

## 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.

### **Beratungsgespräche sind kein Lückenfüller!**

Beratungsbespräche bei Pflegegeldbeziehern sind seit Beginn der Pflegeversicherung mehr oder weniger ‚umstritten‘: denn hier wurde und wird immer die Beratung und pflegefachliche Unterstützung gepaart mit einer dezidierten Kontrollfunktion. Und freiwillig waren die Beratungsbesuche bei Pflegegeldbeziehern nie: immer drohte der Verlust des Pflegegeldbezuges, wenn die Beratungsbesuche nicht nachgewiesen wurden und werden.

Gleichzeitig war der finanzielle Deckel von in den meisten Fällen 23 € eine weitere ‚Bremse‘. Andererseits boten Beratungsbesuche schon immer die Chance, potentielle Kunden langfristig an den Pflegedienst zu binden: denn in der Regel folgt auf den reinen Pflegegeldbezug irgendwann der Umstieg in Kombinationsleistungen, auch sind Leistungen der Verhinderungspflege und des Entlastungsbetrags keine Konkurrenz für das Pflegegeld.

In der Praxis wurden Beratungsbesuche oftmals durch alle Pflegefachkräfte übernommen, in Ergänzung oder am Ende einer Tour, je nachdem wie es grade passend erschien. Dabei wurde davon ausgegangen, dass alle Pflegefachkräfte fachlich in der Lage sind, solche Einsätze durchzuführen und zielgerichtet zu beraten, was jedoch nicht mit der Realität übereinstimmt. Es gibt Pflegefachkräfte, die sehr gut pflegen und versorgen können, aber nicht in der Lage sind, andere anzuleiten und ihnen etwas beizubringen. Oder denen schlicht das Fachwissen fehlt, wie man Verhinderungspflege erklärt, unter welchen Bedingungen Pflegepersonen, die selbst schon Rente beziehen, durch die Pflege ihre

Rentenansprüche verbessern können oder wie man Pflegehilfsmittel richtig beantragt.

Die Rechtsänderungen durch das PPSG ab 01.01.2019 sollten nun den Anreiz bieten, hier neue und veränderte Strukturen einzuführen. Denn einerseits sind die inhaltlichen Anforderungen für die Beratungsbesuche nicht nur mit dem PSG III verändert worden in dem verbindliche Empfehlungen zur Qualitätssicherung gefordert wurden. Diese sind mit Datum vom 28.05.2018 vom Qualitätsausschuss Pflege nach § 113 SGB XI veröffentlicht worden (<https://www.gs-qa-pflege.de/dokumente-zum-download/>). Hier sind klare Rahmenbedingungen und Inhalte der Beratungsbesuche definiert, aber ebenso die Abgrenzung zu weitergehenden Leistungen wie die Schulung nach § 45 oder die Pflegeberatung nach § 7a.

In § 37. Abs. 4 ist mit dem PPSG die Möglichkeit für die Pflegedienste eingeführt worden, auch dann die Pflegekasse über einen weitergehenden Beratungsbedarf nach § 7a zu informieren, wenn der Versicherte ansonsten keiner Informationsweitergabe zustimmt. Somit kann der Pflegedienst auch gegen den Willen des Versicherten indirekt die Kasse informieren, dass hier auf jeden Fall eine weitergehende Beratung nötig ist (auch weil sonst die Pflege nicht sichergestellt ist). Die Pflegekasse müssen dann tätig werden. Diese verbesserten, aber auch verschärften Regelungen führen dazu, dass nicht mehr ‚jede‘ Pflegefachkraft diese Besuche übernehmen sollte/kann, wenn sie nicht entsprechend geschult ist.

Andererseits hat der Gesetzgeber auch die Vergütungsdeckelung aufgehoben, so dass diese Vergütungen im Rahmen der Vergütungsvereinbarungen mit den

Pflegekassen frei (unter Beachtung der nun gesetzlich definierten Standards) ausgehandelt werden können. Einzelne Länder haben das schon umgesetzt (siehe unten), andere sind noch dabei.

Deshalb sollten die Pflegedienste, die bisher keine ‚echten‘ Beratungskräfte hatten, nun ihre Strategie ändern und die Pflegeberatung auf einen Kreis von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern konzentrieren, die Beraten können und diese entsprechend auch weiterbilden. Denn neben dem pflegepraktischen Wissen, was man bei Fachkräften voraussetzen kann, sollte auch ein breites Wissen zum Leistungsrecht genauso gehören wie die Fähigkeit, Pflegepersonen anzuleiten und ihnen praktisch etwas zu vermitteln.

Geeignete Beratungskräfte können auch Mitarbeiter sein, die beruflich kürzertreten wollen, weil sie körperlich den durchgetakteten Tourenalltag nicht mehr in Gänze bewältigen. Oder auch junge Mütter, die schon während der Elternzeit ab und zu Beratungseinsätze übernehmen und so den Kontakt zu ihrer Arbeit behalten und damit die Rückkehr in den Pflegedienst einfacher wird.

Beratungseinsätze dürfen keine Lückenfüller mehr sein, sondern noch viel mehr die Chance darstellen, die Pflegepersonen zu unterstützen und langfristig so die Pflege vor Ort, aber auch die potentiellen Kunden für den Pflegedienst zu sichern.

**Tipp:**

Neue Preise für die Beratungsbesuche nach § 37.3 gelten erst, wenn diese neu verhandelt sind. In NRW ist das schon der Fall, hier wurden 1.350 Punkte festgelegt. Zum Vergleich: In NRW ist das Erstgespräch mit 1.800 Punkten bewertet, das Folgegespräch mit 900 Punkten. Unabhängig vom Punktwert kann man hier erkennen, welche Wertigkeit die Vertragsparteien in NRW dem Beratungsgespräch zugemessen haben. Hoffentlich folgen auch andere Länder diesem Beispiel!

**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

ISBN-13: 978-3-86630-378-2

Zur Bestellung im [Vincentz Shop](#)

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 04/2019

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a

33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de);

[www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)