

Strategien unter dem Eindruck des 1. Pflegestärkungsgesetzes

Teil 1: Informationen sammeln, aufbereiten – und alle Kunden neu besuchen und beraten

Der Beitrag beschäftigt sich nicht mit Kommentieren und Bewerten des 1. Pflegestärkungsgesetzes, sondern geht (zum Zeitpunkt der Drucklegung) davon aus, dass das 1. Pflegestärkungsgesetz weitgehend wie im Entwurf am 17. Oktober 2014 vom Bundestag beschlossen wird. Ziel der Beiträge ist es, die daraus resultierenden Chancen und Risiken für die Pflegedienste aufzuzeigen, und konkrete Hinweise zur Umsetzung zu geben.

Das 1. Pflegestärkungsgesetz wurde am 17. Oktober 2014 vom Bundestag beschlossen. Es bringt viele Neuerungen für Pflegebedürftige, meist sind es Verbesserungen. Doch auch für die Pflegedienste kann diese Reform gewaltige Strukturanpassungen und Veränderungen abverlangen. Es besteht zwar keine zeitliche Not, in Aktionismus zu verfallen. Doch eine zügige Anpassung an die neuen Möglichkeiten könnte den Pflegediensten helfen, ihre Erträge kräftig zu steigern, und die Gewinnpotentiale der neuen Leistungen zu nutzen.

Doch zuerst müssen einmal die Pflegedienste selbst richtig erkennen, wie die Neuerungen des 1. Pflegestärkungsgesetzes zu interpretieren sind. Dann gilt es, möglichst bald die Patienten zu informieren.

Das zügige Herangehen ist sinnvoll, um

- a) z.B. die Budgets für die neuen zusätzlichen Leistungen wie
 - die (stundenweise) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI,
 - die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XImöglichst umfangreich im Kalenderjahr 2015 anbieten und nutzen zu können.
- b) zu den Ersten zu gehören, welche die „guten“ potentiellen Mitarbeiter am Markt für sich gewinnen.
Es ist zu vermuten, dass neben dem schon teilweise dramatischen Pflegefachkraftmangel mittelfristig auch die Nachfrage nach geeigneten Mitarbeitern für die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI so groß sein wird, dass

Wenn in Pflegediensten, die mit einem Wirtschaftsplan oder einem Haushaltsplan arbeiten, die Personalbudgets schon beschlossen sein sollten, dann wäre es sehr anzuraten, diese Beschlüsse noch einmal zu überdenken und zu überarbeiten. Sie werden deutlich mehr Personal benötigen als bisher.

Wichtig wird es vor allem sein, dieses Personal „zu haben“, bevor Sie diese Leistungen anbieten. Sollten Sie die Idee haben, zu warten, bis aufgrund der Nachfrage die Über- bzw. Mehrstunden ansteigen, und sicherheitshalber dann erst die Mitarbeiter einzustellen: Nein! Das wird nicht funktionieren. Sie müssen den Mut haben, basierend auf der Überzeugung, dass diese neuen angebotenen Leistungen gut sind in aller Hinsicht, Personal pro-aktiv einzustellen.

Das sind die wesentlichen 6 Änderungen, die Ihren Pflegedienst und Ihr Leistungsangebot in Zukunft gravierend verändern können/werden

- (1)** Die Pflegesachleistungen (als „Zuschuß“) steigen in den 3 Pflegestufen auf 468 Euro (PS I), 1.144 Euro (PS II), 1.612 Euro (PS III).
- (2)** Die Tages-/Nachtpflege ist neben den Pflegesachleistungen der ambulanten Pflege zu 100% abrechenbar = 200% Leistungsumfang anstatt bisher bis zu 150%.
- (3)** Die (stundenweise) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI kann nun auch noch 50% der Pflegesachleistungen aus dem Anspruch für Kurzzeitpflege mit einbeziehen. Das sind dann nicht nur 1.612 Euro, sondern 2.418 Euro pro Jahr, was den Pflegebedürftigen bzw. den gemeldeten Pflegepersonen an Entlastung und Unterstützung oder bei Verhinderung angeboten werden kann.
- (4)** Die „Zuschüsse“ zu den Betreuungsleistungen nach § 45b SGB XI steigen ebenfalls um 4%, von 100 auf 104 Euro
- (5)** Alle Pflegebedürftigen bekommen nun Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI, nicht mehr nur diejenigen, welche eine „eingeschränkte Alltagskompetenz“ bestätigt bekommen haben. Somit haben ca. 2/3 Ihrer Kunden zusätzliche Ansprüche auf 104 Euro Erstattung (= „Zuschuß“) pro Monat = 1.248 Euro pro Jahr.
- (6)** Nicht ausgeschöpfte Beträge aus den Pflegesachleistungen der 3 Pflegestufen können bis zu 50% in Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI umgewandelt werden, wenn die Grundpflege und die Hauswirtschaft gesichert sind.

