

Erfolgskonzept „Beratungsgespräche“

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sowohl für externe Kunden als auch für die eigenen Sachleistungskunden zielgerichtet einsetzen

Einleitung

In vielen Pflegediensten ist man sich immer noch nicht bewusst, welche Bedeutung Beratungsgespräche für den ambulanten Pflegedienst haben können, insbesondere jetzt, wo sie wieder verpflichtend fortgeführt werden müssen, für die Menschen, die ihre Angehörigen zuhause Pflege und keinen Pflegedienst in Anspruch nehmen.

Aber auch für die eigenen Sachleistungskunden können Beratungsgespräche angeboten werden.

Beratungsgespräche müssen also unterteilt werden in folgende zwei Aspekte, jeweils mit unterschiedlicher Zielrichtung.

1. Beratungsgespräche für Geldleistungsempfänger

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI müssen einerseits **verpflichtend** von Pflegebedürftigen bzw. von pflegenden Angehörigen wahrgenommen werden, wenn kein Pflegedienst eine regelmäßige Versorgung übernimmt.

2. Beratungsgespräche für die eigenen Sachleistungskunden

Auch Pflegebedürftige, die durch einen ambulanten Dienst versorgt werden, **können** 2 mal pro Jahr ein Beratungsgespräche abrufen. Das ist freiwillig.

Alle Beratungsgespräche, ob Pflicht oder freiwillig, bieten Chancen für alle daran Beteiligten.

Um die Potenziale bei den Beratungskunden auszuloten, die dazu verpflichtet sind, sehen wir uns die neueste immer noch aktuelle Statistik des Jahres 2019 an.

Von den zu Hause versorgten pflegebedürftigen Menschen (3,31 Millionen) werden 983.000 durch ambulante Pflegedienste teilweise oder vollumfänglich versorgt.

Der „größte ambulante Pflegedienst“, zugleich auch der billigste, sind jedoch die pflegenden Angehörigen. Diese betragen 2,12 Millionen Pflegebedürftige. Das ist ein Faktor von 2,16 gegenüber den durch ambulante Pflegedienste versorgten Menschen.

Pflegebedürftige nach Versorgungsart [Statistik 2019]

4,1 Millionen Pflegebedürftige insgesamt

Zu Hause versorgt
3,31 Mio. (80 %)

in Heimen
vollstationär versorgt
818.000 (20 %)

durch Angehörige
2,12 Mio.
Pflegebedürftige
(Pflegegrade 2 bis 5)

zusammen mit / durch ambulante Dienste
983.000 Pflegebedürftige
(Pflegegrade 1 bis 5)

im Pflegegrad 1
(mit ausschließlich landesrechtlichen bzw. ohne Leistungen der Heime und Dienste)
208.000 Pflegebedürftige, auch durch Angehörige versorgt

= Faktor 2,16

durch **14.700 ambulante Dienste** mit 421.600 Beschäftigten

in 15.400 Pflegeheimen (inkl. teilstationär) mit 796.500 Beschäftigten

Betrachten wir in einem zweiten Schritt die Zusammensetzung der Kunden eines ambulanten Pflegedienstes so stellen wir fest, dass

- im SGB XI 70 Pflegebedürftige versorgt werden,
- 60 Patienten im SGB V,
- und dass insgesamt 100 Kunden vorhanden sind.

Dieses Beispiel eines Pflegedienstes mit 100 Kunden zeigt, dass wir ausgehend von den 70 Pflegebedürftigen, also die Anzahl der 983.000 Menschen die durch ambulante Pflegedienste versorgt werden, mit einem Faktor von 2,16 multipliziert werden müssen, um zu ermitteln, wie viele Beratungskunden potentiell im Umkreis eines ambulanten Pflegedienstes zur Verfügung stehen. In unserem Fall oder Beispiel wären es 151.

Sollte ein Pflegedienst wesentlich weniger Beratungskunden haben, müsste er sich fragen, wer die anderen Beratungskunden hat, in der Regel müssen es dann andere Mitwettbewerber sein. Also hat man sich wohl nicht genug etabliert als Beraterpflegedienst.

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

Ein Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden besteht aus

SGB XI Pflegebedürftige	SGB V Patienten	insgesamt Kunden
70	+ 60	= 100

Wie viele Pflegebedürftige müsste es im Durchschnitt im Umfeld eines Pflegedienstes geben, welche Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI abrufen müssen?

= Faktor 2,16



= 151 Beratungs-Kunden

davon müssen Pflegebedürftige in den Pflegegraden 2 und 3 **zwei** Beratungsgespräche pro Jahr abrufen, und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

= zirka 340 Beratungs-Gespräche pro Jahr

Um die Beratungskunden in potentielle mögliche Beratungsgespräche umzurechnen, ist zu berücksichtigen, dass Pflegebedürftige in den Pflegegraden 2 und 3 zwei Beratungsgespräche pro Jahr abrufen müssen, Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 vier pro Jahr. Das macht insgesamt zirka 340 Beratungsgespräche pro Jahr. Terminiert werden diese Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI durch den Pflegedienst in Absprache mit den Kunden.

