

# Dreiecksverhältnis

## Bewußter Umgang mit dem Verhältnis von Zeit, Geld und Qualität in der Häuslichen Pflege

Zeit spielt in der Pflege eine entscheidende Rolle. Sie ist der eigentliche Gradmesser für Pflegequalität seitens der KlientInnen. Gleichzeitig wird sie in Geld gemessen. Die unterschiedlichen Aspekte der Kette Zeit – Geld – Qualität müssen in ambulanten Diensten so nebeneinander gewichtet werden, daß ein bewußterer Umgang mit dem knappen Gut Zeit und der Frage der Finanzierbarkeit einsetzt.

### Zeit und Geld

Zeit ist Geld, diesen Spruch kennt jeder. Ein einfaches Beispiel aus dem Pflegealltag finden Sie in *Grafik 2*. Hier wird eine hochqualifizierte Mitarbeiterin etwas völlig Abwegiges gefragt: ob sie den Mülleimer mit runternimmt. Es geht nicht um „Arbeitsmüll“, die zu Pflegenden erhält von der Schwester lediglich eine Injektion, andere Personen für die sonstigen Hilfen sind vorhanden. Und auch obwohl ein objektiver Hilfebedarf nicht vorhanden ist, wird in der überwiegenden Zahl der Fälle der Mülleimer mitgenommen. Ein Motiv, so zu handeln, ergibt sich vielleicht aus der Frauenrolle.

### Soziale Betreuung kostet Geld

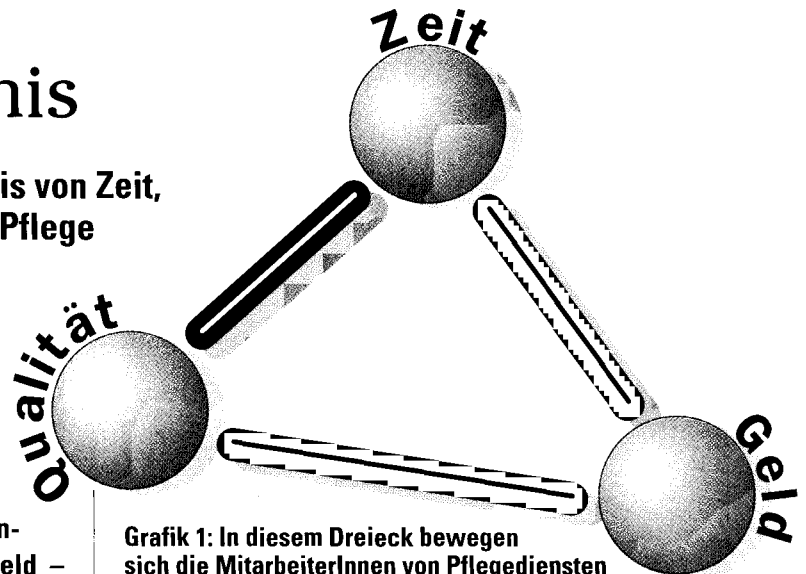
Ich verweise hier allerdings auf *Ute Ehrhards* Buch: „Gute Mädchen kommen in den Himmel, böse überallhin“; als Mann bin ich hier weniger kompetent.

Dieses Beispiel verdeutlicht jedoch, daß eine Kleinigkeit, wenn man Zeiteinheiten addiert, aber stattliche Größenordnungen annimmt. Nur fällt es uns innerhalb konkreter Situationen schwer, diese Größenordnungen zu erkennen.

### Qualität und Zeit

Viel Zeit in der Pflege wird oft gleichgesetzt mit hoher Pflegequalität. Diese Aussage muß man jedoch differenzierter betrachten:

Eine gute Pflegequalität kann durchaus in definierten Zeitfenstern erreicht werden. Viel Zeit bedeutet nicht automatisch eine bessere Pflegequalität, wenig Zeit nicht eine schlechte. Ein Beispiel zeigt der Kasten „Zeit und Qualität“ (Seite 40).



**Grafik 1:** In diesem Dreieck bewegen sich die MitarbeiterInnen von Pflegediensten permanent. Es ist wichtig abzugrenzen und darüber zu informieren, was wie finanziert werden kann

Die Pflege selbst ist um 9.12 Uhr abgeschlossen, auch die sogenannte Kommunikation bei der Leistungserbringung (wie es die Pflegeversicherung nennt), ist um 9.15 Uhr abgeschlossen. Trotzdem hat Frau Meyer noch ein weiteres Anliegen, das Schwester Anja mit ihr klären soll. Unmittelbar mit der Pflegesituation und der Pflegequalität hat dies nichts zu tun. Diesen Brief könnte Frau Meyer ebensogut mit ihrer Tochter klären. Auch wissen wir nicht, ob Schwester Anja diesen Brief richtig versteht und erklären kann. Hier übernimmt Schwester Anja einen Anteil soziale Betreuung, der über die unmittelbare Pflegequalität hinausgeht, der aber sicherlich zur Lebensqualität von Frau Meyer wesentlich beiträgt. Aber: Die Pflegehandlung selbst hat eine gute Qualität mit ausreichender Zeit gehabt. Was darüber hinausgeht, gehört zur Lebenssituation von Frau Meyer, zur sozialen Betreuung (siehe *Grafik 3*).



