

## Längere Hausbesuche erhöhen die Effizienz

**Die Hausbesuche mit refinanzierter Zeit zu verlängern verbessert die Wirtschaftlichkeit in der Touren - und Personal-Einsatz-Planung**

### **Längere Einsätze sind effizienter denn kurze. Warum das so ist, und wie die Umsetzung erfolgen kann**

Infolge der Corona-Krise haben sich die Wünsche der Pflegebedürftigen und der pflegenden Angehörigen immer wieder geändert. Immer mehr Menschen wünschen sich nun wieder verlässliche Zeit anstatt minutengetaktete Leistungskomplexe. Gerade jetzt ist es also wichtig, Zeit für die Pflegebedürftigen zu haben, und zwar mehr als bisher. Schon immer war es so, dass Zeitleistungen viel stärker den ureigentlichen Bedürfnissen der Menschen entsprechen, insbesondere dann, wenn sie abrupt Pflege und häusliche Versorgung in Anspruch nehmen müssen, ist dieser Wunsch noch sehr ausgeprägt.

Zudem ist pflegerische Betreuung als gleichberechtigte Sachleistung der Pflegeversicherung immer noch nicht in den Köpfen der Menschen angekommen, weder in der Beratung bei den Führungskräften noch bei den jahrelangen Mitarbeitern. Und weil es eben immer schon so war, fragen auch Kunden nicht konkret nach pflegerischer Betreuung und schon gar nicht nach Zeit.

Auch weil Leistungskomplexe immer noch als „bewährt“ angesehen werden, obwohl sie es gar nicht in jedem Fall sind. In allen Bundesländern wurden bisher Leistungskomplexe für Betreuungsleistungen nach § 36 SGB XI vereinbart, nicht jedoch in jedem Bundesland auch parallel eine Vergütung nach Zeitaufwand. Die Leistungskomplexe für die (immer noch „neuen“) Betreuungsleistungen stehen damit in einem Wettbewerb mit einer Abrechnung nach Zeit.

Erst wenn sich die pflegerische Betreuung weiter durchsetzt wird man erkennen, dass bestimmte Leistungen nicht mit Leistungskomplexen zu erbringen sind, sondern viel besser mit (verlässlicher) Zeit.

Und für die Pflege- und Betreuungsdienste erhöhen sich damit die Chancen stärker die Wünsche und Bedürfnisse insbesondere der dementen Menschen zu treffen bzw. die Pflegebedürftigen, die eher eine Zeitabrechnung wünschen.

optionaler Text:

Nicht jedes Bundesland hat bisher Zeitvergütungen verhandelt. In Bayern z.B. sind Zeitleistungen explizit vorgesehen:

*Im Rahmen der Zeitvergütung abrechnungsfähig ist die Anwesenheitszeit der Pflegedienstmitarbeiter beim Pflegebedürftigen vor Ort von der Ankunft an der Wohnungstür bis zum Verlassen der Wohnung. **Hierbei sind Zeiten zu berücksichtigen, in denen Leistungen der Grundpflege, der häuslichen Betreuung und der hauswirtschaftlichen Versorgung erbracht werden.** Die Dauer der SGB XI Leistungszeiten im Sinne des § 6 Abs. 7 wird separat dokumentiert.*

Andererseits: In NRW gibt es bisher keine flächendeckenden Zeitvergütungen.

## Zwei Möglichkeiten, die Hausbesuche zu verlängern

### 1. „Pflegerische Betreuung“ in die Pflegeeinsätze einbringen

Ein Einsatz, der bisher 28 Minuten im Durchschnitt gedauert hat, wird um 8 Minuten verlängert. Diese 8 Minuten werden eingestreut, exakt zeitlich abgegrenzt und erfasst und dienen z. B. dazu, tagesstrukturierende Maßnahmen durchzuführen. Das kann auch einfach nur ein „gemeinsames Kaffeetrinken“ sein.

### 2. Den ganzen Hausbesuch als Zeitleistung vereinbaren

Der Hausbesuch würde nach Einschätzung der Pflegedienstleitung beim Erstgespräch für die körperbezogenen Maßnahmen zirka 27 Minuten dauern. Die Leitung erkennt jedoch den Bedarf an zusätzlicher pflegerischer Betreuung und vereinbart von Beginn an eine Zeitleistung von verlässlichen 50 Minuten pro Tag.

