

## Keine richtigen Kennzahlen in Coronazeiten

In der Coronazeit ist alles anders! Dieses Erkenntnis ist natürlich besonders neu, aber man muss sie auch auf alle Vergleichskennzahlen und Auslastungsgrade beziehen, die man bisher in ‚normalen‘ Jahren entwickelt und beobachtet hat. Das fängt schon bei den einfachsten Zeiten an: wenn die Zeiten pro Einsatz höher waren als vorher, kann dies auch an zusätzlichen Hygienemaßnahmen und/oder an ‚coronabedingtem‘ Gesprächsbedarf der Pflegebedürftigen liegen. Ist dieser Mehrbedarf dokumentiert bzw. dokumentierbar, könnten diese als Mehrkosten im Rahmen des Schutzschirms nach § 150 SGB XI (der zunächst bis Ende September läuft) refinanziert werden. Dann muss hier nicht der Leistungsinhalt überprüft oder die Mitarbeiter zu schnellerer Arbeit angehalten werden, sondern nur die Frage der nachvollziehbaren Gründe und Dokumentation geklärt werden. Daher sind auch indirekt abgeleitete Kennzahlen wie Umsatz pro Kunde etc. zur Zeit noch weniger aussagekräftig.

Aber auch die vereinbarten oder (wenn man so will) ‚verkauften‘ Leistungen werden in Coronazeiten nicht (allein) durch die verkäuferischen Fähigkeiten der Leitungsmitarbeiter geprägt (wobei eine neutrale Beratung mehr bringt als gute verkäuferische Tricks), sondern auch maßgeblich durch die eingetretenen Umstände. Zur Zeit sind nach Angaben der Arbeitsagentur im Juli 2020 ca. 6,8 Millionen Arbeitnehmer in Kurzarbeit. Das heißt für die Masse eine Reduzierung der Einkünfte um ca. 40 % bei gleichzeitig verfügbarer Zeit. Da insbesondere auch niedrige Lohngruppen beispielsweise in der Gastronomie und im Verkauf betroffen sind, wird sich bei nicht wenigen die Frage stellen, wie man das knappere Einkommen bei mehr verfügbarer Zeit erhöhen kann. Auch das kann ein Grund sein, warum Pflegebedürftige nun weniger

Leistungen in Anspruch nehmen wollen oder warum nicht in dem gleichen Maße neue Pflegebedürftige mit höherem Hilfebedarf anfragen. Trotz guten verkäuferischen Fähigkeiten gibt es dann (und das wird regional und lokal sehr unterschiedlich sein) kaum Möglichkeiten, auf dem Niveau vor Corona Leistungsmixe zu verkaufen. Daher sind auch entsprechende Kennzahlen und Vergleichswerte aus der Vorzeit schlicht wertlos. Umgekehrt werden so langsam auch die Pflegeaufträge reduziert werden, die allein durch die Abwesenheit der sogenannten 24-Stundenkräfte vornehmlich aus Osteuropa übernommen werden konnten. Auch hier tritt so langsam eine (soweit das heute zu beurteilen ist) Normalisierung ein.

Die Inanspruchnahme von Beratungsbesuchen nach § 37.3 SGB XI war insbesondere in der Anfangszeit im April und Mai deutlich reduziert, weil es einerseits Befürchtungen wegen möglicher Infektionsquellen gab und andererseits die misslungene oder beabsichtigte unvollständige Unterrichtung der Pflegegeldbezieher durch die Pflegekassen zur Nichtinanspruchnahme führte. Dabei wollte der Gesetzgeber die Einsätze gar nicht verbieten, sondern nur vorsorglich die Pflegedienste entlasten. Auch viele Pflegedienste dachten, sie dürften keine Besuche machen. Und die ersatzweise Umstellung auf telefonische Beratung war/ist nicht in allen Ländern oder bei allen Pflegekassen möglich. Deshalb sind alle Kennzahlen zur Inanspruchnahme auch bei Sachleistungskunden, die sich auf Vergleichszahlen aus dem Vorjahr stützen, aussagegelos und sollten für 2020 gar nicht erst erhoben werden.

