

# PDL MANAGEMENT



Praxis für Führungskräfte in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten



## Hauswirtschaft & Betreuung



## Liebe Leserinnen und Leser,

spätestens seit dem Jahr 2017 ist die Hauswirtschaft Zankapfel bei den Pflegediensten.

Die einen (die Kunden) wollen sie unbedingt, aber auch nur begrenzt im Rahmen des Entlastungsbetrages. Sie meinen, ihnen steht eine „Putzfrau“ zu.

Der Pflegedienst selbst, weiß sich über die Nachfrage kaum zu retten. Aber es gibt große Schwierigkeiten, diese Leistung in kleinem begrenzten Umfang im Wert von 125 € pro Monat und in dieser Häufigkeit zu organisieren und zu erbringen. Denn die meisten Kunden wollen nur das Budget des Entlastungsbetrages in Anspruch nehmen.

Dieser Fokus auf die Hauswirtschaft ist natürlich etwas verkürzt dargestellt. Auf der anderen Seite wird die eigentlich sehr bedeutsame Leistungsart, nämlich die in den Sachleistungen gleichberechtigte „pflegerische Betreuung“ nur sehr wenig nachgefragt, aber auch nicht systematisch angeboten. Gleichzeitig vereinfachen wir die organisatorischen Herausforderungen und achten auf wirtschaftliche Leistungserbringung für den Pflegedienst.

Warum ist das denn so wichtig?

In diesen Themenheft stellen wir uns den Herausforderungen und zeigen mögliche Lösungen. Unsere Vorschläge und Ideen können Sie dabei unterstützen, Hauswirtschaft und Betreuung ins Gleichgewicht zu bringen.

Wir alle sind **ein Team** und ziehen alle am gleichen Strang.

Hoffentlich!

Herzlichst, **Thomas Sießegger**

Das Inanspruchnahmeverhalten vieler Kunden für Hauswirtschaft wird in vielen Pflegediensten kritisch gesehen. Betreuung dagegen wird wenig nachgefragt, aber auch kaum angeboten. Lösungsansätze von **Thomas Sießegger** für mehr Wertschätzung und für die richtige Haltung im Beratungsangebot.

2

Zuerst den Entlastungsbetrag verbrauchen, dann die Verhinderungspflege und zur Not die Sachleistungen? Nein! Genau anders herum: Nicht die „kostenlosen“ Angebote sollten zuerst vom Pflegedienst bedient werden. **Kerstin Pleus** beschreibt die richtige Reihenfolge der Leistungsangebote in der Beratung auf.

6

Die Mitarbeiter der Hauswirtschaft werden ausgegrenzt, sind Mitarbeiter „zweiter Klasse“? Nein, das darf nicht passieren! **Christian Loffing** zeigt: Wir alle sind ein Team! Es soll sich keiner einbilden, seine Arbeit über die seines Mitarbeiters zu erheben. Jeder soll mitwirken zum Wohle des Ganzen. Und die Hauswirtschaftsmitarbeiter gehören definitiv dazu.

9

Zum Schluss begründet **Kerstin Pleus**, warum die pflegerischen Betreuungsmaßnahmen so wichtig sind, und schließt somit den Bogen von Hauswirtschaft über Betreuung im Leistungsangebot des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes.

12

## Unsere +++ Rubriken

▶ Auf den Punkt gebracht Wir sind kein Putzdienst!	15
▶ Der Steuerberater Immobilien und Gewerbesteuer	16
▶ Touren- und Personal-Einsatz-Planung Passende Organigramme für ein Team „Betreuung & Entlastung“	18
▶ neu! Standard des Monats – von PQSG.de Hauswirtschaftliche Tätigkeiten im ambulanten Pflegedienst	20
▶ Kennzahl des Monats Die Ertragsanteile von Hauswirtschaft + Betreuung	23
Impressum	25



### Thomas Sießegger

Diplom-Kaufmann, Organisationsberater und Sachverständiger  
für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste  
Hamburg + Langenargen am Bodensee

✉ [pdl-management@siessegger.de](mailto:pdl-management@siessegger.de)

🌐 [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

## Hauswirtschaft limitieren + Betreuung ausbauen!

Ein Plädoyer für mehr Wertschätzung und Haltung im Angebot eines ambulanten Dienstes

**Z**unächst einmal das Grundsätzliche. **Die Nachfrage nach Hauswirtschaft ist nach wie vor sehr groß, vor allem wenn sie „kostenlos“ ist**, also zumindest im Rahmen der **125 €** über den Entlastungsbetrag. Theoretisch wäre es über den **Entlastungsbetrag** auch möglich, **pflegerische Betreuung** abzurufen, aber die Hauswirtschaft dominiert in der Nachfrage.

### „Holen Sie sich doch eine Putzfrau vom Pflegedienst, das steht Ihnen zu.“

.. so hören Sie das am Telefon in vielen Fällen von Kassenmitarbeiterinnen.

Mit diesem Anspruch bringen anfragende Kunden die ambulanten Dienste in die Bredouille.

Wir sollten uns hier nicht über diese despektierliche Wortwahl „Putzfrau“ ärgern.

Das Problem ist, die „Hilfen bei der Haushaltsführung“ wie die Hauswirtschaft in der Pflegeversicherung richtig heißt, ist sehr gefragt, besonders über den Entlastungsbetrag. Aber eigentlich ist sie gleichberechtigte Sachleistung nach § 36 SGB XI neben den Leistungen

- ▶ körperbezogene Pflegemaßnahmen
- ▶ pflegerische Betreuung.

Der ambulante Dienst hat nun damit zu kämpfen, mit diesem Wunsch umzugehen, weil die **Hauswirtschaft** oft im Vordergrund stehen soll, aber insbesondere deshalb, weil sie **über den Entlastungsbetrag „kostenlos“** ist. ▶



Die **Hilfen bei der Haushaltsführung** umfassen in der Regel ...

- 1** **das Einkaufen der Gegenstände des täglichen Bedarfs**
- 2** **das Kochen,** einschließlich der Vor- und Zubereitung der Bestandteile der Mahlzeiten
- 3** **das Reinigen und Aufräumen der Wohnung**  
Hierzu gehören sowohl einfache als auch aufwendige Aufräumarbeiten, wie z.B. den Tisch decken/abräumen, spülen, Spülmaschine nutzen, Wäsche falten, Staub wischen, Böden wischen, Staubsaugen, Fenster putzen, Wäsche waschen, Bett beziehen oder Müll entsorgen
- 4** **das Spülen,** einschließlich der Reinigung des Spülbereichs
- 5** **das Wechseln und Waschen der Wäsche und Kleidung**  
Dies beinhaltet die Pflege der Wäsche und Kleidung des täglichen Bedarfs
- 6** **das Beheizen** (einschließlich der Beschaffung und Entsorgung des Heizmaterials innerhalb des Hauses)

Leider steht in sehr vielen Fällen Punkt 3 und insbesondere das Reinigen im Mittelpunkt des Interesses.

