

Pflegeberatung als weiteres Geschäftsfeld für ambulante Pflegeunternehmen

Maria Martinez Dörr, Vobiscum[®], Fach- und Unternehmensberatung, Traben-Trarbach

1. Vorbemerkungen

Für den wirtschaftlichen Bestand des Pflegeunternehmens zu sorgen, ist strategische Führungsaufgabe jeder Führungskraft im Pflegesektor. Dabei gestalten sich die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen heute alles andere als einfach: Fallen Stichworte wie steigende Kosten der Arbeit, administrative Lasten, höhere Energiepreise für Strom und Fuhrparkmanagement oder illegale Pflege durch Schwarzarbeit, um nur wenige zu nennen, wird jedem sofort klar, von welcher Dimension hier zu sprechen ist. Doch es gibt immer noch Chancen und Möglichkeiten, die eine kreative Unternehmensführung in der ambulanten Pflege nutzen kann, um das Geschäftsfeld wirtschaftlich zu erweitern und somit auch langfristig weitere Einnahmen zu erzielen.

Mit der Pflegeberatung kann das Pflegeunternehmen – gesetzlich vorgesehen in § 45 SGB XI – eine Beratungsleistung für Kunden anbieten, die von zahlreichen Pflegeunternehmen heute noch nicht als Teil ihrer abrechnungsfähigen Dienstleistungen angesehen wird.

2. Begriff der Pflegeberatung und gesetzliche Grundlagen

Pflegeberatung in diesem Sinne ist die Gesamtheit aller Maßnahmen zur Schulung von an ehrenamtlichen Pflegetätigkeiten interessierten Personen mit dem Ziel, qualitativ hochwertige Pflege zu ermöglichen und Belastungen durch die Pflege zu reduzieren.

Im Gesetzestext des § 45 Abs. 1 SGB XI liest sich dies wie folgt:

Die Pflegekassen sollen für Angehörige und sonstige an einer ehrenamtlichen Pflegetätigkeit interessierte Personen Schulungskurse unentgeltlich anbieten, um soziales Engagement im Bereich der Pflege zu fördern und zu stärken, Pflege und Betreuung zu erleichtern und zu verbessern sowie pflegebedingte körperliche und seelische Belastungen zu mindern. Die Kurse sollen Fertigkeiten für eine eigenständige Durchführung der Pflege vermitteln. Die Schulung soll auch in der häuslichen Umgebung des Pflegebedürftigen stattfinden.

Damit sind Inhalte der Beratung gesetzlich vorgegeben:

- Förderung und Stärkung des sozialen Engagements für Ehrenamtliche
- Erleichterung und Verbesserung von Pflege und Betreuung
- Minimierung der pflegebedingten körperlichen und seelischen Belastungen.

Daneben ist gesetzlich normiert, dass die Pflegekassen geeignete Einrichtungen mit der Durchführung der Kurse beauftragen können, § 45 Abs. 2 SGB XI. Darunter fallen auch private Pflegeunternehmen oder deren Zusammenschlüsse, z.B. in Form von Berufsverbänden.

Die Adressaten der Schulungsmaßnahmen sind definiert mit „an ehrenamtlicher Pflegetätigkeit interessierte Personen“ als Sammelbegriff, was in der überwiegenden Mehrzahl Angehörige als die größte Zielgruppe sein dürften.

Allerdings sind Bezugspersonen wie Freunde oder Nachbarn gleichermaßen als Adressaten der Schulungsmaßnahmen anzusehen und nicht zu vernachlässigen, da dies den Kreis der Pflegenden doch erheblich vergrößert. Aus pflegfachlicher Sicht ist eine Verteilung der Pflege sinnvoll, um den psychischen Belastungsdruck der Pflegepersonen zu verteilen und somit reduzieren zu können.

