

Ambulante Pflege macht Spaß – zukunftsorientierte Personalentwicklung

08. Oktober 2019, Paderborn

Andreas Heiber

System & Praxis Bielefeld

Unternehmensberater und Fachbuchautor mit dem Schwerpunkt Ambulante Pflege

Schritte zur Weiterentwicklung

1. Klischees und Falschinformationen aufklären
2. Paradigmenwechsel in der Tourenplanung

Weg von

- Erlösorientierter Einsatzplanung und Rennpflege
- Weg von „der Kunde ist König!“

Hin zu

- Kunden- und Mitarbeiterorientierter Tourenplanung
- den Arbeitsplatz Ambulante Pflege familien- und arbeitnehmerfreundlicher gestalten

Gesellschaftliche Anerkennung!

Was hören Altenpflegeschüler oft:

„Respekt, das könnte ich nicht!“

dagegen steht: unklare Dienstzeiten, stressiger Alltag, bescheidener Verdienst!?

Auch das ist (insbesondere die ambulante) Pflege

➤ **Jeder Tag ist anders!**

10 Einsätze = 10 Geschichten = 10 Haushalte = 10 dankbare Kunden

➤ **Viel Fehlsteuerung:** erlöserorientierte Einsatzplanung, falsche Leistungen, etc.

➤ Die Vergütung in der Pflege ist oft **gar nicht so schlecht**, aber die Bandbreite ist groß

➤ Mitarbeiter wählen den Arbeitgeber zunehmend auch nach Verdienst!

Daten und Fakten

Gehälter in der Pflege

Massive Unterschiede!

Wird aus dem Pflegepersonal-

Stärkungsgesetz ein

Pflegepersonal-

Schwächungsgesetz für die

Ambulante Pflege?

Fragestellung: Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung das monatliche Medianbruttoentgelt für Krankenpflegefachkräfte in Vollzeitbeschäftigung in ambulanten Pflegediensten (bitte wenn möglich nach Bundesländern)

| | Krankenpflegefachkräfte | | Abstand | |
|------------------------|-------------------------|----------------|---------|-----|
| | Vollstationär/ KH | ambulant | | |
| Deutschland | 3.463 € | 2.546 € | 917 € | 74% |
| Baden-Württemberg | 3.611 € | 2.905 € | 706 € | 80% |
| Bayern | 3.504 € | 2.716 € | 788 € | 78% |
| Berlin | 3.466 € | 2.491 € | 975 € | 72% |
| Brandenburg | 3.109 € | 2.376 € | 733 € | 76% |
| Bremen | 3.515 € | x | | |
| Hamburg | 3.494 € | x | | |
| Hessen | 3.503 € | 2.539 € | 964 € | 72% |
| Mecklenburg-Vorpommern | 3.060 € | x | | |
| Niedersachsen | 3.434 € | 2.465 € | 969 € | 72% |
| Nordrhein-Westfalen | 3.584 € | 2.638 € | 946 € | 74% |
| Rheinland-Pfalz | 3.549 € | 2.722 € | 827 € | 77% |
| Saarland | 3.672 € | x | | |
| Sachsen | 3.162 € | 2.182 € | 980 € | 69% |
| Sachsen-Anhalt | 3.172 € | x | | |
| Schleswig-Holstein | 3.480 € | x | | |
| Thüringen | 3.259 € | 2.232 € | 1.027 € | 68% |

Median der Vergütungen Dez. 2017, X = keine statistisch relevanten Vergleichswerte

Quelle: BT-Drs. 19/4331 vom 13.09.18, auf Basis Zahlen Agentur für Arbeit

Darf Pflege Geld kosten?

Fehler der Politik

- Forderung nach besserer Bezahlung der Pflege ohne Erklärung, dass dann die Pflege (zu Hause oder im Heim) für jeden teurer wird!
- „Sie sollen mehr verdienen, aber wir brauchen noch was für die Putzhilfe!“
 - **beides geht nicht!**

Aktuelle Diskussionen:

- **Ist die Pflege unterfinanziert!!!**
- **Sockel/Spitze: Umkehrung?**

Eigenanteile Pflege vollstationär: noch teilweise niedriger als 2015!