Was Leitungskräfte zudem zum Verzweifeln bringt, ist die **Vollkasko mentalität vieler Kunden**, verbunden mit dem Wunsch, keinen einzigen Cent als Eigenanteil zu bezahlen und zudem soll nichts von dem verfallen, was einem zusteht.

In vielen Fällen geht das sogar soweit, dass **die gewünschten Leistungen, sobald der Preis steigt** oder wenn die Leistungen über 125 € hinausgehen, **gekürzt** werden.

Beispiel 1: Leistungskürzung bei Preiserhöhung

<b>Das Budget</b>	<b>125,00 €</b>
Der Preis pro Stunde ist zurzeit ...	<b>38,75 €</b>
Der Kunde "kauft"	<b>3,23 Std./Monat</b>
Der Preis pro Stunde wird um 15% erhöht auf ..	<b>44,56 €</b>
Der Kunde "kauft" nur noch	<b>2,81 Std./Monat</b>

Wenn dem so sein sollte, so scheint es mir, dass diese Leistungen nicht unbedingt benötigt werden? **Werden sie womöglich nur deshalb genommen, weil sie in diesem**

**Rahmen kostenlos sind?**

So einfach ist es natürlich nicht!

Ein bisschen **Differenzierung** in der Bewertung bitte!

Pflegebedürftigkeit beginnt oft mit dem Bedarf an hauswirtschaftlicher Unterstützung. Das ist das Erste, was Pflegebedürftige nicht mehr schaffen. Natürlich gibt es Menschen, die langsam immer mehr Hilfebedarf haben. Insbesondere wenn sie alleine leben, ist es ganz logisch und ganz klar die Hauswirtschaft, die der Einstieg in eine pflegerische Versorgung ist. So soll es auch sein!

Dafür sind letzten Endes jedoch die **Leistungen des § 36 SGB XI** da, nämlich die **Sachleistungen**, die folgende Leistungsinhalte abdecken:

- 1.** körperbezogene Pflegemaßnahmen
- 2.** pflegerische Betreuung
- 3.** Hilfen bei der Haushaltsführung.

Der Entlastungsbetrag sollte mit seinem Leistungsangebot eigentlich die pflegenden Angehörigen entlasten. Da es sich bei § 45 b SGB XI aber weithin um gleichartige und gleich benannte Leistungen handelt wie bei den Sachleistungen, werden diese Leistungen oft ersatzweise für die Pflegebedürftigen verwendet, um damit die Sachleistungs-Inanspruchnahme zu verringern, und gleichzeitig **die Möglichkeit zu erhalten, das Pflegegeld zu optimieren**. So war das nicht gedacht!

**Die Hauswirtschaft limitieren**

Pflegedienste erwirtschaften über den Entlastungsbetrag teilweise 15% oder gar 20% ihrer gesamten Einnahmen, obwohl diese Leistung ja nur eine „Nebenleistung“ des Pflegedienstes und für die pflegenden Angehörigen sein sollte. Zudem werden meist 95% des Entlastungsbetrages für Hauswirtschaft verwendet und nicht wie eigentlich angedacht hälftig auch für Betreuung.

**Immer orientiert am Budget von 125 €**

Zwei Mal im Jahr kommt es zu Schnappatmung. Bei Pflegediensten und Kunden. Gegen Ende des Jahres möchten die Kunden ihr Jahresbudget in Höhe von 1.500 € für den Entlastungsbetrag aufbrauchen. Es entsteht dadurch ein gewisser Druck für den Pflegedienst, dem gerecht zu werden. Doch nun gibt es ja noch die „zweite Chance“, nämlich den bisher nicht genutzten Betrag bis zum Juni des nächsten Jahres zu verbrauchen. Dummerweise häufen sich dann schon wieder die neuen Ansprüche an, und so kommt es zu einem dauerhaften Jonglieren, nur aus dem einen Grund, möglichst alles zu verbrauchen, teilweise auch ohne wirklichen Bedarf hierfür. Schrecklich!

**Warum nutzen die Kunden die Hauswirtschaft über den Entlastungsbetrag?**

Ich frage mich, warum zum Beispiel der Entlastungsbetrag von 125 € meist für Hauswirtschaft abgerufen wird? ►

Kein Mensch würde sich privat für 45 € pro Stunde eine Putzfrau leisten.

„Aber wenn sie „kostenlos“ ist, dann nehmen wir sie eben, zumal uns das ja zusteht.“

### Tipp 1: Hauswirtschaft: Mindestens 2 Stunden „am Stück“

Nun sind Sie dran mit Ihrem Angebot. Sie können aus Prinzip anbieten, dass **die Inanspruchnahme von Hauswirtschaft mindestens 2 Stunden dauert**. Das heißt, wenn Kunden die 125 € pro Monat nicht überschreiten wollen, haben sie entweder die Wahl, einmal pro Monat 2 oder 3 Stunden im Rahmen der 125 € zu bekommen, oder alle 2 Wochen 2 Stunden (= 4 Stunden). Dann bedeutet das eine monatliche Zuzahlung.

Oder **die Kunden erhalten eben nur alle 3 Wochen 2 Stunden**, dann wird ein Teil des Entlastungsbetrages eben nicht genutzt und verfällt gegebenenfalls sogar. Sie sollten für Ihren Pflege- und Betreuungsdienst eine Planbarkeit und Regelmäßigkeit für sich beanspruchen! Sonst planen Sie sich kaputt.

Bei all diesem Aufwand sollten Sie sich nebenbei überlegen, ob Sie solchen Kunden überhaupt diese komplizierten Angebote unterbreiten, die nur darauf abzielen, möglichst mit dem Entlastungsbetrag auszukommen.

### Sie sind doch keine Finanzberaterin oder gar ein „Erbenschützerverein“!

**Mein finaler Vorschlag:** Sie bieten alle 2 Wochen 2 Stunden Hauswirtschaft an, und dann ergibt sich Monat für Monat ein entsprechender Eigenanteil. Fertig. Aus. Das ist Ihr Angebot!

**Tipp 2:**  
**Der Kunde kann Ihr Angebot annehmen – oder nicht**  
Sie sind kein Pizza-Service! Der Kunde ruft zum Beispiel an und bestellt „montags mittwochs und für Freitag eine „Kleine Pflege“, und alle 2 Wochen für 1,5 Stunden eine Putzfrau“.

So hat er das vom Nachbarn gehört oder von der Kasenmitarbeiterin, und denkt er wäre in seiner Interpretation und in seinem Wunsch berechtigt, dies erfüllt zu bekommen.

So läuft das aber nicht! Sie gehen zum Erstgespräch,

- ▶ sehen sich die Situation vor Ort in der Häuslichkeit an,
- ▶ hören interessiert zu,
- ▶ fragen nach,

- ▶ konkretisieren, was die Angehörigen machen können und wollen,
  - ▶ und was der Pflegedienst machen kann und soll.
- Am Ende Ihrer Beratung erstellen Sie dem möglichen Kunden ein Angebot.

