



Einheitlicher Ansatz: Schlüssel zu erfolgreicher Zusammenarbeit

Gemeinsam mit dem Team einen umfassenden Blick auf das Unternehmen zu werfen, kann viele Probleme schnell beseitigen.

Welche Diskussionen führen Sie immer wieder? Beispielsweise „Wie können wir all die Patient:innenanfragen bewerkstelligen?“ oder „Sollen die Wünsche der Patient:innen stets Vorrang haben?“ oder „Wie gehen wir mit Leistungsreduzierungen der Patient:innen um? Das sind sicherlich nur einige der Herausforderungen, mit denen Sie als Pflege- und Betreuungsdienste konfrontiert sind.

1. Rechtlicher Rahmen und Verantwortung

In § 12 (1) S. 1 SGB XI heißt es „Die Pflegekassen sind für die Sicherstellung der pflegerischen Versorgung ihrer Versicherten verantwortlich“. Als Pflege- und Betreuungsdienst haben Sie mit den Pflegekassen einen Versorgungsvertrag (SGB XI) abgeschlossen, um mit den Pflegekassen Pflegesachleistungen abzurechnen.

Sinngemäß heißt es „Im Rahmen seiner Versorgungspflicht hat der Pflegedienst die individuelle Versorgung der Pflegebedürftigen mit Pflegeleistungen zu jeder Zeit, bei Tag und Nacht einschließl. an Sonn- und Feiertagen, zu gewährleisten. Und im Rahmen der Kapazitäten und des Versorgungsangebotes hat der Pflegedienst alle Versorgungsaufträge anzunehmen“.

Strategieansatz

- Nehmen Sie (nur) so viele Patienten auf, die Sie auch verlässlich versorgen können.
- Überprüfen Sie regelmäßig Ihr Personalkontingent vs. Bedarf – nehmen Sie nur Kunden auf, wenn Sie auch verlässliche Kapazitäten haben!
- Berücksichtigen Sie dabei neben den Urlaubszeiten auch Ihre Krankheitsquote, um einen Überblick über die tatsächliche Nettoarbeitszeit zu haben.

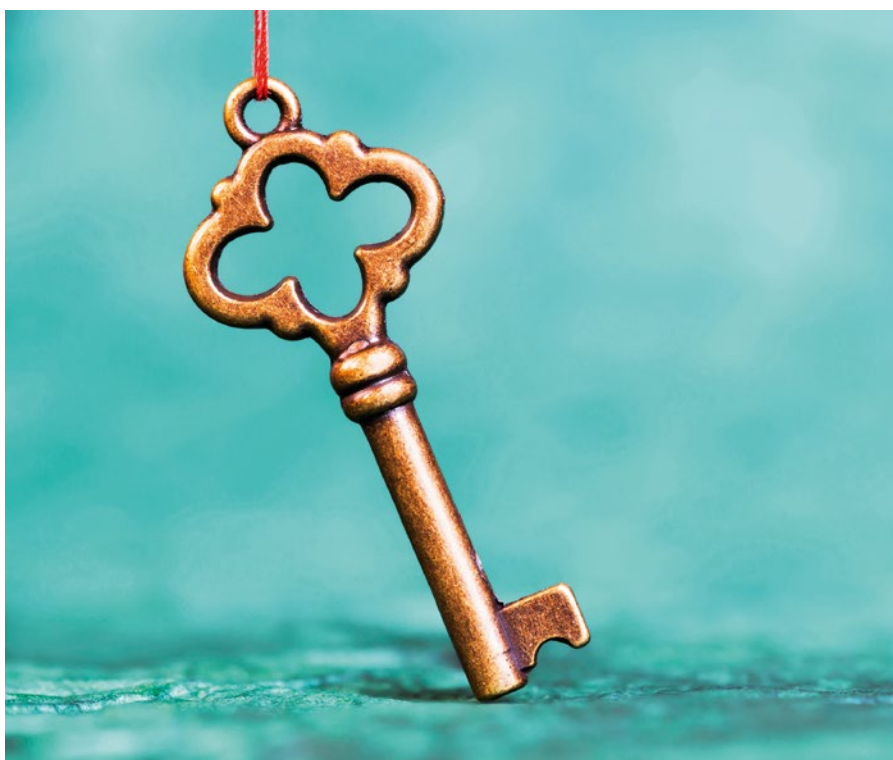


Foto: Aulibe Stock/Reddigs

- Treffen Sie eine Entscheidung: Können Sie noch Patient:Innen aufnehmen oder legen Sie den Fokus auf Ihre Bestandskunden?
- Bei den Neuaufnahmen ermitteln Sie den pflegerischen Bedarf. Beispielsweise könnte dieser darin bestehen, dass die Versorgung von Montag bis Freitag durch Sie erfolgt, während am Wochenende die pflegenden Angehörigen übernehmen. Alternativ bieten Sie etwa zweimal wöchentlich Unterstützung beim Duschen an. Diese Patient:Innen sind flexibel in der Tourenplanung einzubinden.

Im SGB V-Bereich liegt die Versorgungspflicht primär bei den Krankenkassen, nicht bei den Pflege- und Betreuungsdiensten. Diese sind Partner im Rahmen von Zulassungsverträgen. Die Pflegeleistungen müssen den Grundsätzen der Wirksamkeit,

Wirtschaftlichkeit und Notwendigkeit entsprechen.