Vergleich der privat zu tragende Kosten in der stationären Pflege

© Zusammenstellung: Andreas Heiber, SysPra.de 1/2019

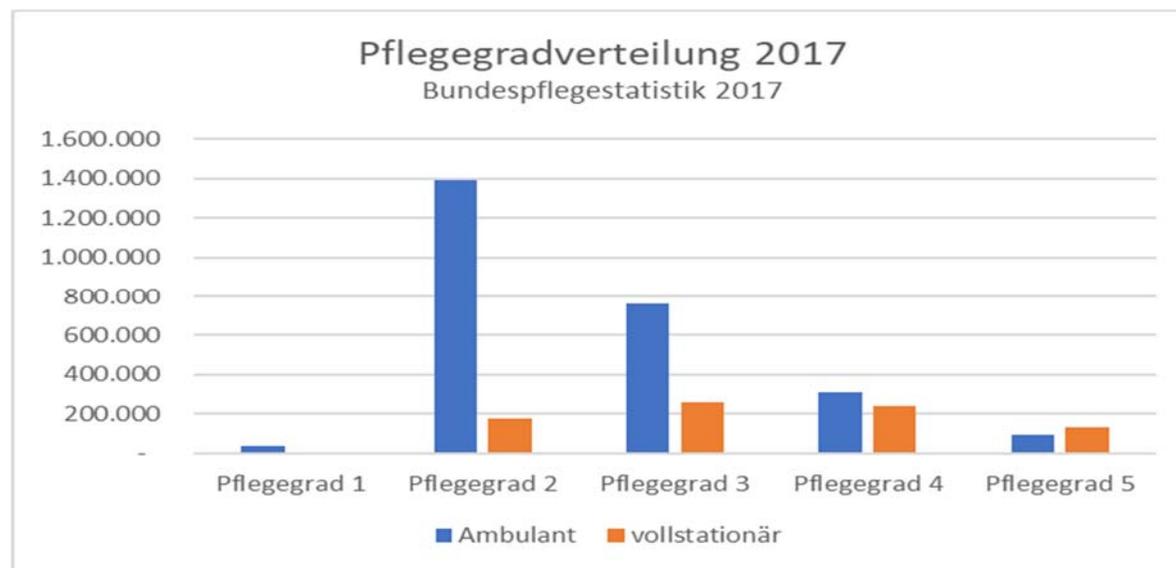
| | Stationäre Kosten zum 1. Jan. 2019 | | | | Stationäre Kosten Pflege 2015 | | | Differenz 2019 zu 2015 | | | Median Vergütung Vollstationär |
|----------------------|--|-----------------|-----------------|-------------------|--|--------------------|--------------------|------------------------|------------|------------|--------------------------------|
| | EEE | U+V | Invest. | Gesamt | PS 1 | PS 2 | PS 3 | Eigenanteile Pflege | | | |
| | | | | | Eigenanteil Pflege | Eigenanteil Pflege | Eigenanteil Pflege | PS 1 | PS 2 | PS 3 | |
| Sachsen-Anhalt | 383,00 € | 549,00 € | 286,00 € | 1.218,00 € | 207,90 € | 341,62 € | 533,36 € | 175,10 € | 41,38 € | - 150,36 € | 3.172 € |
| Sachsen | 377,00 € | 557,00 € | 345,00 € | 1.279,00 € | 198,17 € | 320,65 € | 716,67 € | 178,83 € | 56,35 € | - 339,67 € | 3.162 € |
| Thüringen | 286,00 € | 691,00 € | 345,00 € | 1.322,00 € | 151,35 € | 313,66 € | 666,21 € | 134,65 € | - 27,66 € | - 380,21 € | 3.259 € |
| Meckl.-Vorpommern | 481,00 € | 558,00 € | 291,00 € | 1.330,00 € | 265,35 € | 411,85 € | 739,47 € | 215,65 € | 69,15 € | - 258,47 € | 3.060 € |
| Brandenburg | 590,00 € | 605,00 € | 291,00 € | 1.486,00 € | 340,44 € | 439,21 € | 854,69 € | 249,56 € | 150,79 € | - 264,69 € | 3.109 € |
| Niedersachsen | 440,00 € | 574,00 € | 490,00 € | 1.504,00 € | 340,14 € | 503,66 € | 777,17 € | 99,86 € | - 63,66 € | - 337,17 € | 3.434 € |
| Schleswig-Holstein | 396,00 € | 705,00 € | 483,00 € | 1.584,00 € | 376,62 € | 475,38 € | 704,21 € | 19,38 € | - 79,38 € | - 308,21 € | 3.480 € |