In beiden Fällen werden die Einsätze dadurch wirtschaftlicher!

## Gründe für die Effizienzsteigerung

Unter Modellannahmen soll nun dargestellt werden, dass die Verlängerung eines Hausbesuches, **wenn die verlängernden Leistungskomplexe oder Tätigkeiten refinanziert sind**, die Effizienz eines gesamten Einsatzes verbessert wird. Mathematisch ist das eine Grenzwertbetrachtung, aber das wollen wir hier nicht näher ausführen.

Insgesamt gesehen erhöhen sich die Erträge pro Tour, die z. B. 6 Stunden dauert, nicht in erheblichem Maße, wenn die Einsätze verlängert werden. Immer vorausgesetzt, die zusätzliche Zeit ist refinanziert, wird also dem Kunden in Rechnung gestellt.

Was sich jedoch effizienzsteigernd auswirkt, ist eine Senkung der Kosten

- für die aufwendige Planung, die täglich angepasst werden muss
- für den noch aufwendigeren Soll-Ist-Vergleich, denn in beiden Fällen müssen z. B. nur 9 anstatt der bisherigen 13 Einsätze planen und kontrollieren. Das ist ein großer Unterschied im Aufwand. Die Organisationszeiten für die Mitarbeiter bleiben in etwa gleich hoch, jedoch verringert sich der Aufwand für die Leitung immens als auch die Zeiten für die Verwaltungskräfte, die nicht mehr so viel zu verwalten haben.
- Vor allem jedoch fallen die Fahrt und Wegezeiten nicht mehr so stark ins Gewicht, und zudem sind Fahrt- und Wegezeiten in Deutschland als Hausbesuchspauschalen meist unterfinanziert.

Gegenüberstellung einer minutengetakteten Tour zu einer Tour mit zeitverlängerten Einsätzen

**Tour mit 13 Kunden und 300 Minuten**  
(von 6:00 bis 11:00 Uhr) mit kurzen Einsätzen

**Auswertung:**

Anzahl der Kunden	<b>13</b>	
	<b>in Min.</b>	<b>in %</b>
Gesamtzeit	300 Min.	100%
Pflegezeit	184 Min.	61,3%
Hauswirtschaft	0 Min.	0,0%
Betreuung	0 Min.	0,0%
<b>Fahrt- und Wegezeiten</b>	<b>94 Min.</b>	<b>31,3%</b>
Organisationszeiten	22 Min.	7,3%
<b>= durchschnittliche Zeit pro Einsatz ▶</b>	<b>14,2 Min.</b>	

**Tour mit 9 Kunden und 300 Minuten**  
(von 6:00 bis 11:00 Uhr) mit verlängerten Einsätzen

**Auswertung:**

Anzahl der Kunden	<b>9</b>		
	<b>in Min.</b>	<b>in %</b>	
Gesamtzeit	300 Min.	100%	
<b>Pflegezeit</b>	<b>213 Min.</b>	<b>133 Min.</b>	<b>44,3%</b>
<b>Hauswirtschaft</b>		<b>30 Min.</b>	<b>10,0%</b>
<b>Betreuung</b>		<b>50 Min.</b>	<b>16,7%</b>
<b>Fahrt- und Wegezeiten</b>	<b>65 Min.</b>		<b>21,7%</b>
Organisationszeiten	22 Min.	7,3%	
<b>= durchschnittliche Zeit pro Einsatz ▶</b>	<b>23,7 Min.</b>		