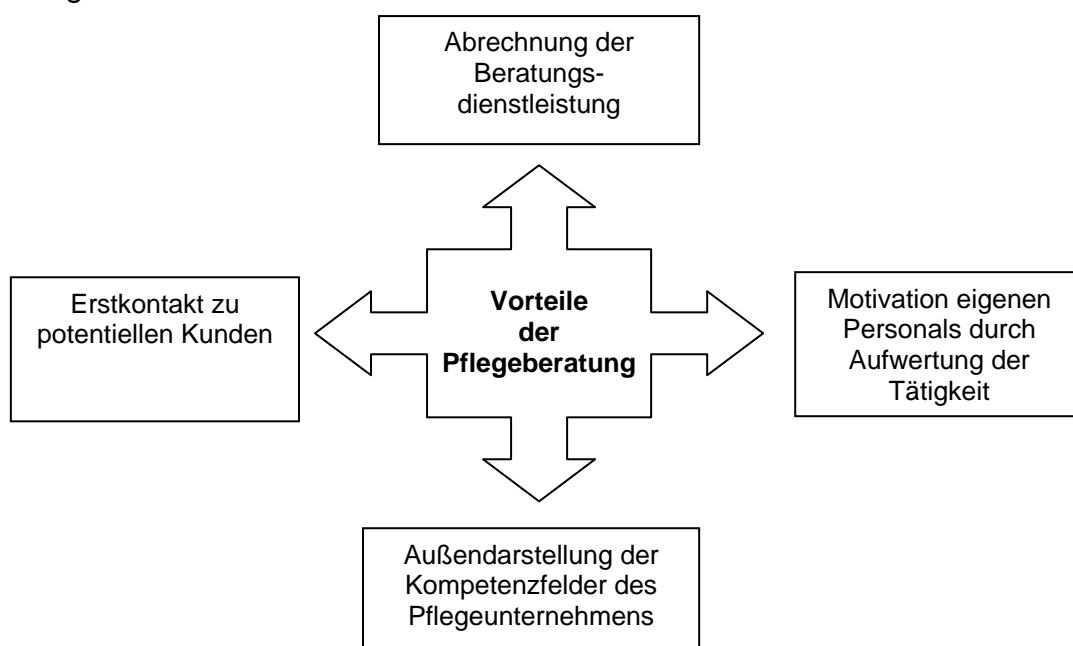
Interessant dabei ist der Aspekt, wie die rechtliche Beurteilung auszufallen hat, wenn illegal tätige Pflegekräfte, z.B. aus osteuropäischen Ländern, geschult werden, Pflegedienstleistungen erbringen. Dabei dürfte es sich ggf. um eine strafbare Beihilfe zur Schwarzarbeit handeln und strafrechtliche bzw. zivilrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen.

3. (Über-)Gesetzliche Intention der Pflegeberatung

Der Grundgedanke der gesetzlichen Regelung liegt auf der Hand: Je mehr Pflegedienstleistungen durch Private, also nichtprofessionelle Verrichter erbracht werden, desto geringer fallen die Kosten aus, die durch die Pflegekassen zu tragen sind. Somit wird also langfristig und anhaltend der von der Allgemeinheit zu leistende Beitrag in die Pflegeversicherung begrenzt. Neben der rein wirtschaftlichen Betrachtung birgt selbstverständlich die Pflegeberatung auch höchst individuelle Vorteile, die dem Pflegenden und somit auch dem Pflegebedürftigen zugute kommen. Er wird informiert über Pflegespezifika, wie Hebetechniken oder Lagerung, erfährt organisatorische Hinweise über die Abwicklung von Pflegeadministration (zum Beispiel Antragstellung) und kann sein Bewusstsein im Hinblick auf die eigene psychisch-soziale Belastung erweitern.

4. Plädoyer für die Pflegeberatung

Mit der professionellen Pflegeberatung kann das Pflegeunternehmen mehrere Ziele gleichzeitig abdecken:



4.1 Abrechnung von Pflegeberatungsdienstleistungen

Oftmals führen Pflegeunternehmen ohne vertragliche und somit ohne vergütungsrelevante Grundlage Beratungen als Serviceleistungen durch. Sei es im Rahmen der professionellen Pflege oder in Informationsgesprächen, wenn Angehörige sich über die ambulante Versorgung oder die Möglichkeiten der gesetzlichen Pflegeversicherung informieren möchten. Mit der professionellen Pflegeberatung, die von der Pflegeversicherung vergütet wird, wird ein weiteres Geschäftsfeld für Pflegeunternehmen erschlossen.