Er kann das Angebot annehmen oder nicht. Möglicherweise passen Sie es in Nuancen noch an und korrigieren, aber **grundsätzlich sind Sie in der aktiven Position** und bieten eine Leistung an, die aus Ihrer Sicht – nach bestem Wissen und Gewissen – den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden entspricht.

**Tipp 3:**  
**Hauswirtschaft mit Betreuung kombinieren**  
Es gibt **zwei Gründe, aus Prinzip die Hauswirtschaft nur in Kombination mit Betreuung anzubieten**.

Zum einen, weil möglicherweise in Ihrem Bundesland die Hauswirtschaft mit zu geringen Preisen ausgehandelt wurde und vergütet wird. Das war dann ein Verhandlungs-Missgeschick, mit dem Sie nun umgehen müssen.

Zum anderen, und das ist der wichtigere Punkt, sollte dem Grundgedanken der Pflegeversicherung Rechnung getragen werden, nämlich dass dem gar nicht mehr so „neuen“ Pflegebedürftigkeitsbegriff - im Sinne von Unterstützung von pflegebedürftigen Menschen mit kognitiven Einschränkungen - Rechnung getragen wird.

Insofern ist die **pflegerische Betreuung**, auch im Rahmen des Entlastungsbetrages, ein sehr **wichtiges Leistungsangebot**, wo Sie es sich als Pflege- und Betreuungsdienst durchaus leisten können, dieses bei dem Wunsch nach Hauswirtschaft **nur in Kombination mit Betreuung anzubieten**.

**Machen Sie doch was Sie wollen! Das, was in Ihrem Sinne ist, und das was Sie für richtig halten!** ▶

Beispiel 2: Die Hauswirtschaft mit Betreuung im Leistungsangebot kombinieren

#### Mischen der Hauswirtschaft mit Betreuung

Hauswirtschaft		Betreuung		= Mixpreis
Preis = = 3,17 €	38,00 €/Std. je angefangene 5 Minuten	Preis = = 4,00 €	48,00 €/Std. je angefangene 5 Minuten	
100%	38,00 €	0%	- €	38,00 €
90%	34,20 €	10%	4,80 €	39,00 €
80%	30,40 €	20%	9,60 €	40,00 €
70%	26,60 €	30%	14,40 €	41,00 €
60%	22,80 €	40%	19,20 €	42,00 €
50%	19,00 €	50%	24,00 €	43,00 €
40%	15,20 €	60%	28,80 €	44,00 €
30%	11,40 €	70%	33,60 €	45,00 €
20%	7,60 €	80%	38,40 €	46,00 €
10%	3,80 €	90%	43,20 €	47,00 €
0%	- €	100%	48,00 €	48,00 €

## Sie sind keine Finanzberaterin und schon gar nicht ein „Erbenschützerverein“!

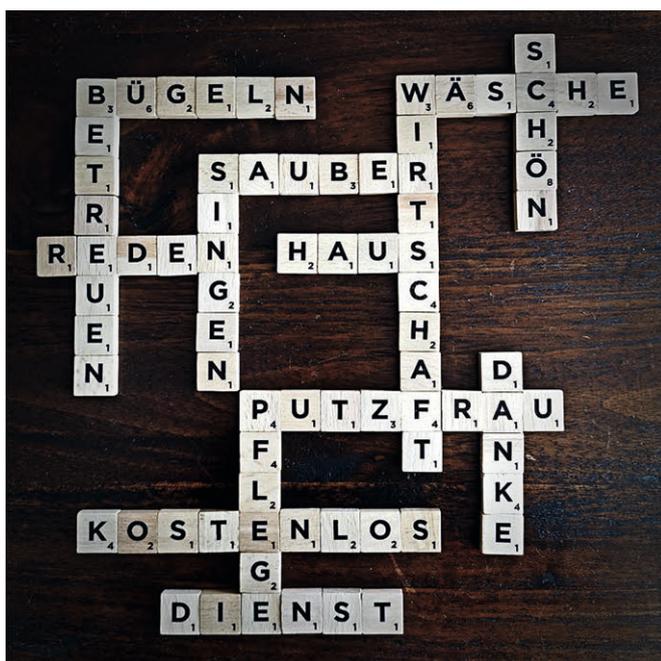
Meist läuft es dann darauf hinaus, dass Sie die Hauswirtschaft im Verhältnis 50% zu 50% zusammen mit der Betreuung anbieten. Tatsächlich müssen dann Ihre Mitarbeiter die Stunde oder die zwei Stunden **in der vereinbarten Verteilung erbringen und entsprechend dokumentieren**. Nur dann können Sie diesen Misch-Stundensatz zum Ansatz bringen und abrechnen. Das Angebot lautet also z. B. über eine 1/2 Stunde Hauswirtschaft und über eine 1/2 Stunde Betreuung.

### Tipp 4:

#### Mehr Betreuung! Die Betreuung in den Fokus rücken!

Die Leistung „**pflegerische Betreuung**“ ist **in der Beratung** und in der Leistungserbringung bei den ambulanten Pflegediensten **noch nicht angekommen**, weder in

- ▶ den Köpfen (bei der Beratung)
- ▶ noch in Form einer Leistungserbringung



- ▶ noch im Bewusstsein der Pflegebedürftigen und Angehörigen

Diese Erkenntnis der ungenügenden Wertschätzung und Nutzung der „**pflegerischen Betreuung**“ ist deshalb irritierend, weil die seit 1997 „**gleichberechtigte**“ **Sachleistung** im nach § 36 SGB XI ist, neben den Leistungen

- ▶ körperbezogene Pflegemaßnahmen
- ▶ Hilfen bei der Haushaltsführung.

Der Pflegebedürftigkeitsbegriff hängt eng mit der **Betreuung** zusammen und mit dem damals neu geschaffenen Leistungsangebot.

Die **pflegerische Betreuung** muss deshalb vielerorts **neu gedacht** werden. Diese Erkenntnisse gehen idealer Weise in ein Konzept ein, welches die Bedeutung und die Möglichkeiten von pflegerischer Betreuung ins Visier nimmt.

Das **beginnt bei den Leitungskräften** und bei den **Beratungsmitarbeitern**, welche Beratung durchführen. Hier müssen die Möglichkeiten reflektiert werden und in das Beratungs-Repertoire aufgenommen werden.

Zum zweiten sind es die Mitarbeiter [Pflege-, Hauswirtschafts- und Betreuungskräfte], die ebenfalls dahingehend geschult werden müssen, **mehr Zeit für die Patienten** haben zu können. Das wird nicht einfach sein, denn es widerspricht dem Arbeiten, wie es sich in den letzten 28 Jahren entwickelt hat.

Als letzten Adressaten eines Konzeptes müssen **auch die Pflegebedürftigen und Angehörigen** gesehen werden, die über die **Möglichkeiten der pflegerischen Betreuung** immer noch nicht genügend Bescheid wissen. Auch hier greift wieder ein Beratungsansatz, wo **in Erstgesprächen, in Folgeberatungen**, aber auch **in Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI** immer wieder auf die **Möglichkeiten der pflegerischen Betreuung hingewiesen** werden muss.