**Der Autor:** Andreas Heiber ist Inhaber der Firma System & Praxis in Ruhwinkel. Darüber hinaus arbeitet er in der Fortbildung von MitarbeiterInnen aus ambulanten Diensten und ist Autor eines Formularsystems für die Häusliche Pflege

### Geld und Qualität

Die Leistungen der wesentlichen Kostenträger von Pflegeleistungen, Kranken- und Pflegeversicherung, zielen

auf den Ausgleich und/oder die Behandlung von körperlichen Defiziten. Anteile der sozialen Betreuung sind im ambulanten Bereich auch von der Pflegeversicherung ausdrücklich vorgesehen (aktivierende Pflege, Kommunikation bei der Leistungserbringung, § 28 SGB XI, „Mehr als satt und sauber“) (Erläuterung der Änderungen in dem Bericht des 11. Ausschusses [BT-Drucks. 12/5952, S. 34/35].) ▶

### Checkliste

- Soziale Betreuung kostet Zeit und damit Geld
- Sie wird über Versicherungen nicht in gewünschtem Umfang finanziert
- Deshalb bleibt momentan nur die Selbstzahlung oder der Einsatz von Ehrenamtlichen
- Die Diskussion um den Wert der sozialen Betreuung sollte jedoch sachlich fortgesetzt werden (d. h. Planung und Dokumentation wie bei normalen Pflegeleistungen als Nachweis)

### Was kostet Zeit?

**Beispiel: Frage an die Krankenschwester:**  
 „Können Sie nicht noch den Mülleimer mitnehmen!“

**Arbeitsschritte:**

1. Gang in die Küche	1 Minute
2. Müllbeutel rausnehmen, neuen einsetzen	2 Minuten
3. Müllbeutel mitnehmen und in Mülleimer werfen	1 Minute
für einen Patienten	4 Minuten
Am Tag für fünf Patienten	20 Minuten
Im Monat	400 Minuten
Im Jahr (12 Monate)	800 Minuten

**80 Stunden !!!**

Grafik 2

Gleichzeitig grenzt aber auch die Pflegeversicherung ihre Leistungsfähigkeit gegenüber anderen Leistungsgesetzen deutlich ab. Zum einen erklärt der Gesetzgeber die pflegerische Versorgung der Bevölkerung zu einer gesamtgesellschaftlichen Aufgabe, die in einer neuen Kultur des Helfens und der mitmenschlichen Zuwendung münden soll (§ 8 SGB XI), zum anderen grenzt er aus seinem Leistungsrahmen die (allgemeine) Kommunikation bewußt aus (Begründung des Regierungsent-

### Zeit und Qualität

#### Verbandwechsel bei Frau Meyer

- 9.00 Uhr Schwester Anja klingelt bei Frau Meyer, Sie schließt die Tür auf und geht in die Wohnung.
- 9.01 Uhr Begrüßt Frau Meyer, die im Wohnzimmer sitzt, zieht ihre Jacke aus, Smalltalk über das Wetter.
- 9.03 Uhr Beginnt den alten Verband zu entfernen, reinigt die Wunde, legt den neuen Verband an.
- 9.10 Uhr Entsorgt das Verbandmaterial, wäscht sich die Hände, zieht die Jacke an.
- 9.12 Uhr Frau Meyer: Was ich Ihnen noch erzählen wollte: ...  
 Frau Meyer erzählt eine Geschichte von ihrer Tochter, Schwester Anja steht in der Jacke und hört zu.
- 9.15 Uhr Frau Meyer holt einen Brief von der Rentenstelle, Schwester Anja soll ihn ihr erklären.
- 9.20 Uhr Schwester Anja verabschiedet sich in

wurfs, BR-Drucks. 505/93, S. 94 bis 97). Somit steht die Praxis vor einem Dilemma.

Salopp gesagt: Die soziale Betreuung wird vom Gesetzgeber als gesellschaftlich notwendige Aufgabe gesehen, aber momentan nicht bezahlt und in den Bereich der Ehrenamtlichkeit abgeschoben (Ausnahme ist das BSHG sowie die stationäre Pflege). Eine Finanzierung aus „Erlösen“ der gesetzlichen Kostenträger ist nicht möglich, da es diese im Prinzip (Stichwort: leistungsgerechte Vergütung) nicht geben kann. Da mit der Einführung der Pflegeversicherung und der allgemeinen Spardiskussion bisherige Zuweisungen von Ländern und Gemeinden für nicht finanzierte Leistungen der sozialen Betreuung immer mehr ausbleiben, können die Pflegedienste nur Erlöse aus Selbstzahlerleistungen (das können nur Leistungen außerhalb der Leistungskataloge SGB XI sein) und Spenden für die Finanzierung der sozialen Betreuung nutzen oder natürlich ehrenamtliche Arbeit.