Anmerkungen:

Es sind hier nicht alle Anpassungen, Neuerungen und Veränderungen aufgeführt, nur solche, welche betriebswirtschaftlich und strategisch relevant für die Pflegedienste sind. Nicht aufgezählt oder erwähnt ist z.B. der Umgang mit den Leistungen für die Häusliche Betreuung nach § 123 SGB XI, die in manchen Bundesländern als Leistungskomplexe oder Zeitleistungen angeboten werden.

Der 6. Punkt verdient mit Sicherheit eine sehr kritische Diskussion, vielleicht sogar Ablehnung aus Sicht der Verbände und der Pflegedienste // aber wie schon eingangs erwähnt, ist dies kein Kommentar. Machen Sie das Beste daraus.

Sie sollten von November 2014 an beginnen, die Pflegebedürftigen und/oder deren Angehörige über diese und die weiteren Änderungen zu informieren. Hierzu sollten Sie alle Kunden noch einmal neu besuchen, so wie Sie das so oder so eigentlich jedes Jahr einmal tun sollten, aber nun ist ein Anlass gegeben.

Erste Hinweise zur Preisgestaltung

- Die Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI bitte nicht in Viertelstunden erbringen, sondern nur in ganzen Stunden anbieten. Nur so errechnen sich vertretbare Gewinne.
- Die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI können Sie in kleineren Einheiten erbringen, z.B. in Viertelstunden. Dann wäre zu empfehlen, die Preise zu staffeln, z.B.
¼ Stunde = 9 Euro, ½ Stunde = 17 Euro, ¾ Stunde = 25 Euro, 1 ganze Stunde = 32 Euro.
- **Die Preise also die Stundensätze** für die
 - stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI
 - Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XIgehören in den Privatzahlerkatalog. Diese Leistungen werden von den Pflegekassen erstattet. Erstellen Sie diesen bitte noch vor Ihren ersten Neu-Beratungen, um auch schriftlich auf diese beiden Privatzahlerleistungen hinweisen zu können, neben den anderen, die Sie bei dieser Gelegenheit auch gleich einmal anpassen können.
- Ein angemessener Preis für die **Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI** sollte eigentlich gleich hoch sein, wie die der stundenweisen Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI, weil es vielfach die gleichen Mitarbeiter sein werden, die zum Einsatz kommen. Trotzdem sollten Sie überlegen und abwägen, diesen Stunden bei 24 bis 36 Euro etwas niedriger anzusetzen als die stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI.
- Für die neuen Preise bei der stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI, den Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI müssen Sie sich nicht rechtfertigen und auch keine Nachweise erbringen.
Kalkulieren Sie grob, rechnen Sie großzügig kalkulatorische Risiken mit ein, einen Unternehmerlohn und einen angemessenen (**alleine von Ihnen** einzusetzenden) Gewinn. Insgesamt können und sollten Sie 20% bis 40% an kalkulatorischen Kosten mit einrechnen.
Diese Renditen können Sie in dem riesengroßen Finanzierungstopf im Rahmen der Mischkalkulation gut gebrauchen für andere Leistungen, die sich „nicht so gut rechnen“. Trotzdem sollten die anderen Leistungen im Prinzip natürlich leistungsgerecht bzw. kostendeckend sein.

Bei der Preisgestaltung sind Sie frei. In den nächsten Ausgaben folgen weitere Hinweise.

Tipps zum Jahreswechsel 2014 // 2015

Alle Veränderungen gleichzeitig

Jede Veränderung und Anpassung verunsichert die Kunden tendenziell, ruft auch öfters Ärger und Diskussionen hervor. Deshalb ist es nicht sinnvoll, nur eine Veränderung zum 1. Januar 2015 anzubringen, die nächste zum 1. April 2015 und eine weitere zu Mitte des Jahres. Ändern Sie bitte möglichst vieles auf einen Schlag.

Leider ist es so, dass die Finanzierung und Organisation der Pflege so kompliziert geworden ist, dass kaum noch ein Mensch vollkommen durchblickt. Selbst im Pflegedienst selbst ist es oft schwierig, alle Mitarbeiter für die unterschiedlichen Finanzierungsformen zu interessieren und sie ständig auf dem Laufenden zu halten. Noch viel schwerer ist die ständige Kundeninformation.

