

AMBULANTE DIENSTE

„Gleitzeitkonzept“ und Verlässlichkeit als Lösung

So vermeiden Sie Reibungspunkte mit der Tagespflege

Zwischen ambulanten Pflegediensten und Einrichtungen der Tagespflege läuft nicht immer alles glatt. Dabei könnten bessere Absprachen Konflikte vermeiden.

VON RALPH WISSGOTT

Winsen // Wie wir in der Beratungspraxis vermehrt feststellen, kommt es zwischen ambulanten Pflegediensten und Einrichtungen der Tagespflege neuerdings häufiger zu Konflikten, die im schlimmsten Falle dazu führen, dass dem Pflegebedürftigen oder sogar allen Pflegekunden die Leistungen des jeweils anderen Dienstleisters der Pflegebranche nicht mehr angeboten wird.

Die Abholzeit

Einer der wesentlichen Punkte ist die Tageszeit, zu der die Tagespflegeeinrichtung den Pflegebedürftigen abholen lässt. Pflegedienste haben inzwischen nahezu bundesweit häufig das Problem, viele Anfragen beziehungsweise Nachfrage nach ambulanter Pflege zu erhalten. Das führt in vielen Pflegediensten dazu, dass viele Pflegebedürftige inzwischen in Zeitkorridoren am Vormittag versorgt werden und nicht mehr zwingend zwischen sieben und neun Uhr morgens.

Ist aber die Tagespflege so strukturiert, dass beispielsweise alle Ta-

gesgäste zwischen acht und 8.30 Uhr eintreffen müssen, so ist der Pflegedienst gezwungen, diese Kunden vor acht Uhr zu versorgen. Dies bringt aber deren Tourenablauf erheblich durcheinander und ermöglicht damit keinen wirtschaftlichen Tourenablauf, da nun die Versorgungszeit im absoluten Vordergrund steht und die Geografie der Pflegekunden in den Hintergrund rückt.

Pünktlichkeit

Ein zweiter Kritikpunkt bezieht sich auf die Pünktlichkeit des Fahrdienstes. So berichten Pflegedienste, dass sie in einigen Fällen, insbesondere bei ausgeprägter demenzieller Erkrankung, die Pflegebedürftigen nicht bis zum Eintreffen des Fahrdienstes alleine lassen können, sondern beaufsichtigen müssen. Ist nun der Fahrdienst unpünktlich, so verursacht dies dem Pflegedienst enorme zeitliche Probleme.

Um den zweiten Kritikpunkt zu vermeiden, ist es notwendig, einen in der Zeit verlässlichen Fahrdienst zu organisieren. Gelingt dies nicht immer, ist es ratsam als Tagespflege mit den betreffenden Pflegediens-



Ist der Fahrdienst nicht pünktlich, gerät bei den Mitarbeitern des Pflegedienstes häufig der Tourenplan völlig durcheinander. Foto: epd-Bild/Trappe

ten zu sprechen, um gemeinsam eine Lösung zu finden.

Um das Problem der engen Versorgungszeiten zu lösen, empfehlen wir Tagespflegeeinrichtungen ein Gleitzeitmodell einzuführen. So müssten vielleicht nicht alle Tagesgäste zwischen acht und 8.30 Uhr eintreffen, sondern beispielsweise zwischen acht und zehn Uhr. Erfahrungsgemäß entspricht das auch dem Wunsch zahlreicher Tagesgäste. Diese Umstrukturierung hat für die Tagespflege noch einen weiteren beachtenswerten Vorteil. Der Bedarf an Fahrern und Fahrzeugen reduziert sich. Um beispielsweise 15 Tagesgäste abzuholen, bedarf es zwei bis drei Touren je nach Größe der Fahrzeuge. Bei starrem Tagespflege-Start müs-

sen die Fahrer und Fahrzeuge also zeitgleich die Tagesgäste abholen. Im Rahmen des Gleitzeitmodells kann das auch nacheinander geschehen.

Dasselbe System kann auch bei der Rückfahrt zum Einsatz kommen, denn zahlreiche Tagesgäste möchten gar nicht die gesamte Öffnungszeit über in der Tagespflege verbleiben. So kann mit den Rückfahrten auch schon um beispielsweise 15 Uhr statt 17 Uhr begonnen werden.

Zwar hat der Gesetzgeber die 150 Prozent-Regelung abgeschafft, dennoch gibt es weitere „Schnittmengen“. Primär wären dazu die Mittel nach § 45b und nach § 39 (Verhinderungspflege) zu nennen. Hier kommt es sowohl aufseiten der Pflegedienste als auch auf der der Ta-

gespflegebetreiber zu Ärgernissen. Wer benötigt wie viel von welchem Budget? Werden nun die Pflegebedürftigen unabgestimmt informiert, ist der Ärger vorprogrammiert. Die Einrichtungen wissen dann häufig nicht, wie hoch das jeweilige Restbudget noch ist, stellen Rechnun-

Tipp für die Praxis

gen aus, die dann von der Kasse ggf. nicht mehr übernommen werden. Aber auch dieser Reibungspunkt ließe sich durch eine konstruktive Kommunikation und Zusammenarbeit (Fallmanagement) vermeiden.

Daher raten wir allen beteiligten Versorgen dazu, sich abzustimmen, um die jeweiligen Einrichtungsinteressen und die Interessen der Pflegebedürftigen abzugleichen, um so eine Lösung zu finden, mit der am Ende alle leben können.

□ **Ralph Wißgott** ist Geschäftsführer der Unternehmensberatung **Wißgott, Winsen (Aller)**, www.uw-b.de, rw@uw-b.de