

## Den Jahreswechsel 2020 / 2021 erfolgreich meistern

Bereiten Sie jetzt alles vor, um erfolgreich ins Jahr 2021 zu starten

Die Losung dabei: **Alles auf einmal umsetzen, Start: 1. Januar 2021!**

Das Jahr 2020 geht zur Neige, und die ambulanten Pflege- und Betreuungsdienste hatten wahrlich genug Herausforderungen. Nun hat sich die Lage nach dem ersten Lockdown etwas stabilisiert. Doch wir müssen vorbereitet sein, um für ähnliche oder langanhaltende „Störungen im Betriebsablauf“ Antworten zu haben. Deshalb gilt es,

- a) sich auf alle möglichen Veränderungen vorzubereiten,
- b) die Erfahrungen des Jahres 2020 nutzen, um daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen
- c) neue Dinge einzuführen und bisherige Fehler korrigieren

Deshalb sollte im Rahmen einer ständig angepassten Strategieentwicklung ein ambulanter Pflegedienst vorbereitet sein auf alle möglichen Veränderungen. Es kann nicht sein, dass wie in der Vergangenheit, Pflegedienste immer nur reagieren, ohne einen Plan zu haben, in welche Richtung sie gehen möchten. Sie dürfen nicht zum Spielball der sich ändernden Nachfrage werden.

### 1. Sich auf Veränderungen vorbereiten

- verschiedene Szenarien in der Schublade haben
- Kurzarbeit, Arbeitslosigkeit und pflegende Angehörige
- neues Leistungsspektrum in Abstimmung mit den pflegenden Angehörigen

Sich auf Veränderungen einzustellen bedeutet vor allem, die verlängerte Kurzarbeit als auch die damit zusammenhängende Arbeitslosigkeit zu beobachten. Die Arbeitslosenrate könnte sich schon relativ zeitnah zu Beginn des Jahres 2021 drastisch erhöhen, denn die haftungsbewehrte und teilweise auch strafbewehrte dreiwöchige Insolvenzantragspflicht ist (zurzeit bis 31.12.2020 verlängert) im Zusammenhang mit der Corona-Krise ausgesetzt worden. Nach Ablauf dieser Frist könnten tausende Zombie-Firmen, die nur durch Zuschüsse und das Aussetzen der genannten Frist überlebt haben, hunderttausende Arbeitslose auf den Markt entlassen, von denen sicherlich auch viele pflegende Angehörige sind.

Diese Situation wird neue Herausforderungen für die Pflegedienste schaffen, sich mit den arbeitslosen und gleichzeitig pflegenden Angehörigen zu arrangieren.

Die zurzeit wieder vom Gesundheitsminister angedachte Reform der Pflegeversicherung scheint dagegen wohl kaum Chancen auf Umsetzung zu erfahren, weil die coronabedingten beziehungsweise die durch die Maßnahmen erzeugten Probleme einfach größer sind als die Notwendigkeit einer schnellen Reform auf der Basis instabiler Verhältnisse.

### 2. Erfahrungen des Jahres 2020 nutzen, um die richtigen Schlüsse daraus zu ziehen

- Beratung in den Mittelpunkt stellen
- Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 besser ausschöpfen
- Hauswirtschaft und Betreuung im Blick behalten

### Gute Beratung bedeutet aktive Steuerung eines ambulanten Dienstes

In turbulenten und herausfordernden Zeiten ist es wichtig, dass Leistungsgeschehen selbst zu beeinflussen. Pflege- und Betreuungsdienste sollten nicht mehr zum Spielball anderer Akteure werden, sondern selbst agieren. Im Rahmen der Beratung spielen dabei vor allem die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI eine große Rolle.

Es handelt sich hierbei einerseits um die Pflichtbesuche, welche von den Pflegebedürftigen beziehungsweise den pflegenden Angehörigen zwei oder vier Mal jährlich abgerufen werden müssen, um sie zu besuchen und zu beraten. Ziel aus Sichte eines ambulanten Dienstes ist es hier vor allem, die

Verhinderungspflege den pflegenden Angehörigen anzudienen, um sie wirklich und verlässlich stundenweise zu entlasten. Das ist aus Sicht des Pflegedienstes eine lukrative Leistung.

Aber auch die eigenen Sachleistungskunden können zweimal pro Jahr besucht werden, wenn sie dies wünschen. Dieser Wunsch ist zu forcieren, denn es ist in den heutigen Zeiten notwendig, das Leistungsgeschehen immer wieder nachzujustieren, weil sich Wünsche und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen ständig ändern können und der Leistungsumfang auch aktuellen Veränderungen unterworfen ist.