Ein Konzept für pflegerische Betreuung muss beinhalten, dass diese

- ▶ **solitär** als gesonderte Leistung erbracht werden kann
- ▶ **„eingestreut“** wird in die pflegerische Versorgung und somit **zeitverlängernd** wirkt

Beides sind Aspekte, die sowohl für Pflegebedürftige aber auch für den Pflege- und Betreuungsdienst bedeutsam sein können.

Wichtig ist: Es muss **Ihr eigenes Konzept** sein, angepasst an die gesetzlichen Grundlagen in Ihrem Bundesland und an Ihre eigenen Vorstellungen, sonst wird es nicht erfolgreich sein.

● Thomas Sießegger



### Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach  
Dortmund

✉ [pflege@kerstinpleus.de](mailto:pflege@kerstinpleus.de)

🌐 [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

Sind Sie sich bewusst, dass ...

## ... die Reihenfolge der Leistungsangebote in der Beratung entscheidend ist?

### Kommt Ihnen das bekannt vor?

**D**as Telefon klingelt.  
Frau Meier, die Tochter einer pflegebedürftigen Dame ruft an: „Ich benötige eine Putzfrau für meine Mutter und hierfür möchten wir die 125 € einsetzen“. Glücklicherweise kann die Pflegedienstleitung Frau Meier eine positive Nachricht übermitteln: „Wir haben noch Kapazitäten und können 2 x monatlich zu Ihrer Mutter kommen“ lautet die Antwort.

Oder klingt Ihnen das vertraut?

Das Telefon klingelt.  
Frau Müller, die Tochter einer pflegebedürftigen Dame ruft an: „Ich benötige eine Putzfrau für meine Mutter und hierfür können wir noch die 125 € einsetzen“. Die Verwaltungskraft nimmt das Telefonat entgegen und erkundigt sich, ob Frau Meier (oder Frau Müller) ein paar Minuten Zeit hat/haben, da sie zunächst ein paar Fragen stellen möchte.

#### Praxis-Tipp

Führen Sie bitte ein strukturiertes Telefonat.

Holen Sie sich wichtige Informationen vor dem Erstgespräch ein. Vielleicht kommt es auch gar nicht zum Erstgespräch, da die anfragende Person z.B. nicht in Ihrem Versorgungsgebiet wohnt.

Mein Vorschlag:

**Erarbeiten Sie für sich eine wichtige Informationsübersicht vor dem Erstgespräch.**

Ich empfehle Ihnen einen Interviewleitfaden für das Telefongespräch. Gerne können Sie sich für sich und für Ihren Pflege- und Betreuungsdienst den Interview-Leitfaden für das erste Telefonat herunterladen und als **Impuls** nutzen:

Hier können sie das PDF herunterladen ●

Alternativ erhalten Sie den Leitfaden auch auf der Seite von PDL Management unter „Weitere Veröffentlichungen und Downloads“

<https://pdl-management.de/weitere-veroeffentlichungen/> ●

Drucken Sie sich den Interviewleitfaden (beidseitig bedruckt) als eine Seite - in 50-facher Ausfertigung aus - und legen Sie diese Ausdrücke als Stapel neben das Telefon. So haben Sie (als Verwaltungskraft) immer das Wesentliche parat, um der Leitung die entsprechenden Informationen weiterzugeben - oder Ihre Software bietet das im sogenannten Interessentenblatt an.

Sie als Pflegedienstleitung haben dann eine klare Entscheidungsgrundlage, ob ein Erstgespräch überhaupt durchgeführt werden muss - oder auch nicht.

### Phase 1 – der Anruf und die Vorbereitungen

Nachdem die Verwaltungskraft die erforderlichen Informationen erhalten hat, **vereinbart sie einen Termin** mit der Tochter, Frau Meier oder Frau Müller (der pflegebedürftigen Mutter) und der verantwortlichen Pflegedienstleitung.

Die Pflegedienstleitung macht sich an dem besagten Tag auf dem Weg zu der Familie, zum neuen Pflegekunden.

Das **Tablet** ist **geladen**, die **Daten** sind **synchronisiert** und die **Flyer** und das weitere **Informationsmaterial** sind „an Bord“.

#### Praxis-Tipp

Sie haben eine **Beratertasche oder -mappe\***.

Die **Verwaltungskraft** trägt dafür Sorge, dass diese immer mit dem relevanten Informationsmaterial ausgestattet ist. ▶

## Phase 2 – genügend Zeit einplanen für das Erstgespräch

Die Pflegedienstleitung hat sich ausreichend Zeitpuffer für das Erstgespräch eingeplant.

Sie führt ein ganzheitliches Beratungsgespräch durch. Das erfolgreiche Beratungs- und Verkaufsgespräch besteht aus 7 Phasen\*.

Wussten Sie das?

\* Anmerkung: Wir kommen in der **Juni 2024 - Ausgabe (27) von PDL Management**, bei dem es themenmäßig um den Schwerpunkt „Das Erstgespräch“ geht, noch näher auf diese sieben Phasen zu sprechen – und auf die Erstgesprächsmappen.

## Die dritte Phase konzentriert sich auf die Bedarfsanalyse

In dieser Phase (vor Ort) stellt die Pflegedienstleitung **offene Fragen**, um die Bedürfnisse, Anforderungen und Probleme der anfragenden Person zu identifizieren.

Der **Fokus** liegt darauf, die genauen Anforderungen der anfragenden Person zu verstehen, um später eine **passende Lösung** anbieten zu können.

Die Pflegedienstleitung muss neben den verschiedenen Fragetechniken die Kompetenz „**Verstehendes Zuhören**“ beherrschen.

## In der Präsentationsphase (vierte Phase) ...

... präsentiert die PDL der anfragenden Person das Produkt oder die Dienstleistung und erläutert die damit verbundenen Vorteile und Merkmale.

Sie achtet darauf, dass die Leistungen auf die **Bedürfnisse und Anforderungen** der Person zugeschnitten sind.

Es wird zudem geklärt:

### ► Wer übernimmt welche Aufgaben?

Also, welche Aufgaben übernimmt die Tochter, Frau Meier? Welche Aufgaben übernimmt der Pflegedienst?

► In dem Gespräch wird z. B. deutlich, dass die Tochter überfordert ist und an ihre Grenzen gekommen ist.

Die Pflegedienstleitung erläutert die Kosten und die Kostenübernahme der verschiedenen „Budgets“. **Entscheidend an dieser Stelle ist die Reihenfolge der Budgets!**

1. Zuerst werden die Leistungen der Pflegesachleistungen nach § 36 SGB XI angeboten, u.a. beinhalten diese **neben den körperbezogenen Pflegemaßnahmen** auch
  - **Hilfen bei der Haushaltsführung**
  - die **pflegerische Betreuung**.
2. Und erst **im zweiten Schritt** bieten Sie die **Kostenerstattungsleistungen** nach dem **Entlastungsbetrag** nach § 45 b SGB XI an.
3. Als letzten **(3.) Punkt** gibt es noch die **Alternative** oder Ergänzung (für die pflegenden Angehörigen) mit der **stundenweisen Verhinderungspflege** nach § 39 SGB XI.

