

Paradigmenwechsel in der Tourenplanung!

Angesichts dauerhaft fehlender Mitarbeiter müssen Wege gefunden werden, wie die vorhandenen Mitarbeiter mehr Kunden versorgen können. In dieser Serie werden Ideen zur Weiterentwicklung der Tourenplanung vorgestellt.

Weniger spontan sein verbessert die Tourenplanung! - Teil 2

Das schlechte Gewissen!?!

In der letzten Folge wurde über spontane Absagen sowie spontanen Mehrleistungen und dem Umgang damit gesprochen. Ein weiterer ‚Faktor‘, der die Einsatzzeiten beeinflusst, sind die Heimlichen Leistungen oder nicht abgerechnete Leistungen („Sie sind ja ‚eh da‘, da können Sie auch den Müll mit runter nehmen!“). Das ist ein Themenfeld, das eigentlich genauso verpflichtend wie die jährliche Hygieneschulung behandelt werden muss: obwohl alle wissen, wie man sich richtig die Hände wäscht, müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter trotzdem einmal im Jahr sich damit konkret befassen/geschult werden. Gleiches gilt für das Themenfeld „Heimliche Leistungen“: es sollte, nein es muss einmal im Jahr grundsätzlich auf dem Schulungsplan stehen, selbst wenn ständig im Rahmen des Soll-/Ist-Abgleichs das Thema auch angesprochen wird.

Um den Inhalt dieses Fortbildungsthemas kurz zu umreißen, sind hier die wesentlichen Stichpunkte kurz dargestellt:

- Heimliche Leistungen kosten Zeit und Geld: was an Mehrleistung erbracht wird, wird ‚heimlich‘ erbracht, ist damit weder Werbung noch Mehrwert.
- Heimliche Leistungen gehen immer auf Kosten der Kollegen, denn die ‚vergessen‘ ja das zu machen, was der Kollege vorher ‚heimlich‘ gemacht hat. Stichwort „Gute Schwester/Bruder, Böse Schwester/Bruder“.
- Zeit kostet Geld, auch lächerlich kurze 4 Minuten addieren sich auf ein Jahr gesehen zu gewaltigen Summen (in

meinem bekannten Mülleimerbeispiel auf 80 Stunden).

- Ein falsches Argument, warum Mitarbeiter diese Leistung erbringen ist die Annahme, der Pflegedienst und damit der Mitarbeiter wäre für alles zuständig, was gerade im Haushalt notwendig wäre zu tun. Aber die Pflegeversicherung ist von den Leistungsmöglichkeiten nur eine Teilkaskoversicherung und der Kunde (oder stellvertretend seine Angehörigen) hat selbst entscheiden, was er von den angebotenen Leistungen will und (vor allem) was er nicht will. Er kann sich ja jederzeit um entscheiden, aber nur, wenn er die neu gewählten Leistungen dann auch bezahlt.

Wenn es um das Geld geht, nutzen die Kunden gern die Mitleidsschiene: „Ich habe doch mein Leben lang einbezahlt, und nun bekomme ich doch nur so wenig Leistungen von der Pflegeversicherung und deshalb kann doch nicht alles was kosten!“

Gerade dieses Argument zielt mitten auf das schlechte Gewissen, hat der in der Regel alte Mensch scheinbar mit seinem Argument der Lebensleistung Recht. Aber gerade hier können Fakten helfen, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gegen diese Scheinargumente zu immunisieren:

1. Die Pflegeversicherung wurde erst zum 01.01.1995 eingeführt. Das heißt: die allermeisten Mitarbeiter (also alle, die vor 1995 geboren wurden) haben genau so lange in die

Pflegeversicherung einbezahlt wie die heutigen Pflegebedürftigen.

2. Wenn man einmal so böse ist und nachrechnet, was maximal eingezahlt worden sein kann und welche Leistungen pro Jahr dagegen stehen, stellt man folgendes fest (siehe Grafik 1)

Selbst der Rentner mit den höchsten Einzahlungen (bei Einkünften über der Beitragsbemessungsgrenze von aktuell 4.350 €) hat in den 22 Jahren des Bestehens der Pflegeversicherung nur 15.418,96 € eingezahlt, ein eher normaler Rentner mit 1.500 € sozialversicherungspflichtigem Brutto jedoch nur 6.264 €. Ein Jahr Leistungsbezug im Pflegegrad 2 bedeutet bei Pflegegeld 3.792 € pro Jahr, bei Sachleistungen sogar 8.268 € pro Jahr Leistungen. Dazu kommen Kostenerstattungsleistungen bis zu 3.112 €. Überspitzt formuliert: ein eher normaler Beitragszahler hat oft nach einem Jahr schon das ‚rausbekommen‘, was er bisher einbezahlt hat. Es ist sicherlich richtig, dass die heutigen Leistungsbezieher so viele Leistungen bekommen, obwohl diese durch ihre Beiträge nicht gedeckt sind, aber dies ist kein Argument, um dem Mitarbeiter ein schlechtes Gewissen zu machen.

Aktuell werden weiterhin die meisten Pflegebedürftigen durch die Überleitung ein Leistungsplus haben, dass weder durch die Pflegesituation noch durch die Beitragszahlungen entstanden ist, sondern nur durch die mehr als großzügigen Übergangsregelungen im Rahmen des Pflege-Stärkungsgesetzes II. So haben gerade Pflegebedürftige mit erheblich eingeschränkter Alltagskompetenz bis zu 600 € Mehrleistungen erhalten, obwohl sich die Versorgungssituation nicht verändert hatte.

Tipp:

Erfahrungsgemäß jammern gerade die Menschen über Kosten und Geld, die normalerweise genug Geld haben, es aber nicht für die Pflege ausgeben wollen. Die Menschen, die nur wenig Geld haben, hängen das im Regelfall weder an die große Glocke noch nutzen sie es als Argument.

Ein Blick auf die Beitragszahlungen und die Leistungen pro Jahr kann da viel relativieren, daher der Tipp: Hängen Sie die Grafik mit den Einzahlungen und Leistungen ins Dienstzimmer.

Einzahlungen und Leistungen in die Pflegeversicherung

Beitragszahlung eines „Rentners“ von 1995 bis 2017

> Mit Einkünften über 4.350 €/Monat insgesamt **15.418,96 €**

> Mit Einkünften von 1.500,00 €/Monat insgesamt **6.264,00 €**

Beispiele Leistungsbezug: Kosten pro Jahr 2017 (ohne andere Leistungen)

	Pflegegrad 2	Pflegegrad 3	Pflegegrad 4	Pflegegrad 5
Pflegegeld	3.792 €	6.540 €	8.736 €	10.812 €
Sachleistung	8.268 €	15.576 €	19.344 €	23.940 €
Vollstationär	9.240 €	15.144 €	21.300 €	24.060 €

Verhinderungspflege: 1.612 €; Entlastungsbetrag: 1.500 €

Literatur:

Heiber, Andreas / Nett, Gerd Handbuch Ambulante Einsatzplanung

Grundlagen - Abläufe - Optimierung

2. völlig neu überarbeitete Auflage

Reihe PDL Praxis, Bd. 1

[Vincentz Network](#)

248 Seiten, kartoniert;

2. Auflage, Dezember 2014

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 02/2018

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247,

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de