| Bremen | 500,00 € | 745,00 € | 526,00 € | 1.771,00 € | 157,43 € | 593,94 € | 902,72 € | 342,57 € | - 93,94 € | - 402,72 € | 3.515 € |
| Berlin | 887,00 € | 583,00 € | 378,00 € | 1.848,00 € | 669,67 € | 991,88 € | 1.257,49 € | 217,33 € | - 104,88 € | - 370,49 € | 3.466 € |
| Bayern | 820,00 € | 642,00 € | 407,00 € | 1.869,00 € | 751,75 € | 915,27 € | 1.073,87 € | 68,25 € | - 95,27 € | - 253,87 € | 3.504 € |
| Hessen | 614,00 € | 745,00 € | 526,00 € | 1.885,00 € | 431,64 € | 720,41 € | 1.106,40 € | 182,36 € | - 106,41 € | - 492,40 € | 3.503 € |
| Hamburg | 617,00 € | 757,00 € | 541,00 € | 1.915,00 € | 365,37 € | 744,42 € | 1.228,30 € | 251,63 € | - 127,42 € | - 611,30 € | 3.494 € |
| Rheinland-Pfalz | 687,00 € | 849,00 € | 433,00 € | 1.969,00 € | 467,82 € | 644,41 € | 1.213,71 € | 219,18 € | 42,59 € | - 526,71 € | 3.549 € |
| BadenWürttemberg | 906,00 € | 797,00 € | 420,00 € | 2.123,00 € | 663,29 € | 899,77 € | 1.345,34 € | 242,71 € | 6,23 € | - 439,34 € | 3.611 € |
| Nordrhein-Westfalen | 717,00 € | 996,00 € | 539,00 € | 2.252,00 € | 451,13 € | 813,13 € | 1.290,32 € | 265,87 € | - 96,13 € | - 573,32 € | 3.584 € |
| Saarland | 849,00 € | 964,00 € | 504,00 € | 2.317,00 € | 707,67 € | 1.060,28 € | 1.532,00 € | 141,33 € | - 211,28 € | - 683,00 € | 3.672 € |
| Deutschland | 655,00 € | 728,00 € | 447,00 € | 1.830,00 € | 467,21 € | 693,66 € | 1.052,59 € | 187,79 € | - 38,66 € | - 397,59 € | 3.463 € |
| | www.vdek.com/presse/daten/f_pflegeversicherung.html | | | | www.destatis.de , Bundespflegestatistik 2015, Ländervergleich | | | | | | BT-Drs. 19/4331 vom 13.09.18 |
| Differenz/Schwankung | 620,00 € | 447,00 € | 255,00 € | 1.099,00 € | 600,40 € | 746,62 € | 998,64 € | | | | 612 € |

