

Was kostet die Pflegestunde wirklich?

Interview mit Unternehmensberater Ralph Wißgott



Ralph Wißgott
Unternehmensberater

Herr Wißgott, das PNG steht vor der Tür. Vieles ist noch nicht abschließend geregelt. Eine Crux zeichnet sich aber bereits ab, nämlich die Wahlmöglichkeit zwischen einer Abrechnung der Leistungen der Pflege-

dienste nach Zeit oder nach Leistungskomplexen. Was kostet eigentlich den Pflegedienstinhaber eine Pflegestunde und wie hoch müsste die Vergütung dafür durch die Pflegekasse sein?

Nach unseren Erfahrungen liegt der nötige Stundensatz zwischen 38 und 48 EUR, je nach Struktur und Standort der Einrichtung. Dieser Stundensatz ist ohne tiefer zu schauen nicht bewertbar, sprich aus diesem Stundensatz lässt sich nicht erkennen, ob eine Einrichtung gut oder schlecht ist. Zum einen wirkt sich die (Personal-)Kostensituation direkt auf diesen Satz aus, so dass in Thüringen eher niedrigere Personalkosten als z.B. in Hamburg oder Stuttgart üblich sind. Auf der anderen Seite spielt bei der Bildung dieses Stundensatzes die Effizienz eine erhebliche Rolle. Einrichtungen, die einen hohen Anteil an Non-Profit-Mitarbeiterstunden finanzieren haben automatisch einen höheren Kostensatzbedarf als Einrichtungen, die eine hohe Effizienz, also einen hohen Anteil an Profit-Mitarbeiterstunden aufweisen. Bei den Non-Profitstunden handelt es sich um alle Mitarbeiterstunden, die direkt keinen Umsatz produzieren wie z.B. Verwaltung, Dienstbesprechungen, Qualitätszirkel etc. Als Profitstunden sind alle Leistungsstunden inkl. Fahrtzeiten anzusehen.

Liegt es nicht auf der Hand, dass künftig nur noch Kunden, die aufgrund der persönlichen Umstände im Durchschnitt verhältnismäßig viel Zeit beanspruchen, sich für eine Abrechnung nach Leistungskomplexen entscheiden und die anderen eine Zeitabrech-

nung wählen? Und was würde das bedeuten für die bisherige Basis der Vergütungsvereinbarungen?

Die Sorge teile ich vollumfänglich. Für die Vergütungsverhandlungen ist es zwingend nötig, dass man sich mit den notwendigen Stundensätzen auseinandersetzt. Die Vergütungsvereinbarungen sollten von Betriebswirten begleitet werden damit auch den Kassen deutlich gemacht wird, dass die unter Punkt 1 genannten Stundensätze betriebsnotwendig sind.

Sie beraten seit langem ambulante Pflegedienste: Gibt es – wirtschaftlich gesehen – typische Fehler, die Ihnen immer wieder aufgefallen sind?

Die größten „Fehler“ sind: eine schlechte Buchhaltung, kein vorhandenes Controlling, kein vorhandener, professioneller Leistungsvertrieb.

Müssen auch Pflegedienste ihre Dienstleistungen besser verkaufen lernen? Kann man das lernen?

Unbedingt! Ambulante Pflege „muss“ verkauft werden und JA, das kann man lernen. Wir schulen talentierte Kräfte und setzen Sie entsprechend in Pflegediensten ein. Dazu werden Mitarbeiter benötigt, die „Verkaufstalent“ haben. Diese „Talente“ finden wir in fast allen Pflegeeinrichtungen. Dazu bedienen wir uns eines Assessments. Danach wird der Mitarbeiter durch Schulungen im Leistungsrecht und in der Verkaufspsychologie geschult, durch Rollenspiele trainiert und danach in realen Gesprächen begleitet und trainiert. Die Ergebnisse aus dem Einsatz solcher Kräfte sind immer sehr bemerkenswert. So sind 30% bis 40% Umsatzsteigerung innerhalb von sechs Monaten noch unterhalb der Regel.

Nicht jede Leistung lohnt sich?

Das ist so schlecht zu sagen. Nicht jeder Pflegeeinsatz lohnt sich! Nicht die Leistung allein, sondern die Kombination von Leistungen

und Kunde sind entscheidend, ob sich der Aufwand lohnt oder nicht.

Bei einigen Pflegebedürftigen werden viele Leistungen in kurzer Zeit erbracht, das lohnt sich in der Regel, bei anderen benötigt man für nur eine Leistung ein hohen Zeitbedarf, das lohnt sich dann nicht.

Immer wieder ist die Rede von Pflege-notstand und Fachkräftemangel. Teilen Sie diese Einschätzung?

Absolut! Ich glaube auch nicht, dass das in näherer Zukunft besser wird. Es wird demographisch bedingt noch schwieriger. Hier sind Politik und die Verbände gefragt, die Qualitätskriterien zu senken bzw. durch Kurse auch Hilfskräfte zu qualifizieren. Hier sollte die Vergütung nicht abfallen. Betriebswirtschaftlich sind die von den Kassen häufig geforderten Preisabschläge nicht darstellbar.

Werfen wir ein Blick in das Jahr 2020. Was hat sich im Vergleich zum Jahr 2012 verändert, was erwarten Sie?

Schwierige Frage und noch schwieriger kurz und knapp zu beantworten. Der Pflegedienst im Jahre 2020 wird mehr mitarbeiterorientiert sein als heute. Er wird noch deutlich größer sein als heute und er wird ambulante Pflege anders definieren als heute. Er wird mit maximal 30% Fachkraftquote zurecht kommen und Vollzeitstellen ohne Teildienste ermöglichen.

Ralph Wißgott
Unternehmensberatung
Fachberatung für die ambulante Pflege
Winsen (Aller)
www.uw-b.de