**Der Gesetzgeber formuliert eine Aufgabe, bezahlt sie aber nicht**

# Professional Med - Service 2.1

**PROF MED**

mit komfortabler Touren - Einsatzplanung

**Das integrierte Planungs- und Abrechnungssystem für ambulante Haus- und Krankenpflegedienste**

**Fordern Sie Ihr kostenloses Informationspaket an oder rufen Sie uns an, um eine persönliche Präsentation zu vereinbaren.**

## IC-SYS

Informationssysteme GmbH

Gottlieb-Daimler-Str.12  
 07552 Gera  
 Tel.: 0365/ 411166  
 Fax: 0365/ 415037

### Zusammenfassung

Zeit kostet Geld, und auch kleinste Zeiteinheiten summieren sich zu gewaltigen Blöcken. Pflegezeit ist im Rahmen der Sozialleistungsträger in der Regel ausreichend vorhanden. Zeit für weitergehende soziale Betreuung ist hier nicht vorgesehen. Die Diskussion um den „Wert“ der sozialen Betreuung kann nur sachlich geführt werden, wenn diese Leistungen „professionalisiert“ werden. Das heißt: sie werden genau so geplant, dokumentiert und ausgeführt wie normale Pflegeleistungen.

Soziale Betreuung kostet Geld. Es ist legitim, diese auch nach vorheriger Absprache mit den KundInnen oder beispielsweise deren Angehörigen in Rechnung zu

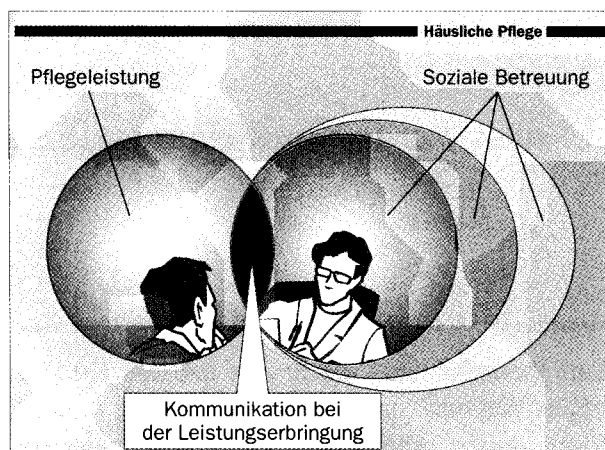
stellen. Daß Alter nicht gleichbedeutend mit Armut ist, dürfte inzwischen bekannt sein (ansonsten Heft 1/97: Kundenbefragung, Heft 2/97, Altersstudie).

Ehrenamtlichkeit darf kein Synonym für Sparen sein, und pflegerische Arbeit verpflichtet nicht automatisch zu Gehaltsverzicht. Dienstleistungseinrichtungen für das Leben im Alter (ob Wohlfahrtsverband oder private Unternehmen) sollten neben einem Leistungskatalog für Pflege und Behandlungspflegeleistungen auch einen Katalog für weitere Betreuungsleistungen vorhalten und anbieten.

## Soziale Betreuung wird von uns allen selbst finanziert

Welche Anteile wie weiterberechnet werden, gehört genauso zum Unternehmensprofil und -selbstverständnis wie klare Angebotskataloge. Um auf den Mülleimer zurückzukommen: Es ist eine wichtige unternehmerische Entscheidung, in welchen Fällen der Mülleimer immer mit runtergenommen wird und in welchen nicht. Ein einmaliges ausführliches Gespräch über Aufgaben von Pflegekräften und Finanzierbarkeit von Pflege ist „günstiger“, als immer den Mülleimer mitzunehmen. Allerdings ist so ein Gespräch Aufgabe von Führungskräften!

Übrigens: Auch vor dem Eintritt von Hilfebedarf suchen wir Menschen uns soziale Betreuung und Außen-



**Grafik 3: Kommunikation bei der Leistungserbringung gehört zur sozialen Betreuung. Anderes geht über die eigentliche Pflegeleistung hinaus und wird durch Versicherungen auch nicht finanziert.**

kontakte und finanzieren diese auch, sei es in Form eines Theaterbesuchs, eines gemeinsamen Restaurantbesuchs oder eines Kaffeetrinkens mit Freunden.

**MEYRA**  
**AQUALIFT**  
BADEMOBILITÄT MIT WASSERDRUCK

**Jetzt noch einfacher!**

Die neue vereinfachte Anschlußmöglichkeit und das handliche Bedienelement machen das unabhängige Badevergnügen jetzt noch leichter. Die drehbare Badevergnügen jetzt noch leichter. Die drehbare Sitzeinheit, die verstellbare Rückenlehne und die ergonomische Sitz- und Rückenmulde sorgen mit Sicherheit für Anwenderfreundlichkeit. Mit dem praktischen Tragekoffer ist er der mobile Begleiter im Pflegedienst und auf Reisen.

Weitere Informationen über den Sanitätsfachhandel oder direkt:  
**MEYRA**  
ROLLSTÜHLE UND REHABILITATIONSMITTEL  
Postfach 1703 · D-32591 Vlotho