## Wermutstropfen und Herausforderungen

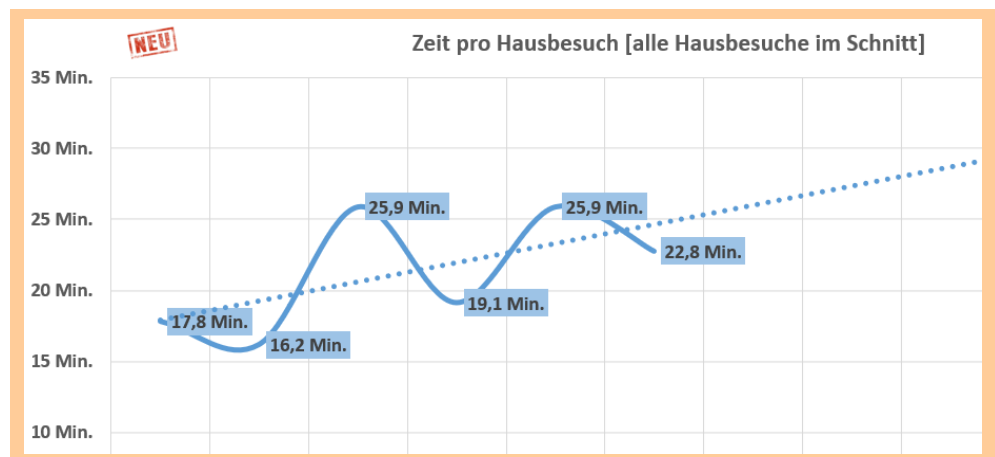
Allerdings, durch eine Implementierung von mehr Zeit zur Verlängerung der Einsätze können zukünftig weniger Patienten versorgt werden können. Bisher haben Sie z. B. 110 Kunden versorgt, nach einer Umstellung nur noch 95, aber diese dann umfangreicher und mit mehr „Umsatz pro Patient“.

Der Ansatz ist bei neuen Kunden relativ einfach umzusetzen. Parallel dazu sollte jedoch auch bei vorhandenen Kunden im Rahmen der erneuten Kundenbesuchen bzw. Beratungen immer wieder versucht werden, ab einem gewissen Bedarf (z. B. ab 40 Minuten pro Tag) auf Zeitleistungen umzustellen. Hier zu überzeugen ist schwerer.

Eine große Herausforderung stellt es dar, die Touren im laufenden Betrieb entsprechend anzupassen:

- neue Kunden bekommen die zeitintensiven Einsätze von Beginn an angeboten, das ist weniger ein Problem
- wegfallende Patienten werden nicht sofort ersetzt durch solche, die möglicherweise schon auf einer Warteliste stehen
- bestehende Kunden werden im Rahmen der Folgeberatungen oder durch Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI
- Mitarbeiter müssen (um-)geschult werden, sich selbst mehr Zeit für den Kunden zu nehmen, nicht nur das notwendige Pflegerische zu verrichten, und damit aus dem jahrelang antrainierten Minutentakt herauszukommen; manche Mitarbeiter werden das nur schwer lernen, manche andere wollen es womöglich gar nicht
- Um eine Umstrukturierung hinsichtlich der Leistungszusammensetzung und verlängerter Einsätze erfolgreich hinzubekommen, kann es notwendig oder hilfreich sein, wenn im Rahmen der IT-unterstützten Touren- und Personal-Einsatz-Planung (mit künstlicher Intelligenz) die Touren, losgelöst von bisheriger Praxis, komplett neu zusammengestellt werden, automatisiert und natürlich unter Berücksichtigung aller Bedingungen (Kundenwünsche, Mindestqualifikation, Ausschlusskriterien, usw.) anzugehen, kann es notwendig sein, dass assistiert durch ein aktuelles Softwareprogramm die Einsätze neu optimiert werden.

Wenn sich die Zeit pro Hausbesuch verlängert (mit refinanzierter Zeit) erhöht sich die Effizienz.



## **PDL-Praxis Tipps**

1. Wichtig ist meist eine exakte minutengenaue zeitliche Abgrenzung der Betreuung von den Leistungen der körperbezogenen Pflegemaßnahmen. Besonders herausfordernd: Eine zeit- und minutengenau erfasste Leistung eingestreut in Leistungskomplexe.
2. Setzen Sie mobile Datenerfassung ein. Ohne MDE sind die beschriebenen Vorgehensweisen kaum zu handeln.
3. Denken Sie um, und entwickeln Sie Haltung:
  - a) in den Köpfen der Leitungs- und Beratungskräfte,
  - b) durch Schulungen bei Mitarbeitern
  - c) durch eine neue Kommunikation und Wertschätzung der pflegerischen Betreuung in den Beratungsgesprächen

## **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)