

## So soll die ambulante Versorgung gestärkt werden

Wie Sie wissen, haben sich SPD und Union in Sachen Reform der Pflegeversicherung auf einige Kompromisse geeinigt. Daher konnten Sie in der letzten Ausgabe lesen, welche **finanziellen Leistungen** geplant sind. Heute geben wir Ihnen einen Überblick, wie die **ambulante Versorgung nach dem persönlichen Bedarf** des Pflegebedürftigen gestärkt werden soll. Sobald die Reform in Kraft tritt, informieren wir Sie darüber, was die Änderungen für Ihren Pflegedienst bedeuten.

**Integrierte wohnortnahe Versorgung und Pflegestützpunkte:** Wohnortnahe Angebote für Pflegebedürftige sollen besser aufeinander abgestimmt, vernetzt

und aus einer Hand angeboten werden. Daher sollen unter Berücksichtigung vorhandener Strukturen quartiersbezogene Pflegestützpunkte gebildet werden. Diese sollen mit einem neuen Vertragstyp „integrierte wohnortnahe Versorgung und Betreuung“ realisiert werden, der zwischen Kassen, Kommunen und Leistungserbringern geschlossen werden kann.

**Fallmanagement:** Die Pflegekassen sollen verpflichtet werden, für ihre pflegebedürftigen Versicherten ein Fallmanagement (etwa im Rahmen der Pflegestützpunkte) anzubieten, welches die zielgerichtete Unterstützung des Einzelnen gewährleistet und für eine

Anpassung des Versorgungsarrangements an veränderte Bedarfe sorgt.

**Förderung betreuter Wohnformen/ Wohngemeinschaften:** Pflegebedürftige in ambulant betreuten Wohneinrichtungen sollen die dort erbrachten Betreuungsleistungen flexibler als bisher in Anspruch nehmen und diese Leistungen allein oder mit anderen Pflegebedürftigen gemeinsam abrufen („poolen“) können.

**Einzelpflegekräfte:** Pflegekassen sollen leichter Verträge mit Einzelpflegekräften unterschiedlicher Qualifikation schließen können. Damit soll ambulante Pflege individueller und bedarfsgerechter – persönlicher – erbracht werden. ●

## Kennen auch Sie das Phänomen der Leistungsnachweise?

In vielen Pflegediensten haben die Mitarbeiter große Probleme damit, die **Leistungsnachweise korrekt auszufüllen**. Das führt dazu, dass meistens die PDL über Stunden mit der Nachbearbeitung beschäftigt ist. Rechnet man die Personalkosten auf die **Nachbereitungszeit** um, so wird klar, dass dem Pflegedienst erhebliche **unnötige Kosten** entstehen. Außerdem kommt es zu Unmut und Ärger zwischen der Leitung und den Mitarbeitern, was wiederum zu einem schlechten Betriebsklima führt. Auf die Frage, warum die Leistungsnachweise nicht korrekt ausgefüllt werden, ist oft zu hören: „Man kann doch mal Fehler machen“, oder man erntet nur ein Schulterzucken.

### Überprüfen Sie, warum es zu Fehlern kommt

Machen auch Ihre Mitarbeiter Fehler bei der Dokumentation der Leistungsnachweise? Dann sollten Sie als Erstes prüfen, ob Ihre Mitarbeiter Defizite im Verständnis der anzugebenden Leistungen haben, z. B. wissen Ihre Mitarbeiter nicht, welche Leistungen in den einzelnen Leistungskomplexen enthalten sind. Ist das der Fall, sollten Sie dringend eine Schulung zum Thema organisieren. Kommt es dann immer noch zu Fehlern, sollten Sie sich überlegen, **welche Konsequenzen ein Mitarbeiter tragen soll**, wenn es vermehrt zu mangelhaften, falschen bzw. zu fehlenden Eintragungen kommt. Zwar

scheuen sich viele Leitungen davor, arbeitsrechtliche Konsequenzen wie z. B. Abmahnungen auszusprechen, doch es gibt auch andere Methoden, dem Phänomen der mangelhaften Leistungsnachweise Herr zu werden.

**2 Beispiele, wie Sie Ihren Mitarbeitern die Verantwortung übertragen können:** Damit Sie als Pflegedienstleitung nicht mehr stundenlang damit beschäftigt sind, die Leistungsnachweise zu verbessern, sollten Sie Ihren Mitarbeitern die Verantwortung für das richtige Anfertigen der Leistungsnachweise und den zur Korrektur benötigten Zeitaufwand übertragen.

**1. Beispiel:** Erfassen Sie über einen selbst bestimmten Zeitraum die Fehler in den Leistungsnachweisen und die damit verbundenen Kosten für Ihren Pflegedienst. Das Ergebnis geben Sie Ihren Mitarbeitern bekannt. Verdeutlichen Sie dem Team, um welche Fehler es sich handelt und was diese Fehler den Pflegedienst kosten. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter auch über mögliche Konsequenzen, z. B. dass zukünftig kein Weihnachts- oder Urlaubsgeld mehr gezahlt werden kann, wenn die Fehler weiterhin so gravierend bleiben.

**2. Beispiel:** Eine Alternative, von der alle Mitarbeiter, die Leitung und der Pflegedienst profitieren könnten, wäre,

dass Ihre Mitarbeiter am Ende des Monats die ausgefüllten Leistungsnachweise **außerhalb der Dienstzeit auf Fehler kontrollieren** und sich dabei untereinander helfen, Defizite zu bearbeiten und somit die Fehlerquote deutlich zu senken. Wenn dann immer noch die von Ihnen festgelegte Fehlerquote überschritten wird, müssen alle Mitarbeiter einen festgelegten Betrag in eine Gemeinschaftskasse einzahlen. Am Ende des Jahres hätten Sie dann die Möglichkeit, das gesammelte Geld in eine Feier zu investieren.

### Erfolge in der Praxis

Beide vorgestellten Methoden wurden in der Praxis getestet. **Das Ergebnis:** Man kann heute schon sagen, dass die Fehlerquote deutlich zurückgegangen ist, Weihnachtsgeld nach wie vor ausgezahlt wird und nicht genügend Geld in die Gemeinschaftskasse eingeflossen ist, um eine Feier zu finanzieren. Hinzu kommt, dass sich auch das Betriebsklima nicht verschlechtert hat.

**Hinweis:** Voraussetzung für den Erfolg ist, dass diese Methode kontinuierlich und konsequent umgesetzt wird.

**Die Autorin:** Ute Börgermann ist Mitarbeiterin in der Unternehmens- und Fachberatung für die ambulante Pflege von Ralph Wissgott. ●