

Was wissen die Mitarbeitenden wirklich?

Jeder und jede Referent:in kennt das: das Seminar oder die Dienstbesprechung ist beendet, sie haben die Themen humorvoll und kompetent rüber gebracht, die Mitarbeitenden schauen einen zufrieden an. Aber was bleibt wirklich in den Köpfen von dem hängen, was sie soeben gelehrt haben?

Gerade bei der Definition der zu erbringenden Leistungen gibt es oft sehr unterschiedliche Interpretationen der gleichen Leistung oder des gleichen Begriffs: was gehört zur „Hilfe“ und was ist eine eigene/andere Leistung? Wenn Mitarbeitende hier unterschiedliche Interpretationen haben, hat dies Auswirkungen auf die Tourenplanung und Wirtschaftlichkeit, ohne das der Grund für Zeitabweichungen auf den ersten Blick erkennbar ist. Selbst wenn in der Schulung oder der Dienstbesprechung geklärt wurde, was alles „Hilfe“ ist und wo die Grenzen liegen, ist nicht immer sicher, ob alle Mitarbeitenden das genauso verstanden haben und verstehen.

Eine hilfreiche Methode ist es, Wissen in Form eines Quiz abzufragen. Die Beantwortung kann und sollte anonym erfolgen, denn es geht ja nur darum herauszufinden, ob alle Mitarbeitenden die Fragestellungen gleich beantworten werden oder nicht!

Die Kernbegriffe, die immer (wieder) geklärt werden sollten, sind:

- Der **„Hilfebegriff“**: also das zur „Hilfe“ auch die Vor- und Nachbereitung, die Anleitung, die Unterstützung oder auch die Motivation, um die Leistung eigenständig durchzuführen, dazu gehört.
- **Vor- und Nachbereitung**: dies ist sicherlich der ‚Klassiker‘ für Missverständnisse! Dabei geht es bei allen Leistungen immer nur um die unmittelbare Vor- und Nachbereitung. Kund:innen haben oft ein sehr klares Bild davon, was z.B. zum Duschen dazu gehört: selbstverständlich neben dem

Ausspülen auch das Abtrocknen der Duschtüren oder/und der Fliesen, damit sich keine Kalkflecken bilden. Nur ist damit die Grenze zur hauswirtschaftlichen Leistung überschritten. Es geht hier weniger um die Frage der Lebensgewohnheiten der Pflegebedürftigen noch um das Selbstverständnis der Pflegekräfte, sondern schlicht darum, was dazu gehört und was nicht.

- **Leistung abgrenzen**: aus der Praxis heraus gibt es bei einigen Leistungen fließende Erweiterungen, die weder möglich sind noch dazu gehören! Gerade die „Pflegerische Betreuung“ kann und darf nicht dazu gebraucht werden, eine Körperpflegeleistung auszuweiten oder zu finanzieren. Es gibt keine „Betreuung“ in der Badewanne, weil das Wannenbad, finanziert durch die Pflegekasse, nicht der Entspannung, sondern nur der Körperreinigung dient. Es kann auch keine Betreuung auf dem ‚Klo‘ geben, nur weil der Toilettengang so lange dauert!

Bei der **Behandlungspflege** kommt noch die Abgrenzung im Leistungsrecht dazu: Die Krankenkasse finanziert nur das Ausziehen der Kompressionsstrümpfe, aber nicht die nötige Hautpflege, auch nicht das Auswaschen der Strümpfe.

- Die **digitale Dokumentation**: ein neues Problem taucht mit dem Ersetzen der schriftlichen Pflegedokumentation durch ein digitales System auf. Solange handschriftlich dokumentiert wird, ist es klar, dass dies nur in der Wohnung des Pflegebedürftigen und innerhalb des Einsatzes erfolgen kann. Der Einsatz endet und die Durchführungsdokumentation ist geschrieben. Die Digitalisierung hat ein neues Abgrenzungsproblem erzeugt: die Pflegebedürftigen wollen nicht, dass die Mitarbeitenden noch in der

Wohnung mit dem „Handy spielen“, auch Mitarbeitende nutzen die Möglichkeit, ungestört außerhalb der Wohnung zu dokumentieren. Das heißt, der Einsatz vor Ort wird beendet und im Auto (vor dem Losfahren) oder später im Büro wird dokumentiert. Damit werden nicht nur die Zeiten und Kennzahlen verzerrt, bei Leistungen auf der Basis von Zeitabrechnung bezahlt der Pflegekunde dann auch objektiv weniger Zeit als bisher (denn die Dokumentationszeit gehört zur Leistungszeit). Damit verändert sich auch die Basis für Vergütungsverhandlungen.

Ein einfaches Quiz mit 7 Fragen zu diesem Themenbereich finden Sie kostenfrei im Vincentz Download. Sie können ihn als Einstieg nutzen, um Wissenslücken aufzuspüren und als Anregung zur Weiterung mit Fragen zu Ihrem Leistungskatalog.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 08/2026

© **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

Tipp:

Die Form des Quiz lässt sich auch auf Fragen rund um die Leistungskomplexe übertragen, z.B. wie viele Teile zur Teilwäsche gehören! Aber dabei ist zu beachten, dass diese Fragen für jeden der ca. 20 Leistungskataloge SGB XI angepasst werden müssen, eben weil es keine einheitlich Definition z.B. der „Teilwäsche“ gibt!

Das Quiz allein ist nur der erste Schritt, der aber unter Umständen klärt, warum manche Mitarbeitende bei den identischen Leistungen unterschiedlich viel Zeit benötigen. Der nächste Schritt wäre dann die konkrete (Nach-)Schulung und Diskussion dieser Punkte auch anhand der gefahrenen Einsätze und der spezifischen Kunden. Denn natürlich spielt auch das Probleme „Gute Schwester – Böse Schwester“ hier genauso eine Rolle wie der Versuch, die Mitarbeitenden gegenseitig auszuspielen: „Ihre Kollegin macht das immer mit!“.