

Beratung gewinnt besondere Bedeutung in Krisenzeiten

Die Beratung immer aktuell an die individuelle Situation anpassen

Beratung war schon in der „Vor-Corona-Zeit“ bedeutsam, um die Leistungen zu lenken und zu steuern. Viele haben die Beratung aber nicht für sich als eigenes Leistungsangebot entdeckt, weil Beratung zu wenig finanziell attraktiv war.

Der entscheidende Schritt für die Bedeutung von Beratungen kam eigentlich durch die bessere Vergütung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI Ende 2019, Anfang 2020. Traurig ist eigentlich, dass Beratung erst durch lukrativere Vergütungen „erkannt“ wurde. Beratung ist aber viel mehr als Einnahmequelle.

Beratung = Steuerung!

Inzwischen ist sie fast eingestellt, auch die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI finden kaum noch statt, absoluter Krisenmodus, weil nur noch reagiert wird. Aber das ist falsch! Was auch immer die Gründe dafür sein mögen, die Beratung herunterzufahren, wir sollten uns darauf besinnen, dass Beratung lenken kann, und die dargestellten Kräfte, die auf die Inanspruchnahme wirken, koordinieren kann.

Beratung war auch schon in der Vergangenheit eigentlich ein eigenes Leistungsangebot, jetzt aber erst jetzt wird umso deutlicher, wie mit Beratungsarbeit ein ambulanter Dienst gesteuert werden kann.

Besondere Herausforderungen für die Pflege- und Betreuungsdienst entstehen in Zeiten der Krise durch die auferlegten Maßnahmen, aber auch durch die Ängste von Mitarbeitern und Kunden.

für den Pflege- und Betreuungsdienst bzw. für das Personal gibt es limitierende Änderungen

- ein Teil des Personals ist positiv getestet
- Mitarbeiter haben Angst, bestimmte Patienten zu besuchen
- Mitarbeiter müssen vorsichtshalber zu Hause bleiben, weil sie eine einfache Erkältung haben
- stärker schwankende Personalstärke
- die Tourenplanung muss umgestellt werden
- es entstehen höhere Fahrt- und Wegezeiten
- das Personal wird konzentriert auf Pflegeleistungen und weniger auf Betreuung und Erbringung von Hauswirtschaft: Umschulungen sind notwendig
- Schutzmaterialien und Desinfektionsmittel fehlen
- usw. usw.

aus Sicht der Kunden ändern sich die Wünsche und das Inanspruchnahmeverhalten

- Hauswirtschaft wird weniger abgefragt
- die Mitarbeiter sollen ohne Maske arbeiten
- die Mitarbeiter müssen mit Maske arbeiten
- die Aufenthaltsdauer vor Ort soll so gering wie möglich sein
- usw. usw.

Bestimmte notwendige oder geforderte Schutzmaßnahmen lassen bestimmte Einsätze gar nicht zu.

So müsste zum Beispiel durch beständige Beratung sichergestellt werden, dass ein ambulanter Pflege und Betreuungsdienst sich auf die Leistungen und Angebote konzentriert, die aktuell von besonderer systemrelevanter Bedeutung sind. Das ist zurzeit definitiv die Pflege.

Bei der Hauswirtschaft ergibt sich das Problem, dass Hauswirtschaft auch schon innerhalb der letzten 3 Jahre eher dazu da war, die Leistungen des Entlastungsbetrages auch tatsächlich zu nutzen. Manche Pflegedienste empfanden das als „Missbrauch“ dieser Leistung oder sahen das zumindest als fehlgeleitete Leistungsverschiebung. Aber diese Leistungen werden zurzeit gar nicht so stark nachgefragt, einerseits weil die Kunden Angst haben und verunsichert sind, zum anderen möchten viele auch nicht entsprechendes zu viel Personal zu lange in ihre Häuslichkeit lassen.

Das Problem bei der Betreuung ist, dass es sich eher um zeitintensive Tätigkeiten handelt, wo tatsächlich eine Maske, insbesondere bei der dementen Menschen, irritierend und verstörend sein kann. Derzeit finden Überlegungen statt, mit Hauswirtschafts- und Betreuungsdiensten Kooperationen einzugehen, die sich auf diese Leistungen konzentrieren. Aber ist der Kuchen erst einmal aufgeteilt, wird sich das vermutlich kaum revidieren lassen. Insofern empfehle ich zwischenzeitlich eine Mengensteuerung von Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung durch ständige Beratung.

Die komplementäre Herausforderung entsteht auf Seiten des ambulanten Dienstes, der gar nicht genügend passendes Personal zur Verfügung hat, um die eigentlich wichtigen Aufgaben zu erbringen. Insofern wird in vielen Pflegediensten schon jetzt Hauswirtschaftspersonal in der Pflege eingesetzt. Das bedeutet aber zunächst einmal Umschulungen. Des Weiteren kommt hinzu, dass sich ambulante Dienste zeitaufwendige Leistungserbringungen derzeit gar nicht leisten können.

Partielle Aufnahmestopps und zeitweise schwankende freie Kapazitäten in Abwechslung mit Personalmangel sind die Herausforderungen für Pflege- und Betreuungsdienste.

Es wird jedoch auch eine Zeit nach der Corona-Pandemie geben, bei der dann wieder anders gesteuert werden muss. Wenn also die derzeit einschränkenden Rahmenbedingungen nicht mehr gelten, und wenn wir zu einer neuen Normalität zurückkehren dürfen, müssen über die Beratung wiederum lenkend Angebote neu austariert werden. Auch dann wird es bedeutsam sein, immer mit Blick auf die eigenen Personalressourcen das Leistungsangebot zu gestalten.

PDL-Praxis Krisen-Tipp

Nehmen Sie Einfluss über die sieben Elemente der Beratung, die während und auch nach der Corona Pandemie von besonderer Bedeutung sind:

1. Erstgespräche
2. Folgegespräche und -beratungen
3. Erneute Kundenbesuche (z.B. 1 x pro Jahr, ohne Anlass)
4. (mitfahrende) Pflege- und Dokumentationsvisiten
5. Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für externe Kunden
6. Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für Sachleistungskunden
7. Schulungen in der Häuslichkeit

Thomas Sießegger

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