Die Ausnutzung der Leistungen der Kostenerstattung, sei es die Verhinderungspflege nach § 39 oder die Entlastungsleistung nach § 45b ist ebenfalls coronabedingt nicht mit den Vorjahr vergleichbar, auch wenn sich in den verbleibenden Monaten noch die Möglichkeit bietet, einiges davon nachzuholen (soweit die personellen Kapazitäten reichen). Da der GKV-

Spitzenverband auf seiner gleichnamigen Homepage nun auch die Anzahl der Pflegebedürftigen für 2019 veröffentlicht hat, kann man zumindest für die Vergangenheit sich einmal die Nutzungsgrade betrachten (dabei sind dies nur die Zahlen der gesetzlichen Pflegeversicherung ohne die privat versicherten Leistungsbezieher!)

Die Ausgaben der Verhinderungspflege betragen 2018 1,25 Mill. Euro, 2019 sind sie gestiegen auf 1,46 Mill. Euro. Das entspricht einer Veränderung von ca. 17 %. Die Entlastungsleistungen sind im gleichen Zeitraum um ca. 18 % gestiegen. Dabei hat sich die Anzahl der ambulant versorgten Pflegebedürftigen im Jahr 2019 nur um 8 % verändert, ohne Pflegegrad 1 ist die Zahl sogar nur um 5,3 % gestiegen. Da nur Pflegebedürftige ab Pflegegrad 2 einen Anspruch auf Verhinderungspflege haben, ist die Nutzung daher etwas stärker gestiegen, liegt aber rechnerisch immer noch bei nur 33,6 % (ohne Einbezug der anteiligen Ansprüche der Kurzzeitpflege). In 2020 steht zu vermuten, dass der Anteil wieder sinkt, weil in der Coronazeit viele Urlaubsvertretungen etc. ausgefallen sind (siehe auch Auswirkungen Kurzarbeit).

Vermutlich noch stärker wird sich die Reduzierung bei den Entlastungsleistungen darstellen, die im letzten Jahr zu ca. 40 % genutzt wurden. Auch wegen fehlender Kapazitäten, kurzfristigen Absagen und Angst vor Ansteckung wurden viele Leistungen storniert, die auch in der verlängerten Leistungszeit (für die Leistungsbeträge aus 2019, die ausnahmsweise bis September abgerufen werden können) nicht mehr erbracht werden können.

**Tipp:**

Kennzahlen sind nur dann eine Hilfe bei der Beurteilung einer Situation, wenn es vergleichbare Benchmarks gibt. Aufgrund der Sondersituation durch die Corona-Pandemie gibt es für 2020 keinerlei valide Vergleichswerte. Daher sollte man nicht zu viel Zeit auf die aktuellen Kennzahlen verschwenden, sondern sich auf die Chancen konzentrieren, die (wie bei den Kostenerstattungsleistungen) offensichtlich vorhanden sind. Andererseits sollten coronabedingte Mehrkosten über die vorhandenen Schutzschirme geltend gemacht werden.

### Entwicklung und Nutzung Kostenerstattungsleistungen

© SysPra.de 2020, Quelle: GKV-Spitzenverband 2020

	2018	2019	Veränderung
<b>Pflegebedürftige ambulant</b>	2.905.525	3.141.471	8,1%
<b>Pflegebedürftige ohne Pflegegrad 1</b>	2.562.191	2.698.092	5,3%
<b>Leistungsausgaben</b>			
	<b>2018</b>	<b>2019</b>	
Verhinderungspflege	1.250.000.000	1.460.000.000	16,8%
Entlastungsleistung	1.630.000.000	1.920.000.000	17,8%
<b>Theoretische Ansprüche</b>			
<b>Verhinderungspflege</b>	4.130.251.892	4.349.324.304	
+ 50 % Kurzzeit	6.195.377.838	6.523.986.456	
<b>Nutzungsgrad</b>	<b>30,3%</b>	<b>33,6%</b>	10,9%
+ 50 % Kurzzeit	<b>20,2%</b>	<b>22,4%</b>	
<b>Entlastungsleistung</b>	4.358.287.500	4.712.206.500	
<b>Nutzungsgrad</b>	<b>37,4%</b>	<b>40,7%</b>	8,9%

PDL Praxis 09/2020

in: „Häusliche Pflege“ / Vincentz network

---

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 09/2020

© **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)