

Es wird Zeit für Zeit!

Zwei unterschiedliche Ansätze

Neuland mit Hindernissen

Das einzige Unternehmen, das konsequent in Deutschland versucht hat, nach Zeit abzurechnen ist im Insolvenzverfahren. Buurtzorg, aus den Niederlanden kommend, hat versucht mit einem Konzept, was sehr stark auf Mitarbeiterinnen und auf Kunden zugeschnitten ist, unter anderem eine Abrechnung nach Zeit zu etablieren. Schade, dass das nicht geklappt hat!

Allerdings gibt es derzeit in mehreren Bundesländern Bestrebungen, neben den Leistungskomplexen auch Leistungen nach anzubieten oder sogar überwiegend Zeitleistungen anzubieten. Diese Form der Leistungserbringung entspricht nämlich tatsächlich mehr den Wünschen der Menschen, eine verlässliche Zeit zu bekommen. Zumindest bei einem Großteil an Leistungsarten wäre das auch möglich.

Verlässliche Zeit vs. Leistungskomplexe – zwei Alternativen der Zeitabrechnung

Mit Zeit anstatt Leistungskomplexen kann auf unterschiedliche umgegangen werden. Das betrifft Planung, Durchführung und Erfassung.

Die Vorteile einer Abrechnung nach Zeit gegenüber den Leistungskomplexen

- 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
- Verlässlichkeit und Planbarkeit
- Umsetzung der Tourenplanung ist wesentlich leichter
- Entschleunigung der Pflege
- Mehr Zeit für Zuwendung und Kommunikation (vor, während und nach der Pflege)

Es verkompliziert das Verkaufen und Beraten in erheblichen Maße, wenn ständig die Frage gestellt wird, ob Leistungen nach Zeit erbracht werden oder nach Leistungen nach Inhalten. Besonders kompliziert wird es, wenn während eines Leistungskomplexes (z. B. Große Pflege) eine minutiös abzurechnende Leistung (z. B. LK 31 in NRW = pflegerische Betreuung) einzubinden ist. Hier sind aufwendige Erfassungsmethoden zur Abgrenzung notwendig, anstatt dass eine Gesamtzeit erfasst wird.

In der Zeitabrechnung gibt es zwei Varianten

1. Die Tatsächliche Zeit wird genutzt und erfasst

Die Zeit wird so abgerechnet, wie sie tatsächlich benötigt wird. Auch hier wird – wie bei der Erbringung mit Leistungskomplexen eine zu erwartende Zeit geplant, also z. B. 35 Minuten. In der praktischen Umsetzung werden dann jedoch, je nach Tag z. B., mal 32 Minuten, mal 28 Minuten mal 43 Minuten erbracht und diese Zeiten minutengenau erfasst und abgerechnet. Alternativ – je nach Bundesland und vereinbarten Abrechnungsmodalitäten auch in 5- oder 10-Minutenschritten.

2. Fest vereinbarte Zeiten

Bei der Beratung oder im Erstgespräch wird eine Dauer der Versorgung fest vereinbart, z. B. 40 Minuten. Diese Zeit sollte großzügig geplant werden, damit nicht die Gefahr besteht, sie ständig zu überschreiten. In gleichem Maße müssen dann die Mitarbeiterinnen trainiert sein, die möglicherweise nach Erbringung der reinen Pflegezeit entstehende „Rest“-Zeit sinnvoll zu nutzen für Tätigkeiten in der Betreuung oder andere sinnvolle ergänzende Aspekte.

Konkret: Sind im Durchschnitt 32 Minuten zu erwarten, heißt das, schon im Vorfeld 40 Minuten oder 45 Minuten zu vereinbaren.