Kostensteigerung Eigenanteil 2015-2019

24 % aller Pflegebedürftigen werden **stationär**, 76 % **ambulant** versorgt

Wie entwickelten sich die stationären Eigenanteilskosten?

- es ist teurer für 181.000 Pflegebedürftige (PG 1+2) = **5,3 % aller Pflegebedürftigen**
- es ist gleich teuer für 257.000 Pflegebedürftige (PG 3) = **7,6 % aller Pflegebedürftigen**
- es ist günstiger für 373.000 Pflegebedürftige (PG 4-5) = **11 % aller Pflegebedürftigen**



Ambulante Leistungen von 1995 bis 2018

| Leistungsansprüche ambulant von 1995 bis 2017 | | | | | | | | |
|---|------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| Pro Monat Zusammenstellung: © SysPra.de 2018 | | | | | | | | |
| Sachleistung § 36 | ohne Pflegestufe | Pflegestufe 1 | | Pflegestufe 2 | | Pflegestufe 3 | Härtefall | |
| ab 1995 | | 750 DM | | 1800 DM | | 2800 DM | 3750 DM | |
| ab 2002 | | 384 € | | 921 € | | 1.432 € | 1.918 € | |
| ab 2008 | | 442 € | | 980 € | | 1.470 € | 1.918 € | |
| ab 2010 | | 440 € | | 1.040 € | | 1.510 € | 1.918 € | |
| | | eAK | | eAK | | | | |
| ab 2012 | | 225 € | 450 € | 665 € | 1.100 € | 1.250 € | 1.550 € | |
| ab 2015 | | 231 € | 468 € | 689 € | 1.144 € | 1.298 € | 1.612 € | |
| | Pflegegrad 1 | | Pflegegrad 2 | | Pflegegrad 3 | | Pflegegrad 4 | Pflegegrad 5 |
| ab 2017 | 0 | | 689 € | | 1.298 € | | 1.612 € | 1.995 € |
| Pflegegeld nach § 37 | ohne Pflegestufe | Pflegestufe 1 | | Pflegestufe 2 | | Pflegestufe 3 | Härtefall | |
| ab 1995 | | 400 DM | | 800 DM | | 1.300 DM | 1.300 DM | |
| ab 2002 | | 205 € | | 410 € | | 665 € | 665 € | |
| ab 2008 | | 215 € | | 420 € | | 675 € | 675 € | |
| ab 2010 | | 225 € | | 430 € | | 685 € | 685 € | |
| | | eAK | | eAK | | | | |
| ab 2012 | | 120 € | 235 € | 305 € | 440 € | 525 € | 700 € | |
| ab 2015 | | 123 € | 244 € | 316 € | 458 € | 454 € | 728 € | |
| | Pflegegrad 1 | | Pflegegrad 2 | | Pflegegrad 3 | | Pflegegrad 4 | Pflegegrad 5 |
| ab 2017 | 0 | | 316 € | | 545 € | | 728 € | 901 € |

Entwicklung der Geld- und Sachleistungen 2016-2018

(Soziale Pflegeversicherung)