4.2 Motivation eigenen Personals durch Aufwertung der Tätigkeit

In der ambulanten Pflege sind der Pflegebedürftige, seine Angehörigen oder gesetzlichen Betreuer die Entscheider über Pflegebedarf und Pflegeumfang. Insbesondere die finanzielle Belastung führt dazu, dass eine ganzheitlich betrachtete Pflege meist nicht in vollem Umfang umgesetzt wird. Durch diese Einschränkungen wird die fachliche Kompetenz der Pflegefachkräfte auf die vereinbarten Pflegeleistungen reduziert. In der Pflegeberatung haben die zusätzlich qualifizierten Pflegefachkräfte eines Pflegeunternehmens die Möglichkeit, ihre Kompetenzen der ganzheitlichen Betrachtung von Pflege einsetzen zu können, da sich die individuell benötigte Pflege des Pflegebedürftigen nicht (nur) auf das Pflegeunternehmen begrenzt, sondern alle Bereiche beleuchtet werden können. Durch diesen Perspektivwechsel wird das Blickfeld der Pflegefachkraft erweitert, was nicht zuletzt dem eigenen Unternehmen dienlich ist. Fortgebildete Pflegefachkräfte werden durch die Zusatzqualifikation zusätzlich motiviert.

4.3 Darstellung der Kompetenzfelder des Pflegeunternehmens

Für Pflegeprofis ist klar: Ambulante Pflege ist viel mehr, als die Verrichtungen der Behandlungspflege und/oder das Durchführen festgelegter Leistungen aus der Pflegeversicherung.

Die Mitarbeiter von Pflegeunternehmen verfügen über ein erhebliches Portfolio an Kompetenzen, die in der breiten Bevölkerung so nicht bekannt sind. Das neue Kompetenzfeld der professionellen Pflegeberatung, durch welche die Pflegefachkraft neben den pflegfachlichen Kompetenzen auch ihr Wissen über gesetzliche Grundlagen und Zusammenhänge, Möglichkeiten der Pflege zu Hause, Entlastungsmöglichkeiten und Grenzen der „Laienpflege“ einsetzen kann, dient der Außendarstellung des Pflegeunternehmens.

4.4 Erstkontakt zu potentiellen Kunden

Schon vor Aufnahme der Pflegedienstleistung durch ein Pflegeunternehmen kann durch die professionelle Pflegeberatung eine erste Kundenbindung aufgebaut werden. Zufrieden und „aufgehoben fühlend“ durch die kompetente und individuelle Beratung wenden sich Angehörige, Bezugspersonen oder die Pflegebedürftigen im Bedarfsfall – oder zur Klärung einzelner Herausforderungen – immer wieder an „ihr“ Pflegeunternehmen. Dieses berät umfänglich und zielführend und die Kunden werden nicht zögern, im Bedarfsfall auf die professionelle Pflege dieses Pflegeunternehmens zurück zu greifen.

5. Durchführung der Pflegeberatung

Das Instrument der Pflegeberatung wurde seit Einführung der Pflegeversicherung primär durch größere Pflegeunternehmen oder –verbände genutzt. Erst seit einiger Zeit ergreifen mehr und mehr kleinere und mittelgroße Pflegeunternehmen die Chancen der Pflegeberatung. Insbesondere die Möglichkeit, dass das Pflegeunternehmen der Rahmenvereinbarung zwischen den Kostenträgern der Pflegekassen und dem eigenen Berufsverband beitreten kann, erleichtert den Aufbau dieses Wirtschaftszweigs und vereinfacht das Verfahren.

