

## Erfolgskonzept „pflegerische Betreuung“

**Warum es wichtig ist, „pflegerische Betreuung“ als Leistungsart richtig einzusetzen – zum Wohl der Pflegebedürftigen und als Beitrag zur Wirtschaftlichkeit des Pflege- und Betreuungsdienstes**

Die Leistung „**pflegerische Betreuung**“ ist **in der Beratung** und in der Leistungserbringung bei den ambulanten Pflegediensten **noch nicht angekommen**, weder in

- den Köpfen (bei der Beratung)
- noch in Form einer Leistungserbringung
- noch im Bewusstsein der Pflegebedürftigen und Angehörigen

Lediglich 1% bis 4% der gesamten Erträge eines Pflege- und Betreuungsdienstes werden derzeit für „pflegerische Betreuung“ in Form von Umsätzen generiert, das entspricht zirka 2% bis 8% der Einnahmen im SGB XI. Mancherorts wird die pflegerische Betreuung gar nicht angeboten und erbracht. Positive Ausnahmen davon gibt es vor allem in NRW, wo die pflegerische Betreuung (§ 36 SGB XI) gut ausdefiniert und finanziert ist, oder in Bundesländern wo sie als Leistungskomplex im Prinzip willkürlich (oder „großzügig“) verteilt werden kann. Dann gibt es wiederum Bundesländer, wo die pflegerische Betreuung (§ 36 SGB XI) in 10 Minuten- oder 15 Minuten-Schritten abgerechnet werden kann. Das macht

Diese Erkenntnis der ungenügenden Wertschätzung und Nutzung der „pflegerischen Betreuung“ ist deshalb irritierend, weil die seit 1997 „**gleichberechtigte Sachleistung**“ im nach § 36 SGB XI ist, neben den Leistungen

- körperbezogene Pflegemaßnahmen
- Hilfen bei der Haushaltsführung.

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff hängt eng mit ihr zusammen und mit dem damals neu geschaffenen Leistungsangebot.

### Große Unterschiede in den Bundesländern

Teilweise wird die „pflegerische Betreuung“, wie sie richtig heißt, immer noch in den Leistungskatalogen als „Häusliche Betreuung“ titulierte, so wie sie bis 2016 in Übergangsparagraf 124 SGB XI hieß. Genau genommen ist sie seit 2017 gleichberechtigte Sachleistung nach § 36 SGB XI neben den Leistungen der

- körperbezogenen Pflegemaßnahmen
- Hilfen bei der Haushaltsführung.

Seit den Verwirrungen durch das PNG im Jahr 2013 und seit der Einführung der „pflegerischen Betreuung“ hat sich das Thema noch nicht in den Köpfen verfestigt.

So wird z. B. die „pflegerische Betreuung“ in wenigen Bundesländern als Leistungskomplex definiert,

- a) dem kein verbindlich genannter Zeitwert hinterlegt ist; die Pflege- und Betreuungsdienste können das selbst festlegen
- b) der (teilweise) beliebig oft abgerechnet werden kann.

Das ist nicht sachgerecht, das ist beliebig und wird nicht der Bedeutung dieser Leistungsart gerecht.

Am besten wäre es, die „pflegerische Betreuung“ würde nach Zeit abgerechnet (siehe Beitrag in PDL-Praxis 08-2021 – Zeit oder Leistungskomplexe)

## Inhalte eines Konzepts für den Einsatz der pflegerischen Betreuung

Die pflegerische Betreuung muss neu gedacht werden. Diese Erkenntnisse gehen idealer Weise in ein Konzept ein, welches die Bedeutung und die Möglichkeiten von pflegerischer Betreuung neu ins Visier nimmt.

Das beginnt bei den Führungskräften und bei den Mitarbeitern, welche Beratung durchführen. Hier müssen die Möglichkeiten noch einmal reflektiert werden und in das Beratungs-Repertoire aufgenommen werden.

Zum zweiten sind es die Mitarbeiter, die auch dahingehend geschult werden müssen, mehr Zeit für die Patienten haben zu können. Das wird nicht einfach sein, denn es widerspricht dem Arbeiten, wie es sich in den letzten 25 Jahren entwickelt hat.