Über diese Möglichkeit von Beratung in alle seinen Facetten gibt es - unter der Berücksichtigung von eigenen personellen Ressourcen - die Möglichkeit das Leistungsgeschehen und damit z. B. auch die Kennzahl „Umsatz pro Patient“ positiv zu beeinflussen. Ebenso sind die in diesem Zusammenhang auch die Kennzahlen zur Ausschöpfung der Sachleistungen gem. § 36 SGB XI in den Pflegegraden 2 und 3. Sie sind sehr wichtige Indikatoren für eine gute Beratung und Ansatzpunkte für den erfolgreichen Pflege- und Betreuungsdienst.

Die Summe aus den beiden Arten von Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI sollte im Beratungsteam schön gleichmäßig über 12 Monate über Terminvergabe verteilt werden.

### 3. Neue Dinge einführen, bisherige Fehler korrigieren

- den Privatzahlerkatalog anpassen oder einführen
- Mitarbeiter-Gespräche systematisch über das Jahr verteilt führen
- Erneute Kundenbesuche
- + weitere Maßnahmen

Zudem ist der 1. Januar eines kommenden Jahres immer ein „gutes“ Datum, möglichst viele Veränderungen, die so oder so anstehen **auf einmal** und gleichzeitig anzugehen. Besonders wichtig im Zusammenhang mit dem Erfolg eines Pflegedienstes, ist es bei den jetzt schon knappen Personalressourcen zufriedene Mitarbeiter zu haben und dafür etwas zu tun.

Ein „schlechtes“ Beispiel sind in diesem Sinne die Mitarbeiterjahresgespräche, die in der Vergangenheit bei vielen Pflegediensten zu kurz kamen, an das Ende des Jahres terminiert wurden, und dann doch nicht gemacht wurden wieder. Diese müssten in Zeiten der Mitarbeiterorientierung in den Mittelpunkt rücken. Die Mitarbeiterjahresgespräche sollten also nicht nur im vierten Quartal stattfinden, weil dann so oder so immer etwas zu tun ist beziehungsweise Weihnachten vor der Tür steht. Sie sollten übers Jahr verteilt.

Bauen Sie einen Privatzahler-Katalog auf oder aus. Dieser sollte enthalten:

- a) Einzelleistungen (pro Monat abgerechnet)
- b) Pakete (das Paket sollte deutlich günstiger sein als die Summe der Kosten der Einzelleistungen)
- c) Zeit-Leistungen (denn Menschen wünschen oft verlässliche Zeit-Einheiten anstatt inhaltlich orientierte maximierte und „minuten-getaktete Rennpflege“)
- d) Gruppen-Angebote oder Veranstaltungen

Die wichtigsten oder umsatzstarken Privatzahlerleistungen sind:

- die Organisation der Verordnungen sollte einzeln mit 10 Euro berechnet werden oder mit z. B. 25 € pro Monat pauschal als Verordnungs- und Medikamentenmanagement
- „mal gucken“ oder „nach dem Rechten schauen“
- Mülleimer wegbringen, Rollläden hoch-/runterziehen, Blumen gießen, ..
- Rufbereitschaftseinsätze berechnen, z.B. 80 Euro nachts, 40 Euro tagsüber

Entwickeln Sie einen ersten Entwurf des Privatzahler-Kataloges (dieser muss noch nicht perfekt sein), sammeln Sie Erfahrungen während eines Monats und geben Sie ihn dann – nach einer internen Diskussion und Überarbeitung – in Druck und kündigen ihn den Kunden rechtzeitig an.

Weiterhin sollten die erneuten Kundenbesuche genutzt werden. Erneute Kundenbesuche sind keine Pflichtbesuche, die ein Pflegedienst machen muss, aber es stellt sich heraus, dass durch ein regelmäßiges Besuchen und Beraten die Kunden sich wertgeschätzt fühlen und auch bereit sind, auf neue Vorschläge und Hinweise einzugehen. Das Ziel sollte es sein, dass die verantwortliche Leitungskraft jeden Kunden mindestens 1 x jährlich besucht, ohne dass es dafür einen aktuellen Anlass gibt.

## **Praxis Tipps**

1. Wenn Sie Preiserhöhungen vorhaben oder Ihr Leistungsangebot ändern möchten, sprechen Sie bitte von noch besseren „Anpassungen des Leistungsspektrums an die Bedürfnisse der Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen“. Stellen Sie das inhaltliche Konzept in den Mittelpunkt und nicht eine „Entschuldigung“ oder Rechtfertigung für angepasste Preise
2. Gehen Sie am besten vieles auf einmal an. Sich lieber nur einmal das Meckern anhören anstatt verteilt über mehrere Monate.
3. Lassen Sie sich nicht verrückt machen von ablenkenden Gedankenspielen des Gesundheitsministers zu Reformen der Pflegeversicherung. Da gibt es derzeit Wichtigeres. Gesetzliche Änderungen können Sie „just in time“ in die Praxis umsetzen.

## **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)