Bei dieser Variante einer Abrechnung nach Zeit und bei einer entsprechenden Leistungserbringung wird dies in der Regel dazu führen, dass die Einsatzzeiten sich bei den Kunden verlängern und die Einsätze nicht mehr streng minuten-getaktet sind. Das wiederum bedeutet, dass nicht mehr so viele Kunden versorgt werden wie können wie bisher oder wie mit den tatsächlich benötigten Zeiten.

	Zeitabrechnung nach tatsächlichem Bedarf	Fest vereinbarte Gesamtzeit
Beschreibung	Leistungen werden, ähnlich wie die Leistungskomplexe nach inhaltlicher Erfüllung minutengenau erfasst und dementsprechend abgerechnet. Möglicherweise sind auch Abrechnung in fünf oder in 10 Minuten Schritten möglich. Bei der Vorplanung beziehungsweise beim Angebot wird ein Durchschnittswert oder Anhaltswert genannt, der dann in der Durchführung jedoch exakt erfasst wird.	Hier werden im Vorfeld beziehungsweise bei der Beratung oder beim Erstgespräch relativ großzügig ein Minutenwert festgelegt. In der Regel wird die dominierende Leistung (aus Pflege, Hauswirtschaft und/oder Betreuung), z. B. Pflege, abgerechnet. Wichtig hierbei ist, dass die Leistungen inhaltlich erfüllt werden können und dass der Zeitrahmen tendenziell großzügig geplant wird.
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> • Der Übergang einer Versorgung mit Leistungskomplexen zu einer Zeit-Leistungserbringung ist einfach • meist kostengünstiger für die Pflegebedürftigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Einfachere und verlässlichere Planung • Entspannteres Arbeiten für die Mitarbeiter • Ganzheitliche Versorgung ist möglich • Die Beratung wird stark vereinfacht, Inhalte und Bedürfnisse würden einfach ermittelt und großzügig als Summe vereinbart • Zeit- und Leistungserfassung vereinfachen sich stark und auch die Kontrolle reduziert sich auf ein Minimum
Nachteile	<ul style="list-style-type: none"> • Für manche Mitarbeiter ist der Umgang verbleibender Zeit schwieriger • Minutengenaue Abrechnung führt zu unnötigen Diskussionen 	<ul style="list-style-type: none"> • Weniger Kunden können versorgt werden • Der Personalmangel wird noch offensichtlicher

PDL-Praxis-Tipps

1. Eine Abrechnung nach Zeit sollte in der Pflege und/oder Betreuung dort angewandt werden, wo Zeit einen eigenen Wert hat. So sollten z. B. Behandlungspflegen weiterhin pauschal vergütet werden. Hauswirtschaft wird so oder so schon sehr oft mit fest vereinbarten Zeiten angeboten.
2. Wenn durch Zeitleistungen nicht mehr so viele Kunden versorgt werden können, könnte im Gegenzug analysiert werden, ob wirklich alle bisher versorgten Kunden weiterversorgt werden sollen. Insbesondere das „Putzen“ über den Entlastungsbetrag stellt bei dieser Analyse eine Möglichkeit dar, den zusätzlichen Personalbedarf aufgrund einer Zeitversorgung zu kompensieren.
3. Überlassen Sie die Entscheidung nicht dem Kunden, ob Leistungen nach Zeit erbracht werden sollen oder mit Leistungskomplexen. Die PDL macht das Angebot, der Kunde kann entscheiden, ob er zustimmt oder nicht.
4. Bei vermutlich dauerhaft längeren Einsätzen bietet sich an, dem Kunden Zeit anzubieten, das ist wirtschaftlicher. Bei kürzeren Einsätzen sind Leistungskomplexe die für den Pflege- und Betreuungsdienst günstigere Variante.
5. Die dominierende Leistungsart sollte im Preis berücksichtigt werden (können). Beispiel: Werden 23 Minuten Pflege erbracht und 7 Minuten pflegerische Betreuung, so sollten 30 Minuten zum (höheren) Stundensatz der Pflege abgerechnet werden (können)

Thomas Sießegger

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

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de