Darstellung: Die „richtige“ Reihenfolge in den Leistungsangeboten

## Die Reihenfolge der Beratung in den Leistungsangeboten umdrehen

... weg vom „**Erbenschützerverein**“ hin zum **professionellen Dienstleister**

### Jetzige Beratungspraxis

Ein ganz entscheidender Aspekt bei vielen Pflege- und Betreuungsdiensten, ist, dass die Reihenfolge in der Beratung umgekehrt wird, anders als sie eigentlich vom Gesetzgeber vorgesehen ist.

1. Es werden also zuerst die **Leistungen über den Entlastungsbetrag** (125 €) angeboten.
2. Dann wird versucht, „nicht (so leicht) finanzierbare Leistungen“ über die **Verhinderungspflege** abzudecken.
3. **Erst dann** kommen die Sachleistungsbeträge nach § 36 SGB XI zum Ansatz, so dass die Kunden beziehungsweise deren Angehörige „möglichst viel vom Pflegegeld“ in Anspruch nehmen können im Rahmen der Kombinationsleistungen.

### ►► Zukünftige Reihenfolge in der Beratung

Die **Reihenfolge** müsste eigentlich genau **umgekehrt** sein:

1. Zuerst werden die **Leistungen der Pflegeversicherung nach § 36** angeboten, nämlich die der Sachleistungen
  - körperbezogene Pflegemaßnahmen
  - Hilfen bei der Haushaltsführung
  - pflegerische Betreuung
2. und dann erst im zweiten Schritt die **Kostenerstattungsleistungen** wie den **Entlastungsbetrag**
3. und die **Verhinderungspflege**.

Diese Umkehrung hat etwas mit Haltung zu tun und mit dem Aufbau eines professionellen Beratungsteams + mit der richtigen Einschätzung der wirtschaftlichen Situation der Kunden.

## Es folgt Phase 5: Ihre Kostenerläuterung

Die Pflegedienstleitung vereinbart mit der Familie Meier (oder Müller), dass der Pflegedienst von montags bis freitags **morgens eine große Körperpflege** durchführt und zudem das Frühstück zubereitet. Und der Pflegedienst führt die hauswirtschaftlichen Leistungen 2 x monatlich durch. Die Pflegesachleistungen werden voll ausgeschöpft. Frau Meier hat einen Eigenanteil zu leisten.

Über den **Entlastungsbetrag** bietet die PDL der Familie Meier (oder Müller) „pflegerische Betreuungsleistungen an“.

**Pflegerische Betreuungsmaßnahmen** richten sich primär an **Pflegebedürftige mit Beeinträchtigungen** in den Modulen 2, 3 und 6 des Begutachtungsinstrumentes. ►

nach Thomas SieBegger

Erarbeiten Sie für  
sich eine wichtige  
**Informationsübersicht**  
vor dem Erstgespräch

Sind Ihnen die Leistungsinhalte der pflegerischen Betreuungsinhalte gemäß Ihres Landesrahmenvertrages bekannt?

Die ermittelten Kosten werden oft über den erwarteten Kosten der Kunden liegen.

- ▶ „Lassen Sie sich **nicht über den Tisch ziehen**“!
- ▶ Ihre Dienstleistungen sind **wertvoll** und haben ihren **Preis**!
- ▶ Lassen Sie sich auf **keine Verhandlung** ein!
- ▶ Argumentieren Sie (kurz, nicht zu lang und ausführlich) und **rechtfertigen** Sie sich **nicht**!

#### Die Pflegedienstleitung

„Frau Meier, wie Sie sicherlich wissen, übernimmt die Pflegekasse die Pflegekosten nicht vollumfänglich. Also,

einen Teil der Pflegekosten übernimmt die Pflegekasse und einen Teil übernehmen Sie. Sie kennen das ja. Bei Medikamenten oder Hilfsmitteln übernehmen Sie auch Ihren Eigenanteil“.

#### Erleben Sie mich „live“.

Ich biete „**Inhouse-Seminare**“ online als auch **vor Ort** an:

- ▶ **Das erfolgreiche Erstgespräch**
- ▶ **Die Beratungskompetenz stärken**  
Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg – das erfolgreiche Erstgespräch und worauf es noch ankommt
- ▶ **Die wichtigen Prozessschritte in der ergebnisorientierten Steuerung eines ambulanten Pflegedienstes**

#### Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)



● Kerstin Pleus



**Kerstin Pleus**

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen

Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813

[pflge@kerstinpleus.de](mailto:pflge@kerstinpleus.de)

[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare





### Dr. Christian Loffing

Diplom-Psychologe mit dem Schwerpunkt Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie in Pflegeeinrichtungen

Eckernförde, Essen, Berlin

✉ christian@loffing.com

🌐 www.loffing.com

## WIR sind EIN Team!

**S**ie beschäftigen in Ihrem ambulanten Pflegedienst Mitarbeiter, die sich um die pflegerische Versorgung Ihrer Kunden kümmern. Ergänzend sind in den vergangenen Jahren zunehmend Hauswirtschafts- und Betreuungskräfte eingestellt worden, die Ihr Dienstleistungsspektrum des Pflege- und Betreuungsdienstes sinnvoll abrunden.

Auch wenn diese allesamt bei Ihnen beschäftigt sind, besteht die Gefahr, dass sie sich dennoch nicht als **ein Team** sehen.

**Zusammen ist ein Beginn. Zusammenbleiben ein Fortschritt. Zusammenarbeiten ist ein Erfolg.**

Henry Ford

Ihre Mitarbeiter sind vielleicht immer noch in der ersten Phase eines (theoretischen) Zusammenkommens, das oft gar nicht wirklich stattfindet und im Alltag auch nicht gelebt wird.

Da gibt es einerseits alle 2 Wochen die Dienstbesprechungen der Pflegefachkräfte und der Pflegekräfte, und auf der anderen Seite, gnädigerweise, einmal pro Vierteljahr eine Teambesprechung mit den Hauswirtschafts- und Betreuungskräften.

Dann sind da, ganz gut ersichtlich im Organigramm, die Pflegedienstleitung und die Stellvertretung, zuständig für

den Bereich der Pflege, und fast schon davon losgelöst die Leitung des Teams „Betreuung + Entlastung“.

So manifestiert sich eine Art Zweiklassengesellschaft.

Sie merken das z.B. auch an einer berufsgruppenspezifische Gruppenbildung. Da stehen die Hauswirtschaftskräfte auf der einen Seite und quatschen und die Pflegekräfte auf der anderen Seite. Ergänzend kommt hinzu, dass sich einzelne Hauswirtschaftskräfte niemandem zugeordnet fühlen, da sie nur selten in den Pflegedienst kommen.

Das kann man so belassen oder man strebt im Sinne von Henry Ford ein **Zusammenarbeiten an, um einen echten Erfolg zu generieren.**

**Erste Aufgabe von Führung ist es, Zusammenarbeit zu organisieren.**

Reinhard K. Springer

In meinen Empfehlungen verzichte ich auf komplizierte Teamanalysen. Sie kommen bereits weiter, wenn Sie lediglich 3 Aspekte berücksichtigen.