Die Pflegeberatung kann auf zwei Wegen erfolgen, einmal als Schulungsveranstaltungen mit unterschiedlichen Themenschwerpunkten für eine größere Anzahl von Angehörigen, Bezugspersonen und/oder ehrenamtlich Tätige oder als häusliche Schulungen individuell abgestimmt auf die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen und seiner Pflegeperson.

Bedingung und organisatorische Voraussetzung für die Durchführung solcher Schulungen ist das pädagogische und fachliche Know-how durch speziell geschulte Pflegefachkräfte des Pflegeunternehmens. Dabei besteht die besondere Herausforderung für die Pflegeberater darin, dass ein Perspektivwechsel erforderlich ist: Betrachtung der Pflegesituation aus Sicht der die Pflege durchführenden Bezugsperson. Es ergeben sich also pflegefachliche und pädagogische Schulungsziele.

5.1 Für den Bereich der Kurse für pflegende Angehörige

Der Pflegeberater hat die Möglichkeit, Schulungen für pflegende Angehörige mit unterschiedlichen Schwerpunkten durchzuführen. Dies sind, neben dem Orientierungskurs „Was tun bei Pflegebedürftigkeit“, zeitlich umfangreichere Pflegebasiskurse oder auch Spezialkurse, die sich mit einem Schwerpunktthema befassen.

5.2 Für den Bereich der individuellen häuslichen Schulung

Neben dem Beratungsbedarf aus Sicht des pflegenden Angehörigen müssen auch die Bedürfnisse des Pflegebedürftigen erkannt werden und in die individuelle Beratung einfließen. Ein weiterer Aspekt ist die ggf. über diesen Bedarf hinaus reichende Beratungsnotwendigkeit aus pflegefachlicher Sicht, die in der Beratung berücksichtigt werden muss. Der besondere Fokus der Beratung allerdings sollte sich auf die pflegenden Angehörigen richten, die oftmals mit der für sie neuen Situation überfordert sind.

6. Strukturierte Einführung des Geschäftsfeldes „Pflegeberatung“

6.1 Abrechnungsrelevante Voraussetzungen

Die an dem Geschäftsfeld „Pflegeberatung“ interessierte Unternehmensleitung sollte sich informieren, ob in dem jeweiligen Bundesland generelle Vereinbarungen der Berufsverbände mit der Pflegekasse existieren, nach denen sich Inhalt und Vorgaben der Schulungsmaßnahmen zu orientieren haben. Hierzu empfiehlt sich der Kontakt zu dem Berufsverband, dem das Pflegeunternehmen als Mitglied beigetreten ist. Die Verbände verfügen in der Regel über standardisierte Verfahren, um dem

Pflegeunternehmen den Beitritt zur Rahmenvereinbarung unbürokratisch zu ermöglichen.

Fehlen solche Vereinbarungen, bietet sich die Kontaktaufnahme mit der Pflegekasse an, mit dem Ziel der Erhebung, welche weiteren Schritte zur Durchführung der Schulungen formell zu beachten sind, um einen eigenen Vertrag zu erhalten. Formelle Bedingung für die Beratung der ehrenamtlich Tätigen ist eine berufliche Qualifikation von geeigneten Pflegefachkräften zu Pflegeberatern. Damit ist sichergestellt, dass Inhalte und Methoden einer adressatengerechten Schulung entsprechen. Diese Qualifikation ist zudem meist Voraussetzung für die Abrechnung der Schulungsmaßnahmen gem. § 45 SGB XI bei den Pflegekassen.

6.2 Projektmanagement

Nach Beitritt zur Rahmenvereinbarung sollte eine Konzeption für die Schulung pflegender Angehöriger erarbeitet werden. Dazu eignet sich idealtypisch das Verfahren des Projektmanagements mit den Phasen der Planung, Umsetzung und Evaluation der Pflegeberatung.

6.2.1 Festlegen der Verantwortlichkeiten

Um das Gelingen des Projekts gewährleisten zu können, ist es unumgänglich, persönliche Verantwortlichkeiten festzulegen.