Als letzten Adressaten eines Konzeptes müssen auch die Pflegebedürftigen und Angehörigen gesehen werden, die über die Möglichkeiten der pflegerischen Betreuung immer noch nicht genügend Bescheid wissen. Auch hier greift wieder Beratung, wo Erstgesprächen, in Folgeberatungen, aber auch ein Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI immer wieder auf die Möglichkeiten der pflegerischen Betreuung hingewiesen werden muss.

Ein Konzept für pflegerische Betreuung muss beinhalten, dass diese

- **solitär** als gesonderte Leistung erbracht werden kann
- „**eingestreut**“ wird in die pflegerische Versorgung und somit **zeitverlängernd** wirkt

Beides sind Aspekte, die sowohl für Pflegebedürftige aber auch für den Pflege- und Betreuungsdienst bedeutsam sein können.

Wichtig ist: Es muss **Ihr eigenes Konzept** sein, angepasst an die gesetzlichen Grundlagen in Ihrem Bundesland und an Ihre eigenen Vorstellungen, sonst wird es nicht erfolgreich sein.

## Qualifikationen und Fähigkeiten

Die pflegerische Betreuung sollte hinsichtlich der Qualifikation und Fähigkeiten der eingesetzten Mitarbeiter nicht unterschätzt werden. Es kann sehr schwierige Situationen ergeben, insbesondere wenn diese Leistung solitär erbracht wird, z. B. bei dementen Menschen.

Auch Situationen, wo Pflegebedürftige sehr gesprächig sind, oder andersherum sehr wenig kommunizieren möchten, können eingesetzte Mitarbeiter vor Herausforderungen stellen. Zum Umgang mit Zeit und mit Formen der Kommunikation sollten entsprechende Mitarbeiter dementsprechend geschult sein. Das geht z. B. auch bis dahin gehend, dass Mitarbeiterinnen viele Gesellschaftsspiele spielen können, oder Optionen offen haben, wie sie die Zeit bei Kunden gestalten können, z. B. durch Spaziergänge, und was z. B. in der Zeit des Händchenhaltens gesprochen werden kann.

## Welches Personal einsetzen für „pflegerische Betreuung“?

Wenn es sich um pflegerische Leistungen handelt, wo die „pflegerische Betreuung“ eingestreut werden soll, kommen ganz nach Plan die Pflegekräfte, die Pflegeassistenten oder gar Pflegefachkräfte zum Einsatz. Lediglich wenn beim Einsatz von Pflegefachkräften die eingestreurte „pflegerische Betreuung sehr lange dauert, z. B. mehr als 25 Minuten, sollte erwogen werden, hierfür einen extra Einsatz zu planen.

Wenn es sich um solitäre Leistungen der pflegerischen Betreuung (§ 36 SGB XI) handelt, kommen Pflegekräfte oder -assistentinnen oder Betreuungskräfte in Frage.

## Eine win-win-win-Situation

Am Schluss haben wir eine Win-Win-Win-Situation.

### 1. Die Pflegebedürftigen

- die über die Jahre hinweg daran gewöhnt haben, zeitlich reduzierte und degenerierte Leistungen im Minutentakt zu erbringen, können durch eingestreute „pflegerische Betreuung“ mehr Zeit bekommen
- Dadurch verlängern sich die Einsätze, und die pflegebedürftigen Menschen kommen ihrem eigentlichen Wunsch, nämlich eine Pflege nach verlässlicher Zeit zu bekommen, deutlich näher.

### 2. Die Mitarbeiter

- durch die eingestreute „pflegerische Betreuung“ haben die Mitarbeiter wieder mehr Zeit für den einzelnen Patienten.
- „tagesstrukturierende Maßnahmen“ können dem immensen Zeitdruck, der über all die Jahre hinweg erzeugt wurde, entgegenwirken.

### 3. Der Pflege- und Betreuungsdienst

- je länger ein Einsatz dauert, wenn die hinterlegte Zeit refinanziert wird, desto besser „rechnen“ sich die Einsätze für den Dienst.
- Manko: Es können Schritt für Schritt weniger Kunden versorgt werden und die Touren müssen neu geplant und organisiert werden, teilweise sind sogar zeitintensive Betreuungstouren zu empfehlen.

## **Thomas Sießegger**

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

Internet: [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

Email: [pdl-praxis@siessegger.de](mailto:pdl-praxis@siessegger.de)