### **1 Sie brauchen eine gemeinsame Vision + Mission**

Verbinden Sie Ihr gemeinsames Sommerfest mit einer Variante des World Café zu Ihrer **Vision + Mission**.



Dazu brauchen Sie 5 Stellwände oder Tische sowie Kartenmaterial und Stifte.

Nun gehen Sie wie folgt vor:

1. Sie sammeln **5 Stichworte**, die in Ihrer Vision eine Rolle spielen (z.B. Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit, Motivation, Spaß und Teamwork).
2. Diese **Stichworte notieren Sie jeweils auf eine Karte** und platzieren sie an einer Tafel oder einem Tisch.
3. **Teilen Sie Ihr Team in 5 gemischte Gruppen** auf und ordnen diese für jeweils 10 Minuten einer Tafel oder einem Tisch zu. Dort diskutieren die Mitarbeiter das Stichwort, sie ergänzen, beschreiben etc.
4. **Nach 10 Minuten** wechselt die Gruppe **zum nächsten Tisch**. Dies machen sie so oft, bis die Gruppe wieder an der 1. zugeordneten Tafel ankommt. ▶

5. Alle Ergebnisse der Tafeln werden anschließend **kurz vorgestellt**.  
 - Was ist an Beschreibungen, Ideen dazugekommen?  
 - Was wurde evtl. in den Vordergrund gerückt?  
 Die **Stichworte werden so zu einem gemeinsamen Ergebnis**.
6. Wenn Sie dies **mit einem schönen Sommerfest** verbinden, dann kann nach der Besprechung der Ergebnisse gut gegrillt werden.
7. Erstellen Sie abschließend ein **Protokoll der Ergebnisse** und stellen Sie dies allen Mitarbeitern zur Verfügung.  
 Wenn Sie kreativ sind, dann können Sie daraus auch eine kleine Collage erstellen und als gemeinsame **Vision + Mission aushängen**.

Mit dieser Methode beteiligen Sie alle Mitarbeiter in der Auseinandersetzung zur Vision + Mission. Ein erster wichtiger Schritt, ein großes Team zu werden.

**Tipp: Vorbesprechung mit Herrn Loffing nutzen**



Ich habe ein World Café bereits einige Male durchgeführt.

Melden Sie sich gerne per **E-Mail**, wenn Sie noch Fragen haben oder vorbereitetes Arbeitsmaterial (z.B. Impulskarten für die Tafeln) benötigen.

**2 Rollenbedeutung stärken**

Lassen Sie uns einen Blick in das Great Place to Work® werfen. Dort wird unter anderem der Begriff **Stolz** abgefragt. Und genau hier liegt ein weiterer Schlüssel für Ihren Erfolg im Team. Mit Schritt 1 haben Sie bereits beteiligt und nun geht es darum, dass Mitarbeiter aller Arbeitsbereiche den Wert ihrer Arbeit würdigen, wertschätzen und die Tätigkeit mit **Stolz** erfüllen.

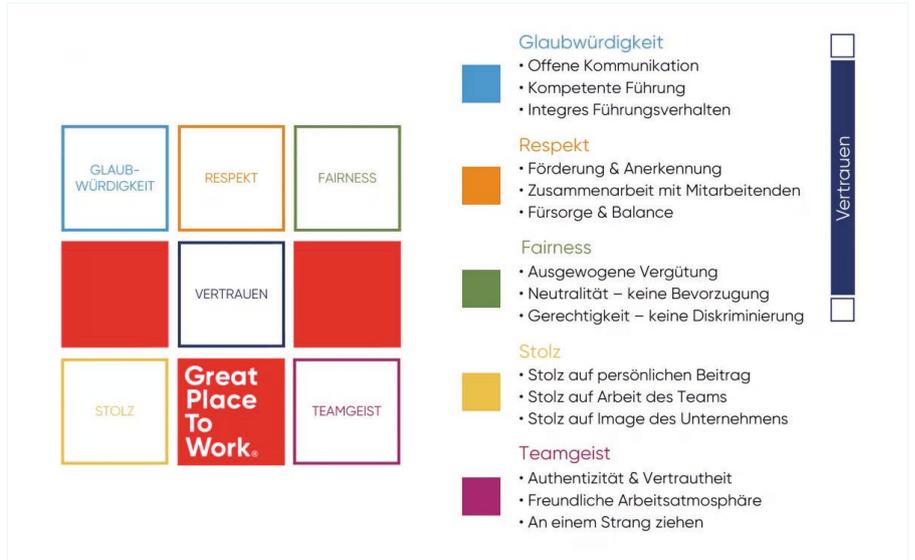


Schaubild: Das Great Place to Work® Modell  
<https://www.greatplacetowork.de/mitarbeiterbefragungen/die-great-place-to-work-mitarbeiterbefragung/great-place-to-work-modell/>

**Jede Arbeit ist wichtig, auch die kleinste. Es soll sich keiner einbilden, seine Arbeit sei über die seines Mitarbeiters erhaben. Jeder soll mitwirken zum Wohle des Ganzen.**

Robert Bosch

Hier fünf negative Beispiele, welche die Rollen und Leistungen der Kollegen abwerten:

- ▶ Angehöriger A. ruft an: „Guten Tag, könnten Sie meiner Mutter eigentlich auch eine Putzkraft schicken?“
- ▶ Angehöriger B. beschwert sich vor Ort beim Mitarbeiter: „Für soviel Geld müssten Sie deutlich schneller putzen!“
- ▶ Patient C. poltert: „Haben Sie eigentlich eine Uhr? Sie kommen ständig zu spät!“
- ▶ Kollege D. bewertet: „Ganz ehrlich, ich bin Fachkraft und bin doch nicht zum Waschen eingestellt!“

- ▶ PDL E. meckert: „Wie blöd muss man sein, dass ständig so viele Kürzel vergessen werden.“

Sich als Team zu fühlen und auch Stolz zu empfinden wird hier sehr schwierig. Auch so etwas sollten Sie als Pflegedienstleitung regelmäßig diskutieren.

**Tipp: Meckerstunde einführen**

Reservieren Sie einmal im Monat in Ihrer Teambesprechung ein Zeitfenster von ca. 20 Minuten und nutzen dies für ein kollektives Meckern.

- ▶ Was läuft gerade nicht gut?
- ▶ Worüber ärgert Ihr Euch?

Nutzen Sie die Rückmeldungen, um über konkrete Optimierungen nachzudenken. So korrigieren Sie zeitnah entstehende Missstimmungen. Ihre Mitarbeiter fühlen sich ernst genommen.

**3 Teams brauchen Pflege**

Nicht nur Ihre Kunden, sondern auch Ihre Mitarbeiter brauchen Pflege. Ohne Bemühungen für ein Team bleiben diese gerade einmal eine irgendwie funktionierende Arbeitsgruppe.