Führen Sie „erneute Kundenbesuche“ durch

Von November 2014 beginnend bis ca. Anfang März 2015 2015 besuchen Sie systematisch und ausnahmslos **alle Pflegebedürftigen** noch einmal neu, so (intensiv) als wären es Erstgespräche. Sie haben so viel zu berichten.

Zur Kommunikation mit den Kunden bei den erneuten Kundenbesuchen // „Verkaufs“aspekte

- Bitte führen Sie diese möglichst an Beispielen durch. Verwenden Sie z.B. Begriffe wie „Eigenanteile“ anstatt „Zuzahlungen“.
- Machen Sie immer und in jedem Fall deutlich, dass alle (Pflege-/Sach-)Leistungen der Pflegeversicherung „Zuschüsse“ sind. Üben Sie eine Haltung ein, die es als Normalfall ansieht, dass die Pflegebedürftigen und/oder deren Angehörige Eigenanteile zu tragen haben.
- Führen Sie Verkaufs- und Beratungstrainings durch.
- Sprechen Sie von „Preisanpassungen“, nicht sofort von Preiserhöhungen.
- Eine weitere Redewendung könnte sein: „Wir haben anlässlich der neuen Möglichkeiten des 1. Pflegestärkungsgesetzes unser Leistungsspektrum besser an die Bedürfnisse und Wünsche der Pflegebedürftigen Menschen angepasst. Hierüber möchten wir Sie informieren und beraten“.
- Führen Sie **alle Preis- und Leistungsänderungen gleichzeitig zum 1. Januar 2015** ein.
- Schriftlichkeit: Erstellen Sie neue Preislisten und Leistungsbeschreibungen, so dass sich die Kunden (aber auch die Mitarbeiter, Leitungskräfte und Beratungskräfte) alles „vor Augen“ halten können.
- Entwickeln Sie
 - a) ein Konzept für das Verkaufen von stundenweiser Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und
 - b) eines für die Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI.Hierzu mehr in den kommenden Ausgaben von PDL-Praxis

- Lassen Sie sich die erneuten Kundenbesuche von Ihrer Verwaltungskraft terminieren. So tricksen Sie sich selbst aus – und die erneuten Kundenbesuche werden nicht Opfer des Alltags. Ihnen sollte es gelingen, spätestens bis März 2015 alle Kunden neu besucht zu haben.
- Gehen Sie nicht davon aus, dass bei weitem nicht alle Ihre Kunden, alle bisherigen Aspekte und alle Neuerungen verstehen werden/können.
 - mit Höchstbeträgen,
 - mit Anrechnungsmöglichkeiten,
 - mit Umwandlung,
 - mit 3 verschiedenen Begriffen zu Betreuungsleistungen (die sich alle inhaltlich unterscheiden,
 - usw.Es wäre schon ein Wunder, wenn alle Leistungskräfte das alles erklären könnten. Versuchen Sie die Dinge vereinfacht darzustellen. Machen Sie sich vor Ihren Beratungsgesprächen Gedanken.
- Erstellen Sie schriftliche Unterlagen mit Beispielrechnungen.

Die strategischen Vorschläge zur erfolgreichen Umsetzung des 1. Pflegestärkungsgesetzes werden in den nächsten Ausgaben von PDL-Praxis fortgesetzt.

Es geht dann um Themen wie Kalkulation der Preise für die neuen und erweiterten Leistungen, um Personalentwicklung und auch, die Strukturen eines Pflegedienst und die Leistungsangebote aneinander anzupassen. Weiterhin werden wir Ihnen konkret aufzeigen, wie groß die Umsatz- und Gewinnpotentiale der stundenweisen Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und der Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI sind. Sie können das dann selbst für sich nachrechnen.

PDL-Praxis-Tipps

- (1) Beschäftigen Sie bitte keine Mitarbeiter unter dem allgemeinen oder dem Pflege-Mindestlohn, auch nicht für die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI.
- (2) Unabhängig der rechtlichen Würdigung (ob das überhaupt erlaubt ist) sollten Sie nicht Mitarbeiter auf Basis der so genannten „Übungsleiterpauschale“ beschäftigen. Der Aufwand für Einarbeitung, Schulung, Kontrolle, die Organisationszeiten usw. rechtfertigt meist nicht deren Einsatz. Zudem wird der Bedarf an Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI vermutlich so groß werden, dass die Leistungen besser mit Teilzeitbeschäftigten Mitarbeitern zu bewältigen sein wird.
- (3) Obwohl die stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI formal Privatzahlerleistungen sind, werden sie richtig als SGB XI-Erträge in der Buchhaltung gebucht.

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste
Internet: www.siessegger.de
Email: pdl-praxis@siessegger.de