

## Zeit zum Reden ist wichtig für eine gute Versorgung!

In der Facebookgruppe der Häuslichen Pflege schildert ein Pflegedienst folgende Situation:

„Es ist wieder Freitag und das Personal in unserem ambulanten Pflegedienst trifft sich zur Besprechung für die Dienste am Wochenende. Ich weiß, dass die Non-Profit-Zeiten sind. Aber wäre es nicht logisch, dass diese Besprechungszeiten irgendwie vergütet werden? Wie sollen denn sonst wichtige Informationen eines Kunden von Personal zu Personal gelangen? Seht Ihr eine Chance, dies bei künftigen Vergütungsverhandlungen zu berücksichtigen“

Eine spannende Frage, die allgemeiner zweiteilig lautet:

1. Wie viel Aufwand für gemeinsame Gespräche/Dienstbesprechungen/Übergaben sind angemessen = wirtschaftlich.
2. Wie kommen wichtige Informationen eines Kunden von Personal zu Personal

Die zweite Frage lässt sich schnell und einfach beantworten: Informationen des Kunden stehen im Pflegebericht in der Dokumentationsmappe vor Ort oder im Übergabebuch im Büro. In moderner Form im elektronischen Übergabebuch (nicht in der whatsapp-Gruppe! (Datenschutz!!!)). Verschriftlicht hat es den Vorteil, dass keine Information verloren geht und jeder jederzeit nochmal nachsehen kann. In der elektronischen Variante erreicht die Information auch jeden Mitarbeiter, selbst bei dezentraler Tourenplanung (wenn man sich nicht jeden Morgen im Büro trifft). Und handschriftliche Einträge vor Ort kann man über die Fotofunktion der smartphone oftmals in die elektronischen System integrieren (ansonsten sollten die Softwareanbieter hier schnell nacharbeiten; denn so überwindet man die analoge und digitale Sphäre, ohne alles doppelt einzugeben).

Aber wie viel Zeit brauchen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dann noch,

um sich persönlich auszutauschen? Übergaben wie stationär gelernt (jeden Tag vor und nach jeder Schicht) sind auch stationär oft gar nicht nötig und ambulant schon aus praktischen Gründen nicht machbar. Allerdings ist es kein Geheimnis, dass ein gemeinsames Gespräch eine andere Qualität hat als eine noch so gut formulierte schriftliche Information. Oft wird erst im Gespräch klar, um was es eigentlich wirklich geht, oftmals können dann Fragestellungen und Probleme viel schneller und einfacher geklärt werden als über einen Chat (wer kennt nicht die ellenlangen Chatdialoge aus whatsapp und Co., die sehr lange brauchen bevor man auf den eigentlichen Punkt kommt). Persönliche Gespräche und die Gelegenheiten dazu sind nicht ersetzbar, die Frage ist nur, wie viel/lang ist angemessen und damit auch in Vergütungsverhandlungen zu berücksichtigen bzw. durchzusetzen?

Versucht man herauszufinden, wie viel Zeit angemessen ist, und fragt beispielsweise 10 verschiedene Pflegedienste, erhält man 10 verschiedene Varianten. Und in den bisherigen in der Masse pauschalen Vergütungsvereinbarungen findet sich kein Hinweis darauf. Auch in Einzelverhandlungen gibt es die Schwierigkeit und die Fragestellung, wie viel Dienstbesprechungszeiten angemessen = wirtschaftlich sind: Bundesweit gibt es hierzu nach meinem Kenntnisstand keinerlei Festlegungen oder Definitionen oder Vergleichswerte. Vor allem auch, weil bisher die ambulanten Vergütungen kaum in Einzelverhandlungen verhandelt wurden und wenn, dann im Regelfall nie in dieser Detailtiefe. Das heißt aber auch: man kann weder sagen, ob diese Zeiten zu berücksichtigen sind oder nicht. Auch die Kostenträger können dies nicht, denn auch sie haben weder Vergleichswerte noch gibt es hierzu beispielsweise auf Landesebene festgelegte Korridore oder Parameter (das ist stationär völlig anders!).

So ist zumindest der Punkt einfach zu beantworten: Ja, es gibt eine Chance, dies bei künftigen Vergütungsverhandlungen zu berücksichtigen! Es stellt sich nur die Frage, warum es in der bisherigen Vergütung nicht auch schon enthalten sein soll/ist.

Die Frage, wie viel Zeit pro Woche nötig ist, damit sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch untereinander austauschen können einschließlich der konkreten Informationsweitergabe, ist eine offene Frage, die aber die Praktiker auch für sich nutzen können. Es stellt sich doch nicht die Frage, was wollen die Kostenträger bezahlen, sondern was/wie viel ist notwendig, um eine qualifiziert gute Versorgung zu gewährleisten. Dabei wird es je nach Organisationsform und Größe eine Vielzahl von Varianten geben: von der großen monatlichen Dienstbesprechung und wöchentlichen Teambesprechungen bis hin zu mehrfachen kurzen Besprechungen bei Tourenbeginn in der Woche lassen sich viele Varianten denken und auch argumentieren.

Festlegt ist nur der regelmäßige Austausch: „Zwischen den an der Pflege Beteiligten soll ein regelmäßiger Informationsaustausch stattfinden. Innerhalb des ambulanten Pflegedienstes finden regelmäßige Dienstbesprechungen statt.“ (Punkt 3.3.2:

Maßstäbe und Grundsätze für die Qualität und Qualitätssicherung sowie für die Entwicklung eines einrichtungsinternen Qualitätsmanagements nach § 113 SGB XI in der ambulanten Pflege vom 27. Mai 2011).

Natürlich gibt es in solchen Besprechungen immer auch Zeiten, in denen der private Anteil überwiegt. Aber gerade in der ambulanten Pflege sind auch solche Anteile wichtig, da die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ansonsten ganz allein unterwegs sind und anders als stationär keine Gelegenheit zum wichtigen und notwendigen ‚small talk‘ haben.

**Tipp:**

Es gibt keine definierten Zeiten für Dienstbesprechungen etc., die ambulant in Verträgen etc. festgeschrieben sind. Warum sollten dann nicht die Praktiker anfangen, dafür selbst die Rahmenbedingungen und Definitionen zu erstellen, anstatt auf Kostenträger oder andere zu warten?

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 09/2019

© **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)