

Das Büro: braucht man das?

Die Frage, ob ein Pflegedienst ein Büro braucht, ist einfach zu klären: lt. der Rahmen- bzw. Versorgungsverträge SGB V und XI braucht jeder Pflegedienst eigene Geschäftsräume. Allerdings hört hier die Definition schon auf.

Eigene Geschäftsräume sind auch nötig, um kundenbezogene Unterlagen datenschutzkonform aufzubewahren, was logischerweise im Wohnzimmer des Existenzgründers in der Regel nicht möglich ist. Genauso muss es einen Platz geben, wo man soweit nötig auch ungestört Gespräche mit Kunden, Angehörigen oder Mitarbeitenden führen kann. Wie groß das Büro sein muss, seine Lage und die Anzahl der Räume bleibt in der Gestaltungsfreiheit der Pflegedienstbetreiber, ebenso auch die Frage, wie oft das Büro besetzt und damit offen ist. Allerdings könnte die Raumgröße und die damit verbundenen Kosten zumindest teilweise ein Thema bei Vergütungsverhandlungen sein, im SGB V einschließlich der Investitionskosten (hier ja Miete, Abschreibung etc.).

In Zeiten der Pandemie waren auswärtige Besuche sogar untersagt, auch die Mitarbeitenden trafen sich kaum noch im Büro und Dienstbesprechungen wurden kaum oder später dann digital durchgeführt. Viele große Unternehmen in der Wirtschaft wie Banken oder Softwareunternehmen überdenken inzwischen ihre Raumkonzepte und reduzieren die Büroflächen. Für die Pflege kommt das schon deshalb nicht in Frage, weil es kaum Tätigkeiten gibt, die man tatsächlich auslagern könnte/müsste. Natürlich können die Leitungskräfte bestimmte Tätigkeiten wie Tourenplanung etc. auch im Homeoffice durchführen, was aber auch schon vor der Pandemie öfter gemacht wurde. Auch ist es durchaus von Vorteil, Hilfsmittel wie digitale Übergaben oder Dienstbesprechungen als Videokonferenzen zu nutzen. Allerdings arbeiten die Pflegenden schon den ganzen Tag allein, daher sollte und darf man auf Räume

(nicht nur im virtuellen Sinne) zum Treffen, Reden und direkten Austausch nicht verzichten. Andererseits können Angebote wie hybride Dienstbesprechungen (bei denen einzelne Mitarbeitende von Zuhause aus virtuell teilnehmen) dafür sorgen, dass möglichst viele an diesen Terminen teilnehmen können, auch wenn das sonst z.B. wegen der Kinderbetreuung gar nicht oder nur unter hohem Aufwand möglich ist.

Die alte Frage, welcher Standort der besser ist (direkt in der Stadt mit Ladenlokal oder im Industriegebiet mit vielen Parkplätzen) kann man nicht generell beantworten; quartiersbezogene Pflegedienste, die viele Kunden zu Fuß oder mit dem Fahrrad erreichen, haben hier andere Schwerpunkte als ländliche Pflegedienste. Auch stellt sich immer die Frage, ob die eigenen Räume geeignet sind (insbesondere von der Erreichbarkeit und Größe) und genutzt werden sollen für Betreuungsangebote wie Tagestreffgruppen etc. Das Parkproblem ist dann von großer Bedeutung, wenn viele Touren zentral organisiert sind (vom Büro aus beginnen) und diese mit dem Auto gefahren werden (müssen). Wenn Mitarbeitende erst Zeit zur Parkplatzsuche verschwenden müssen und evtl. dann noch längere Laufwege haben, kostet das dauerhaft viel Geld und verschwendet wertvolle Arbeitszeit. Wenn es ‚noch‘ überhaupt Optimierungsmöglichkeiten gibt, dann liegen sie oft in den Wegezeiten. Die Parkplatzsuche vor dem Büro darf nicht wertvolle Arbeitszeit der Mitarbeitenden kosten. Und ganz schräge Lösungen darf es schon lange nicht mehr geben: dass die Wegezeiten während der Arbeitszeit (also auch die Anfahrt ins Büro nach dem letzten Kunden) nicht bezahlt wird, sollte schon sehr lange in der Mottenkiste der Geschichte verschwunden sein: diese Lösung führt dauerhaft dazu, dass Mitarbeitende zu Recht kündigen und zu anderen Diensten wechseln, für die das normale bezahlte Arbeitszeit ist.

Die Frage, zu welcher Zeit ein Büro besetzt sein muss, ist ebenfalls nicht festgeschrieben. Es könnte am Tag auch nur für eine Stunde oder

nur an bestimmten Tagen besetzt sein. Unabhängig davon ist aber definiert, dass der Pflegedienst (für seine Kunden) ständig telefonisch erreichbar sein muss. Nur ist diese Erreichbarkeit nicht an einen Bürostandort gebunden.

Gerade bei kleinen Diensten ist es oft nicht möglich, das Büro länger besetzt zu haben, auch weil es keine zusätzlichen Verwaltungskräfte gibt. Was in der Regel aber kein Problem ist, denn auch außerhalb der Pandemiezeiten sind Kundenbesuche im Büro eher selten (wenn es hier nicht Angebote wie Treffgruppen etc. gibt). Ansonsten gibt es keine anderen Leistungen, die im Büro erbracht werden können: denn sowohl Erst-/Vertragsgespräche als auch Beratungsbesuche sollten bzw. bei den Beratungsbesuchen müssen vor Ort in der Häuslichkeit des Kunden stattfinden. Nur so lassen sich tatsächliche Bedarfe ermitteln oder Situationen durch die konkrete Inaugenscheinnahme einschätzen.

Tipp:

Gerade bei Pflegedienstbüros, die Fensterfronten/Ladenlokale haben/sind, stehen oft die Öffnungszeiten des Büros mit Klebefolie angebracht an der Tür oder daneben. Was schön aussieht, hat dann den Nachteil, wenn man von den Zeiten abweichen will oder muss. Dann wären Varianten wie flexible Tafeln oder Schilder (keine ‚Zettel‘) besser, die dann die aktuellen Zeiten anzeigen. Denn wenn dort Öffnungszeiten ausgewiesen sind, sollte das Büro auch besetzt und offen sein. Auf jeden Fall darf der Hinweise auf telefonische Terminvereinbarung einschließlich der dazu gehörigen Telefonnummer nicht fehlen!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 10/2021

© **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