Die Verantwortlichen sind Ansprechpartner für alle an dem Projekt beteiligten Personen und Vertragspartner. Sie fördern die Umsetzung des Projekts, treffen Entscheidungen, setzen Zeitvorgaben, fordern (Zwischen-)Ergebnisse ein und erheben zu festgelegten Zeiten den aktuellen Ist-Zustand. Um die Entscheidungskompetenz gewährleisten zu können, sollte der Verantwortliche auf Führungsebene angesiedelt sein, oder für dieses Projekt die Entscheidungskompetenz der Führungsebene erhalten.

Zur erfolgreichen Wahrnehmung von Verantwortlichkeiten sind nachfolgende Kompetenzen und Befugnisse festzulegen:

- Beauftragung anderer Mitarbeiter des Pflegeunternehmens im Rahmen der eigenen Durchführungsverantwortung
- Fachliche Weisungsbefugnis gegenüber anderen unterstellten Projektmitarbeitern
- Einfordern von Arbeitsmitteln

6.2.2 Teilnehmer des Projekts

Neben dem Verantwortlichen des Projekts (hierfür bietet sich die Pflegedienstleitung an, bzw. deren Stellvertretung oder auch ein interner Qualitätsmanagementbeauftragter) sollten diejenigen Pflegefachkräfte in das Projekt eingebunden werden, die zum Pflegeberater qualifiziert wurden. Denn ausschließlich Pflegeberatungstätigkeit dieser fachlich geschulten Pflegefachkräfte ist abrechnungsrelevant.

Auch scheint es sinnvoll, Mitarbeiter aus der Verwaltung des Pflegeunternehmens in das Projekt einzubinden, da sie in der Regel für die Ablauforganisation zuständig sind.

6.2.3 Aufgaben des Projektteams

Die Aufgaben des Projektteams „Pflegerberatung“ beziehen sich neben der eigenverantwortlichen Ausführung der übernommenen Aufgabenstellungen und der konstruktiven Mitarbeit auch auf die Themenbereiche „Unterstützung der Planungsaufgaben“, „Rückmeldung an den Verantwortlichen“ und „Teilnahme an den Projektbesprechungen“.

6.2.4 Zieldefinition

Klare, eindeutige und ergebnisorientierte Projektziele sind die Grundvoraussetzungen für einen erfolgreichen Projektverlauf und Orientierungshilfe alle am Beratungsprojekt Beteiligte.

Für das Projekt „Pflegerberatung“ könnten Ziele u. a. in der Durchführung eines Orientierungskurses und eines Basispflegekurses bzw. die Durchführung einer bestimmten Anzahl individueller häuslicher Schulungen sein. Weitere Beispiele für Ziele: Einsatz einer Pflegefachkraft ausschließlich zur Pflegerberatung; Erzielen eines Jahresumsatzes in Höhe eines festgelegten Betrages ausschließlich durch Pflegerberatungen und Schulungen.

Alle Ziele benötigen zur Erhebung des Grades der Zielerreichung die Festlegung des Zeitraums, in dem die Ziele erreicht werden sollen.

Zur Nachvollziehbarkeit der Zielerreichung sollten alle getroffenen Zieldefinitionen strukturiert und nachvollziehbar dokumentiert werden.

Hilfestellung zur Zielformulierung bieten die SMART-Kriterien nach dem Total Quality Management (TQM):

| | |
|----------------------------|--|
| Spezifisch konkret | Sind die Ziele genau formuliert? |
| Messbar | Kann objektiv erkannt werden, ob das Ziel erreicht wurde? |
| Aktiv beeinflussbar | Kann die Zielerreichung von den Projektmitgliedern beeinflusst werden? |
| Realistisch | Ist das Ziel anspruchsvoll, aber auch erreichbar? |
| Terminiert | Sind die Termine klar festgelegt? |

6.2.5 Umsetzung des Konzepts „Pflegerberatung“

Im Rahmen des Projektmanagements wird das Projektteam über die inhaltlichen Voraussetzungen informiert.