Also planen Sie regelmäßige Events, die zur Teambuilding beitragen. Hier eine kleine Auswahl der Aktivitäten, die mir in Pflegediensten schon oft begegnet sind:

- ▶ Sommerfest
- ▶ Weihnachtsfeier
- ▶ Weihnachtsmarktbesuch
- ▶ Planwagenfahrt
- ▶ Gemeinsamer Firmenlauf
- ▶ Bowling
- ▶ Kochkurs
- ▶ Betriebliches Gesundheitsmanagement
- ▶ Schnuppergolf
- ▶ etc.

Sicherlich werden Sie bei der Planung immer wieder auch auf Widerstand in Form von z.B. Unlust stoßen.

Dies sollte Sie jedoch nicht von der Durchführung abhalten. Starten Sie auch mit einer kleinen Gruppe und sorgen Sie in Ihren Räumlichkeiten für eine Wand, auf der Sie die schönen Erlebnisse des Events fotografisch festhalten.

#### **Tipps: Mitarbeiterspezifische Angebote schaffen**

Nicht jedes Angebot kommt gleich gut im Team an.

Deshalb schlagen Sie in der Teambesprechung einfach 5 Aktivitäten vor und lassen Sie das Team abstimmen.

#### **Fazit**

Ein gutes Team findet sich nicht von selbst, sondern braucht Ihre aktive Unterstützung als Pflegedienstleitung. Dies sollten Sie als eine wertvolle Aufgabe annehmen, die Ihnen viele Vorteile bescheren kann.

In einem guten Team steigt die Arbeitszufriedenheit und der Krankenstand bleibt überschaubar.

**Grund genug, hier zu investieren!**

#### **Mehr Infos...**



Im Internet finden Sie mich unter

[www.loffing.com](http://www.loffing.com)

und bei Instagram unter **Wirtschaftspsychologie Loffing**



● Christian Loffing



**SIEBEGGER**  
Sozialmanagement

[www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

## Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

▶ **Beratung**

▶ **Fortbildung**

▶ **Seminare**

▶ **Publikationen**

„Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeit hat, die im Moment gefragt ist!“

**Henry Ford**



### Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach  
Dortmund

✉ [pflege@kerstinpleus.de](mailto:pflege@kerstinpleus.de)

🌐 [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Warum gibt es überhaupt die pflegerischen Betreuungsmaßnahmen?

Die Einführung des neuen Pflegebedürftigkeitsbegriffs führt ferner zu einer Erweiterung der Leistungsinhalte der häuslichen Pflegehilfe. Teil dieser Erweiterung sind die **pflegerischen Betreuungsmaßnahmen, die gleichberechtigt neben körperbezogenen Pflegemaßnahmen und Hilfen bei der Haushaltsführung** treten.

Pflegerische Betreuungsleistungen sollen vor allem den Wünschen und Bedarfen von Menschen mit demenziellen Erkrankungen beziehungsweise - allgemein gesprochen - mit psychischen und kognitiven Beeinträchtigungen sowie von deren an der Pflege beteiligten Angehörigen gerecht werden.



Abbildung: Intentionen des „neuen“ Pflegebedürftigkeitsbegriffs für die „pflegerische Betreuung“

Pflegerische Betreuungsmaßnahmen können von allen Pflegebedürftigen im Rahmen ihres Sachleistungsanspruchs nach § 36 SGB XI entsprechend ihren Wünschen und Bedürfnissen in Anspruch genommen beziehungsweise mit dem von Ihnen gewählten ambulanten Pflegedienst vereinbart werden.

Es gibt **keine Nachrangigkeit der Betreuungsmaßnahmen** gegenüber der körperbezogenen Pflege und der hauswirtschaftlichen Versorgung mehr.

Es ist somit im Prinzip theoretisch auch möglich, die pflegerischen Betreuungsmaßnahmen ausschließlich als Sachleistung zu nutzen.

### Zielgruppe

Die **primären Zielgruppen** der pflegerischen Betreuungsmaßnahmen sind somit **Pflegebedürftige, die Beeinträchtigungen** in den Bereichen des Begutachtungsinstrumentes

- ▶ der kognitiven und kommunikativen Fähigkeiten (Modul 2),
- ▶ der Verhaltensweisen und psychischen Problemlagen (Modul 3) sowie der
- ▶ Gestaltung des Alltagslebens und der sozialen Kontakte (Modul 6) aufweisen.

**Auf Pflegebedürftige, die keine oder nur geringe Beeinträchtigungen in diesen drei Bereichen aufweisen, können pflegerische Betreuungsleistungen nutzen.**

Pflegerische Betreuungsmaßnahmen sind ein **leistungsrechtlicher Begriff**.

Beim Einstieg in den individuellen Pflegeprozess müssen die konkreten Inhalte der Betreuung von der Pflegefachkraft und der pflegebedürftigen Personen bzw. ihren Angehörigen gemeinsam im Sinne der personenzentrierten Pflege festgelegt und geplant werden.

Je nach den Wünschen und den Beeinträchtigungen der pflegebedürftigen Person werden sich die konkreten pflegerischen Hilfen dabei stärker am **Aspekt der Beziehungsgestaltung** oder der **gezielten Ressourcenförderung** ausrichten. ▶

1	Mobilität	
2	Kognitive und kommunikative Fähigkeiten	✘
3	Verhaltensweisen und psychische Problemlagen	✘
4	Selbstversorgung	
5	Bewältigung und selbständiger Umgang mit krankheits- oder therapiebedingten Anforderungen und Belastungen	
6	Gestaltung des Alltagslebens und sozialer Kontakte	✘

Quelle: IGES: Pflegerische Betreuungsmaßnahmen in der Praxis, 2020

Darstellung: Die Module des Begutachtungsinstrumentes

Das „als wichtig und wünschenswert“ zu bezeichnen kann dabei von der eindeutigen Formulierung der Betreuungswünsche bis hin zu non-verbal kommunizierten Zeichen des Einverständnisses und Wohlbefindens bei kognitiv stark eingeschränkten Menschen reichen.

**Der Erhalt und Förderung der Selbständigkeit** meint hier nicht die **aktivierende Pflege**, sondern der Fokus liegt auf die „**zielgerichtete Ressourcenforderung**“.

Das heißt, in der Maßnahmenplanung finden sich Art, Umfang, Rhythmus, Situation und Zeitpunkte für ressourcenfördernde Maßnahmen wieder.

**Zielgerichtete Ressourcenförderung** beruht auf:

- ▶ Wünsche und Vorstellungen der pflegebedürftigen Person und
- ▶ pflegfachlicher Einschätzung der Möglichkeiten und Potenziale

### Beispiel 1

▶ Die Pflegedienstleitung bespricht mit der anfragenden Person und ihrer Tochter, die Wünsche und Bedürfnisse. Das aktuelle MD-Gutachten liegt der PDL vor. Hier wird beschrieben, dass die pflegebedürftige Person im Modul 2 (Kognitive und kommunikative Fähigkeiten) zeitlich über die meiste Zeit orientiert ist, aber nicht durchgängig. Sie hat Schwierigkeiten den Tagesabschnitt zu bestimmen. Außerdem verliert sie manchmal den Faden und vergisst, welcher Handlungsschritt der nächste ist. Sie benötigt Erinnerungshilfen.