Anzahl Pflegebedürftige: **25 %**

bzw. 10 % ohne Grad 1

Pflegegeld 2016-2018: **59 %**

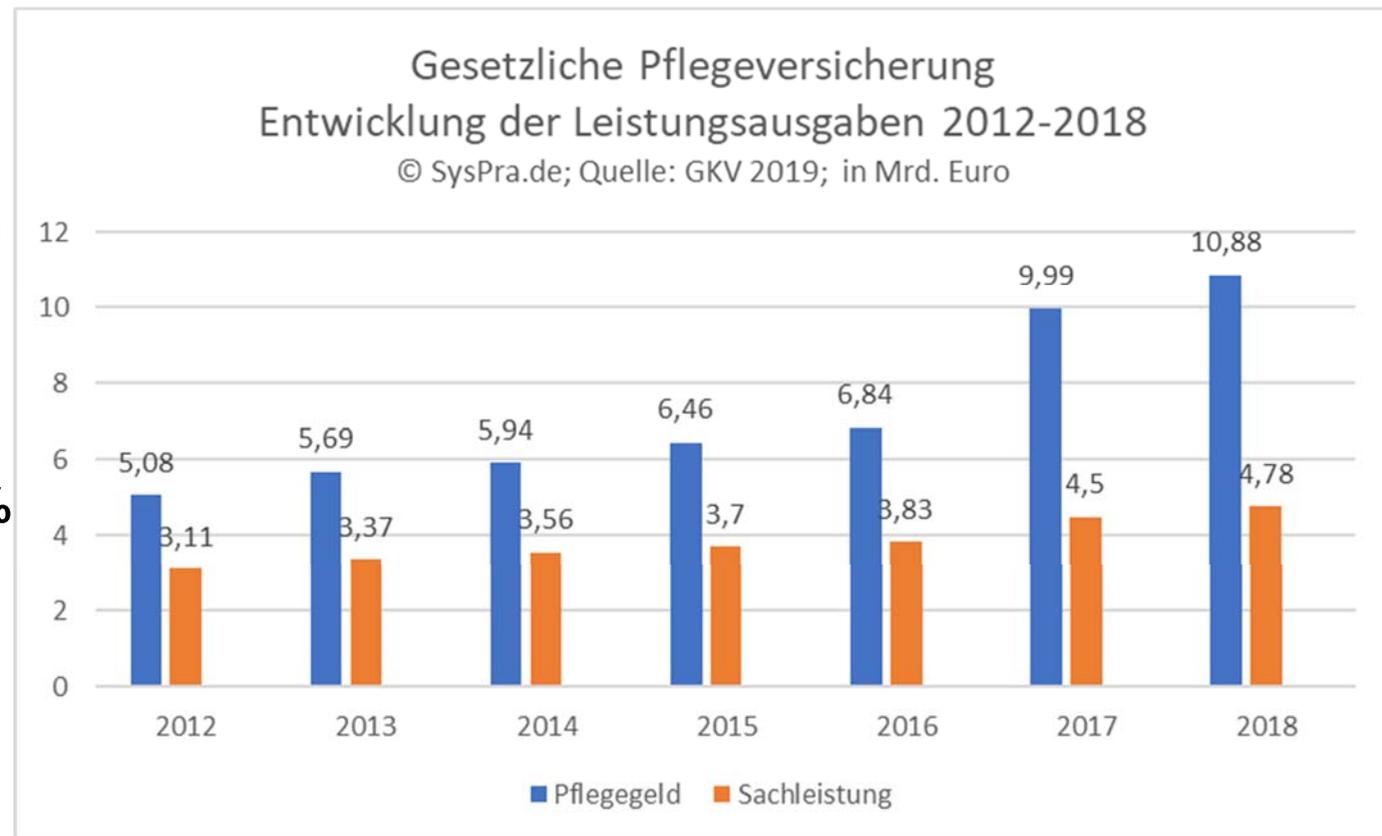
(im Schnitt durchschnittlich ca. 2.900 € Pflegegeld pro Pflegebedürftigen pro Jahr)

Sachleistung 2016-2018: **24 %**

Anteil an Gesamtausgaben: **28 %**

Zur Info

Pflegegeld in Holland, Dänemark, Schweden, ...: **0,00 €!**



Die Pflegeversicherung: Einzahlungen und Leistungen

Pflegeversicherung erst 1995 eingeführt!

Beitragszahlung eines „Rentners“ von 1995 bis Ende 2019

- Mit Einkünften über 4.537,50 €/Monat insgesamt **20.164,20 €**
- Mit Einkünften von 1.500,00 €/Monat insgesamt **7.965,00 €**

| Beispiele Leistungsbezug: Kosten pro Jahr 2017 (ohne andere Leistungen) | | | | |
|--|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | Pflegegrad 2 | Pflegegrad 3 | Pflegegrad 4 | Pflegegrad 5 |
| Pflegegeld | 3.792 € | 6.540 € | 8.736 € | 10.812 € |
| Sachleistung | 8.268 € | 15.576 € | 19.344 € | 23.940 € |
| Vollstationär | 9.240 € | 15.144 € | 21.300 € | 24.060 € |

Verhinderungspflege: **1.612 €**; Entlastungsbetrag: **1.500 €**

Zusammenfassung

- 1. Pflegeversicherung ist nur eine Zuschussversicherung**
 - Wenig Beiträge = wenig Leistungen
 - wenn zukünftig mehr Beiträge, dann höhere Leistungen!?!
- 2. Geld ist vorhanden, teilweise nur anders verteilt**
 - Pflegegeld gibt es formal nicht anspruchlos!
 - Ambulant und Stationär: die Probleme sind unterschiedlich

Paradigmenwechsel in der ambulanten Pflege

Mitarbeiter sind das „knappe Gut“!