Kommen wir zu den eigenen 70 Pflegebedürftigen im Rahmen unserer 100 Kunden. Diese haben freiwillig die Möglichkeit zwei Beratungsgespräche pro Jahr abzurufen. Natürlich müssen die Kunden auf diese Möglichkeit hingewiesen werden, das Angebot dazu erhalten sie vom Pflegedienst. Den entsprechenden Auftrag und beauftragen sie dann aktiv und fordern diese zwei Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI ein. Die Abrechnung erfolgt dann formlos gegenüber der Pflegekasse, die dafür entstehenden Kosten werden nicht in Sachleistungsbeträgen angerechnet. Terminiert werden auch diese Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI durch den Pflegedienst in Absprache mit den Kunden.

Addiert man beide Arten von Beratungsgesprächen, erhält man 480 mögliche Beratungsgespräche pro Jahr, was bei einer gleichmäßigen Verteilung 40 Beratungsgespräche pro Monat bedeutet.

70 x 2 **Eigene Sachleistungs-Kunden** („intern“, freiwillig mit Anrecht) im SGB XI haben den **Anspruch** (nicht die Pflicht!) **zwei Beratungsgespräche** nach § 37 Abs. 3 SGB XI **pro Jahr** abzurufen

- = **140 Beratungs-Gespräche** pro Jahr
- = **480 Beratungs-Gespräche** insgesamt pro Jahr
- = **40 Beratungs-Gespräche** im Durchschnitt pro Monat

Hier wird deutlich, dass bei dieser immensen Anzahl es von Bedeutung ist, dass die Beratungsgespräche von dafür geeigneten Pflegefachkräften verwaltet und gesteuert werden sollten, welche die Beratungen dann auch durchführen, entsprechend plane und terminieren, sodass gleichförmige Verteilung über das Jahr erfolgt.

Welches Personal einsetzen für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI?

Eingesetzt werden sollten für die Beratung die besten Pflegefachkräfte die Sie haben. Diese müssen

- sich auskennen im Sozialrecht,
- in Kommunikation,
- müssen die eigene Personalsituation des Pflegedienstes kennen und dementsprechend beraten,
- und sie **müssen vor allem spezifische betriebswirtschaftliche Kenntnisse** haben, z. B. welche Leistungsarten und welche Leistungen für den Pflegedienst aber auch für die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden am meisten oder am besten passend sind.

Zielrichtung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Zielrichtung bei den Pflicht-Beratungsgesprächen ist es, die lukrative stundenweise Verhinderungspflege anzubieten und möglichst gleichmäßig über das Jahr zu verteilen, denn jeder dieser 151 Kunden hat einen Anspruch auf bis zu 2.418 € pro Jahr als Zuschuss für die Verhinderungspflege.

Die Zielrichtung bei den eigenen Sachleistungskunden ist es vor allem, die bis jetzt vorhandene Nutzung der Pflegesachleistungen, z. B. 689 € bei Pflegegrad 2 oder 1.298 € bei Pflegegrad 3, besser auszuschöpfen. Mit den Beratungsgesprächen haben die Pflegedienste zwei Mal pro Jahr die Möglichkeit, immer wieder nachzujustieren und entsprechende Wünsche und Bedürfnisse bei

den Kunden zu erfragen und dementsprechend das Leistungsspektrum anzupassen. Bei den Inhalten dieser Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind die Pflegedienste und die Kunden frei. Es ist nicht das Formular zu verwenden, welches für die Pflichtberatungskunden zum Einsatz kommt.

Werden diese Möglichkeiten wertschätzend erkannt, ist die nun viel bessere Vergütung der Beratungsgespräche zweitrangig.

Eine win-win-win-Situation

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

- 1. Die pflegenden Angehörigen und die Pflegebedürftigen [Pflicht-Beratungskunden]**
 - Angebote von Entlastung für die pflegenden Angehörigen über das Angebot der Verhinderungspflege hinaus
 - auf den Pflege- und Betreuungsdienst aufmerksam machen mit den Leistungen des Entlastungsbetrages
- 2. Die Pflegebedürftigen des Pflege- und Betreuungsdienstes [Sachleistungs-Empfänger]**
 - Besseres Nutzen der Sachleistungen, insbesondere mit zusätzlicher „pflegerischer Betreuung“ als Sachleistung
 - Fortführen der Beratung des Erstgesprächs und der Folgeberatungen, Nachjustieren bei den vereinbarten Leistungen
 - mit bis zu 2 Beratungsgesprächen pro Jahr können Sie immer wieder neu beraten, und die Kunden erhalten die vollumfassende Unterstützung, die ihnen im Sinne der Pflegeversicherung zusteht
- 3. Der Pflege- und Betreuungsdienst**
 - potentielle neue Kunden kennenlernen und auf den Pflege- und Betreuungsdienst aufmerksam machen
 - eine ständige Analyse der Kunden wird möglich
 - Die Erträge für Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind inzwischen selbst attraktiv beziehungsweise lukrativ als eigenes Leistungsangebot und erzielen (je nach Bundesland) zwischen 40 € und 80 € für eine Beratung oder Stunde.
 - Zielrichtungen sind das Angebot von stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und das bessere Ausschöpfen der Sachleistungen (v. a. in den Pflegegraden 2 und 3)

Thomas Sießegger

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

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de