Hierzu gehören:

- die vertraglichen Voraussetzungen,
- der zeitlich vergütungsfähige Umfang von individuellen häuslichen Schulungen und Schulungen für pflegende Angehörige,
- die unterschiedlichen Beratungsmöglichkeiten aus der individuellen häuslichen Schulung und die verschiedenen Möglichkeiten der Schulungen für pflegende Angehörige.

Im Anschluss daran werden die Bearbeitungsprioritäten festgelegt. Zum einen sollte ein Standard für die individuellen häuslichen Schulungen festgelegt werden, zum anderen die Inhalte und Methodik der Schulungen für pflegende Angehörige. Daneben sollten Projektanforderungen wie Kosten, Ressourcen (zeitlich, personell, materiell), Termine und Risiken erörtert werden.

Beispiele zu möglichen Inhalten der Standards:

Individuelle häusliche Schulung:

- Umgang mit ersten Informationen
- Terminvereinbarung und Informationsweitergabe an den zuständigen Pflegeberater
- Festlegen der Inhalte zur Beratung
- Festlegen der Inhalte von Informationsmaterial
- Festlegen des Ablaufs der Beratung
- Erstellung eines Formulars zur Beratung
- Abrechnung der Beratung inkl. Beratungsbericht

Schulungen für pflegende Angehörige:

- Festlegen des Schulungsinhalts
- Erarbeiten des Schulungskonzepts
- Festlegen des Schulungsraums
- Terminierung und Festlegen der Schulungszeiten
- Einbeziehen der Kostenträger in Vermarktungsmaßnahmen
- Einleitung von Vermarktungsmaßnahmen (z. B. Anzeigen in Tageszeitungen, Auslegen von Flyern, Wurfblättern)
- Organisation der Technik
- Erstellen einer Organisationscheckliste
- Abrechnung der Schulungen

7. Implementierung und Stabilisierung

Nach einer zeitlich festgelegten Probephase (für beide Bereiche: Individuelle häusliche Schulungen und Schulungen für pflegende Angehörige) wird nach dem System des „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“ (KVP) aus dem Total Quality Management im Rahmen einer Projektbesprechung der inhaltliche Verlauf der Tätigkeitsbereiche erörtert und ggf. Maßnahmen zur Verbesserung der Pflegeberatung eingeleitet.

Fragen zur Stabilisierung könnten sein:

- Ist die Zielerreichung gewährleistet?
- Sind die entwickelten Standards praktikabel?
- Müssen die erarbeiteten Formulare verändert werden?
- Müssen weitere Personen bzw. Institutionen einbezogen werden?
- Was kann noch verbessert werden?

8. Fazit

Mit der Dienstleistung „Pflegeberatung“ erweitert das moderne und zukunftsorientierte Pflegeunternehmen seinen Katalog an angebotenen Leistungen um ein wesentliches und nachhaltiges Kompetenzfeld. Es ist somit in der Lage, den potentiellen „Pflegekunden“ schon vor Beginn einer tatsächlichen Pflegedienstleistung an sich zu binden. Durch die zusätzliche Qualifizierung von Pflegefachkräften steigt die Motivation der Mitarbeiter und dank einer gezielten Informationstransparenz wird der Teamgedanke des Pflegeunternehmens betont.

Durch die Werbemaßnahmen, die gemeinsam mit der Pflegekasse durchgeführt werden können, kann sich der Pflegedienst positiv profilieren und seinen Bekanntheitsgrad in seinem regionalen Wirkungskreis steigern.

Mit dem Einsatz eines projektorientierten Marketings besteht zudem die Möglichkeit, auch pflegende Angehörige/Bezugspersonen/ehrenamtlich Tätige zu schulen, deren Pflegebedürftige schon als Patient punktuell vom Pflegeunternehmen versorgt werden.

Die Pflegeberatung - in der Summe, eine gute Sache zum Wohle aller. Warum nicht auch in Ihrem Unternehmen?