- wer bessere Arbeitsbedingungen schafft, kann dauerhaft Mitarbeiter halten und neue gewinnen
 - angemessene Vergütung
 - weiterentwickelte Arbeitsbedingungen

Geld ist nicht alles, aber es muss angemessen (auch im Vergleich) sein!

Weg von der „Rennpflege“?!

Missverständnisse Leistungskomplexe

- Definierte Leistung mit Festpreis, aber keine Zeitfestlegung: Zeiten müssen individuell pro Kunde/Einsatz definiert werden
- Erlösorientierte Einsatzplanung ist systematisch falsch
 - über den Preis wird die Leistungsdauer ermittelt

Leistungsdefinierte Einsatzplanung

- Kundenindividuelle Zeit für die vereinbarte Leistung
- Leistungsabgrenzung: **Was nicht vereinbart ist, wird grundsätzlich nicht gemacht**
 - Ausnahmen bestätigen diese Regel!

Kundenwünsche ernst nehmen heißt auch

Bestimmte Pflegeaufträge ablehnen oder dauerhaft kündigen

- aus fachlicher Sicht wären andere Leistungen notwendig, die der Pflegebedürftige nicht will
- **„Jeder hat das Recht zu stinken“**, aber nicht jede Pflege muss übernommen werden!
 - Schutz der Mitarbeiter!

Der Kunde (oder seine erbenden Angehörigen) verantworten die Situation, nicht der Pflegedienst!

„Entschleunigung“ einbauen

Zeit zum Reden etc. ist da, wenn die Kunden es wollen!

- Betreuung nach Zeit (LK 31)
- Betreuung über § 45b (Entlastungsleistung)
 - kann auch z.B. in 5-Minuten-Takt angeboten werden
- zumindest temporär: Betreuung über Verhinderungspflege (§ 39)
- Positive Effekte der **Zeit für Betreuung**
 - Mehr Zeit ‚danach‘
 - ‚Entschleunigungszeit‘ für die Pflegekräfte!

Keine falschen Ausreden zulassen

„**Sie haben ja keine Zeit!**“ – „**Weil Sie es so wollten!**“

Vermeidung von geteilten Diensten

Nicht jede Idee ist für alle gleich gut oder interessant!

Langer Spätdienst

- Kunden auch später (nach 20.00 Uhr) versorgen
 - nicht alle wollen so früh ins Bett, haben sich aber daran gewöhnt
 - die ‚Nachteulen‘ wollen auch morgens später aufstehen!
- durch lange Spätdienste keine Teildienste
- gezielt auch Angebote/Leistungen in Spätdienst verlegen wie Abends Duschen/Baden, etc.
- jüngere Pflegebedürftige aktiv ansprechen
 - Wettbewerbsvorteil gegenüber anderen Diensten werblich nutzen

Neue Arbeitszeitmodelle ausprobieren

Nicht jede Idee ist für alle gleich gut oder interessant!

4-Tagewoche?

- 4 Tage bis zu 10 Stunden arbeiten
 - z.B. über Teildienste
- 3 Tage frei

Nur 1 Wochenende pro Monat

- Teildienst am Wochenende mit langen Diensten
- Reduzierung der Leistungen am Wochenende, soweit möglich
- Zusammenlegung von Wochenenddiensten, dafür nur ein Wochenende pro Monat

Gemeinsame Rufbereitschaften

Nicht jede Idee ist für alle gleich gut oder interessant!

Telefonzentrale übernimmt telefonische Erreichbarkeit

- nur bei konkret zu übernehmenden Leistungen wird Anruf weitergeschaltet, ansonsten erfolgt Meldung per SMS oder Mail
- weitgehend ungestört arbeiten auch bei Rufbereitschaft, weil Telefon selten klingelt

Rufbereitschaften mit anderen Diensten gemeinsam organisieren

- reduziert die eigenen Dienste deutlich: 2 Dienste = 50% weniger; 3 Dienste = 66% weniger, ...