Eine zentrale Herausforderung für die Pflegedienstleitungen (PDL) ist es, den Spagat zwischen wirtschaftlicher Leistungserbringung und der Sicherstellung individueller Pflegequalität zu meistern. Beispielhaft seien hier Leistungen genannt, deren Vergütung nicht kostendeckend ist, wie aufwendige Wundversorgungen. Hier können individuelle Vereinbarungen mit den Krankenkassen Abhilfe schaffen.

2. Wie gehen Sie mit den Wünschen der Patienten um?

Patienten wünschen sich oft feste Uhrzeiten und bestimmte Mitarbeiter. Mitarbeiter in der ambulanten Pflege können nicht pünktlich sein. Und die Einsatzplanung der Mitarbeiter erfolgt ausschließlich durch die Pflegedienstleitung.

Strategieansatz

- Bei der Erstberatung wird in der Regel mündlich darauf hingewiesen, dass sich die Einsatzzeiten aufgrund der variierenden Dauer der individuellen Pflege leicht verschieben können. Erläutern Sie anhand von Beispielen das Prinzip der Zeitkorridore, z.B. 30 min vor und nach der geplanten Zeit laut Soll-Planung. Mündliche Informationen werden jedoch oft von Patienten und Angehörigen schnell vergessen. Um Konfliktgespräche zu vermeiden und den Umgang damit zu erleichtern, empfiehlt es sich, das Prinzip eines Zeitkorridors klar zu kommunizieren – beispielsweise im Pflegevertrag, auf der Homepage oder in Informationsflyern.

3. Wie gehen Sie mit Leistungskürzungen der Patienten um?

Die Preise steigen und die Patient:Innen kürzen oftmals die Leistungen nach Vertragsabschluss.

Kommt Ihnen das bekannt vor? Problematisch, da Sie die Verantwortung für die Pflegequalität übernehmen und darüber hinaus, wenn der Mitarbeiter trotz gekürzter Leistungen trotzdem die geplante Sollzeit benötigt.

Pflegebedürftigkeit ist keine zufällige Lebenslage, sondern eine Folge von gesundheitlich bedingten Einschränkungen, die Menschen in ihrer Selbstständigkeit und ihren Fähigkeiten stark beeinträchtigen. Der Gesetzgeber hat im Sozialgesetzbuch XI (SGB XI) klare Kriterien definiert, anhand derer die Pflegebedürftigkeit beurteilt wird. Diese Kriterien umfassen sechs zentrale Bereiche: Mobilität, Kognitive und kommunikative Fähigkeiten, Verhaltensweisen und psychische Problemlagen, Selbstversorgung, Bewältigung von und selbstständiger Umgang mit krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen, Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte. Jede Person, der ein Pflegegrad zuerkannt wurde, erfüllt diese Kriterien in einem gewissen Umfang. Pflegebedürftigkeit ist daher keine abstrakte Einstufung, sondern spiegelt den tatsächlichen Unterstützungsbedarf durch unterschiedlichste Hilfeformen wider. D.h. jede Hilfeform wie Anleitung, Unterstützung, Aufforderung, partielle Beaufsichtigung, Motivation usw. ist eine (Dienst)leistung.

Strategieansatz

- Machen Sie im Erstgespräch den pflegerischen Bedarf auch unter Bezugnahme der erforderlichen und unterschiedlichen Hilfeformen deutlich. Nutzen Sie hierzu das Einstufungsgutachten.
- Sensibilisieren und schulen Sie Ihre Mitarbeiter

Strategieansatz

- die konsequente Steuerung erfolgt durch die Pflegedienstleitung
- Führen Sie täglich konsequent den Soll-Ist-Abgleich durch und leiten Sie Ihren Handlungsbedarf ab:
 1. Rücksprache mit dem Mitarbeiter,
 2. Pflegevisite/Beratungs- bzw. Folgegespräch beim Patienten oder
 3. Tourenbegleitung

Dienste brauchen einen einheitlichen Ansatz

Eine einheitliche und harmonische Arbeitsweise im Team ist von zentraler Bedeutung: Die Pflegedienstleitung übernimmt die Planung, während das Team für die Umsetzung verantwortlich ist. Verbesserungsvorschläge aus dem Team sind ausdrücklich erwünscht und werden berücksichtigt. Die abschließende Entscheidungsbezugnis verbleibt jedoch bei der Leitung, um eine konsistente und verlässliche Versorgung sicherzustellen.

Das Team muss mitziehen. Regelmäßige Workshops und Feedbackgespräche schaffen Akzeptanz für Veränderungen und fördern das Miteinander.



Foto: Privat

Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte

www.kerstinpleus.de



❖ SozialFactoring

Selbstabrechnung einfach online

Unsere digitale Vorfinanzierung für ambulante Pflegedienste kombiniert schnellen Datenaustausch mit effizienter Abrechnung. Durch den kalkulierbaren Zahlungseingang gewinnen Sie mehr Sicherheit und finanziellen Gestaltungsspielraum.

Haben Sie Fragen? Wir sind für Sie da:
0221 98817-165 | anfrage@sozialfactoring.de

Berechnen Sie jetzt online Ihre Konditionen:

