritten werden
- Es entwickelten sich in vielen Pflegediensten Tendenzen, dass die Mitarbeiter von den Pflegebedürftigen oder deren Angehörigen zeitlich miteinander verglichen werden, und zu einer umfangreicheren Leistungserbringung gedrängt werden, indem „mal schnell“ noch dies oder jenes zusätzlich erbracht wurde, was Andreas Heiber schon seit vielen Jahren als „heimliche Leistungen“ bezeichnet-

- Inhaltlich ist das System der Leistungskomplexe, selbst nach über 25 Jahren Pflegeversicherung, immer noch schwer zu vermitteln und somit auch sehr beratungsintensiv. Ich behaupte sogar provokativ: Keiner Ihrer Kunden hat das, was sie ihm beim Erstgespräch erklärt haben, vollumfänglich verstanden. Keiner! So kompliziert ist das System.

In Dänemark und bei Buurtzorg wird nach Zeit abgerechnet. Buurtzorg, die alleinig auf Zeitleistungen setzen, stellen diese auch nicht zur Wahl gegenüber den Leistungskomplexen. Sonst treten sie erst gar nicht an. Einfach ist dieses Umdenken jedoch nicht. Schade.

PDL-Praxis Tipps für eine erfolgreiche Einführung von Zeitleistungen

1. Gehen Sie nicht davon aus, dass es richtig ist, so wie es seit über 25 Jahren gemacht wird.
2. Nein, nicht alle Kunden sind an erster Stelle finanziell orientiert
3. Den Übergang gestalten: Versorgen Sie Ihre bisherigen Kunden so, wie sie sie immer versorgt haben. Allenfalls bei erneuten Beratungen oder dem expliziten Wunsch eines Kunden können Sie (teilweise) umstellen auf Zeitabrechnung.
4. Eröffnen Sie neue Touren für neue Kunden, bei denen Sie von Beginn an auf Zeit setzen in der Beratung

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de

Bitte neues Foto verwenden

Diese Fotos bitte aus dem Archiv nehmen