Verlässliche Tourenplanung

Nicht jede Idee ist für alle gleich gut oder interessant!

Frei ist Frei-Strategie

- **Zwei Frei-Varianten:**
 - **Frei, aber erreichbar:** bei Einsparungen Bonus
 - **Frei: garantiert**
- Abhängig von Teamgröße, auch in Kooperation denkbar

Dilemma: Versorgung der Kunden muss sichergestellt werden

Arbeiten mit/trotz Kinder

Kinderbetreuung im Pflegedienst?

- **Frühstücksgruppe** mit Bringedienst in Schule/Kita
- **Kooperation mit Kindergärten** (feste Platzkontingente, bevorzugte Aufnahme, Absprache von Betreuungszeiten, Sonderbetreuung?)
- „Hort“-Gruppe am Nachmittag/Abend
- **Tagesmutter des Pflegedienstes**: Modell „Buschbande“ Unna
 - Raum für Tagesmutter, die Kinder von Pflegedienstmitarbeitern betreut
 - Organisiert/finanziert durch „Tagesmütter“
- **Notgruppe/-betreuung** bei Ausfall anderer
- **Dienstbesprechung** mit Kindern: Spielecke etc.

Arbeiten mit/trotz pflegebedürftiger Angehöriger

- **Nicht jeder hat Kinder, aber jeder hat Eltern/Angehörige!**
- Pflegebedürftige Angehörige sind noch weniger ‚planbar‘ als Kinder!
- Pflege(fach)kräfte können sich kaum ‚herausreden‘!
 - als Betroffene fehlt oft (genauso) der professionelle Abstand

- analog Kinder Möglichkeiten aufbauen und nutzen
 - bevorzugte Versorgung durch Pflegedienste etc.
 - Tagestreff bzw. Tagespflege (analog Kindergartenzeiten)
 - alle Möglichkeiten des Leistungsrechts nutzen
 - insbesondere Tagespflege, Verhinderungspflege etc.

Anerkennung fängt im Kleinen an!

Kaffee und Getränke frei!

- bei Dienstbesprechungen etc. auch etwas zu essen

Beachtung schenken durch sichtbare Gesten wie Blumenstrauß, Gutschein etc.

- Geburtstag, Ereignisse, besondere Leistungen wie Einsparungen etc.

Gemeinschaft leben

- Feste gemeinsame Termine wie Dienstbesprechung mit vorherigem Kaffeetrinken, etc.
- Gemeinsame periodische Feiern

Förderung von Maßnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Pflege und Familie (§ 8, Abs. 7)

Förderfähig sind Maßnahmen, die das Ziel haben, die Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf für ihre in der Pflege tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu verbessern

- Individuelle und gemeinschaftliche Betreuungsangebote, die auf die besonderen Arbeitszeiten von Pflegekräften ausgerichtet sind
 - Wie Betriebskindergarten, Betreuungsangebote in den Ferien, Randzeiten, Wochenenden; auch für pflegebedürftige Angehörige
- Schulungen und Weiterbildungen zur Verbesserung der Vereinbarkeit von Pflege, Familie und Beruf
 - Entwicklung und Einführung veränderter Dienstplanmodelle, auch professionelle Beratung dazu
- Zuschüsse bis 7.500 € Zuschuss pro Jahr bei Eigenanteil von 50 %, von zu 100 Mio. für 6 Jahre, von 2019 bis 2024
- Einfaches Antragsverfahren, Richtlinie vom 28.03.2019

„Wenn nicht jetzt, wann dann?“

Pflegepersonalmangel wird breit bekannt

- Pflegedienstsuche wird schwierig
- Wunschzeiten sind kaum noch möglich

Pflege muss besser bezahlt werden, das verstehen alle!

- auch wenn es keiner bezahlen will? Missverständnisse aufklären!

Neue Wege gehen!

- neue Ideen ausprobieren
- alte Pfade auch verlassen!