### Umsetzung in der Planung

▶ Die PDL bespricht mit den Teilnehmern, dass neben der großen Körperpflege auch 15-minütige pflegerische Betreuungsleistungen im Kontext der Tagesstrukturierung und der Alltagsbewältigung erbracht werden:

Nach der morgendlichen Körperpflege besprechen die Mitarbeiter des Pflege- und Betreuungsdienstes mit der pflegebedürftigen Person die Tagesstrukturierung. Welche Wünsche hat die Person? Stehen Termine für den heutigen Tag an? Kleine Orientierungshilfen, z.B. die Tageszeitung, der Kalender werden hier zur Hilfe genommen. Auf dem Tageskalender werden gemeinsam die heutigen Alltagshandlungen eingetragen.

### Beispiel 2

▶ Im Kontext der personenzentrierten Verständigung erfährt die PDL, dass die pflegebedürftige Person „Blumen“ liebt. Früher hatte sie einen Garten, den sie immer liebevoll gestaltet und gepflegt hat. Die pflegebedürftige Person erzählt hiervon immer und äußert auch die Wünsche. Jedoch ist sie nicht in der Lage, die Aktivitäten bzw. die Besuche zu planen bzw. umzusetzen.

### Umsetzung in die Praxis

▶ Die PDL macht den Vorschlag, dass 1 x wöchentlich Spaziergänge in den nahegelegtem Park oder der Besuch eines Gartencenters bzw. der Rosenausstellung getätigt werden können.

Weitere Möglichkeiten im Kontext der pflegerischen Betreuung, ein paar Beispiele

- **Häusliche Beschäftigung:** Spielen, Gedächtnistraining, Handarbeiten, Vorlesen, Bewegungsübungen, Gespräche führen, usw.
- **Zwischenmenschliche Nähe:** Anwesenheit zur emotionalen Sicherheit, Gefahrenvermeidung, Entspannen, Beruhigen, Trösten, usw.
- **Tagesstruktur und Alltagsbewältigung:** Hilfen bei Telefonaten, Schriftverkehr, Erinnern an Terminen, etc.
- **Gemeinschaft:** Begleitung und Ausflüge, Spaziergänge, usw.
- **Hobby, Freizeit:** handwerkliche Hobbies, leichte Gartenarbeiten, usw.
- **Wohnumfeld:** Integration in einem (neuen) Wohnumfeld, usw.

## Wer profitiert von der pflegerischen Betreuung?

### 1) die Pflegebedürftigen

- ▶ die über die Jahre hinweg reduzierten und degenerierten Leistungen im Minutentakt durch eingestreute „pflegerische Betreuung“ aufgepeppt werden
- ▶ Dadurch verlängern sich die Einsätze, und die pflegebedürftigen Menschen kommen ihrem eigentlichen Wunsch, nämlich eine Pflege nach verlässlicher Zeit zu bekommen, näher

### 2) die Mitarbeiter

- ▶ durch die eingestreute „pflegerische Betreuung“ haben die Mitarbeiter wieder mehr Zeit für den einzelnen Patienten
- ▶ „tagesstrukturierende Maßnahmen“ können dem immensen Zeitdruck, der über all die Jahre hinweg erzeugt wurde, entgegenwirken

### 3) der Pflege- und Betreuungsdienst

- ▶ je länger ein Einsatz dauert, wenn die hinterlegte Zeit refinanziert wird, desto besser „rechnen“ sich die Einsätze für den Pflege- und Betreuungsdienst
- ▶ es können jedoch Schritt für Schritt weniger Kunden versorgt werden und die Touren müssen neu geplant und gesteuert werden

## Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)



● Kerstin Pleus



**SGB XI:  
Abrechnung über  
die TI ab 01.12.24.  
Mit .snap auf  
Knopfdruck!**

# Es geht los!

## Starten Sie jetzt entspannt in die TI

Wozu auf die Deadline 01.12.24 warten? Wer sich JETZT anbinden lässt, startet entspannt in die TI – und nutzt bereits heute erste Vorteile: Vitalwerte übermitteln Sie direkt aus .snap automatisiert, digital und sicher an die zuständigen Hausärzte und empfangen digitale **Medikationspläne**. Kommunizieren Sie digital mit Ihren Ärzten und sparen Botengänge ein.

**Und ab 01.12.24:** Sie sparen sich das Ausdrucken und Unterzeichnen von Leistungsnachweisen sowie den Druck und Versand der Rechnungen und Leistungsnachweise für SGB XI Leistungen. Sie erledigen das **per Knopfdruck in .snap** – und versenden direkt über die KIM. Und das Beste: Die technischen Details der TI-Anbindung übernehmen wir für Sie!

## Software & TI: Alles aus einer Hand

Wählen Sie euregon als Ihren Ansprechpartner für **Software UND Telematik** – und erleben Sie die kinderleichte Integration in Ihre Anwendungssoftware! Alle notwendigen Services und Produkte bestellen Sie bequem über unseren **TI-Online-Shop**. Kontaktieren Sie uns noch heute und vereinbaren Sie einen kostenlosen Beratungstermin: [vertrieb-ti@euregon.de](mailto:vertrieb-ti@euregon.de)

**JETZT ANMELDEN**

Noch Fragen zur TI-Thematik?  
Wir bieten dieses Jahr noch kostenfreie  
Webinare „**TI-Anbindung leicht gemacht**“ an.



## Auf den Punkt gebracht...

Wir sind kein Putzdienst!

Bekommen Sie auch diese „fordernden“ telefonischen Anrufe?

„Die Mitarbeiterin der Kasse hat gesagt, ich soll mich an Ihren Pflegedienst wenden.  
Mir steht eine Putzfrau zu.  
... für 125 € pro Monat“

Und dann soll es auch noch darauf hinauslaufen, dass **lediglich die Leistungen des Entlastungsbetrages mit 125 €** in Anspruch genommen werden, mit einer genauen Berechnung, wie viele Stunden und Minuten pro Monat möglich sind.

### Pustekuchen!

**Wir sind kein Putzdienst**, der nur Leistungen erbringen soll, wenn Sie „kostenlos“ sind.

Hier gilt es, deutlich und freundlich, aber doch bestimmt, klarzustellen was Ihr Pflegedienst wirklich anbieten kann. Dabei ist sehr viel **Fingerspitzengefühl** notwendig, viel **Empathie** und **gutes Zuhören** gefragt.

Wir lehnen Hauswirtschaft nicht kategorisch ab. Sie können es durchaus zulassen, dass wenn die Hauswirtschaft für einen möglichen oder voraussichtlichen Einstieg in einen Pflegefall ist, der auch umfassend Pflege und Betreuung mit beinhaltet, dass dann die Hauswirtschaft angeboten wird; prinzipiell natürlich auch gerne über die Sachleistungen, die ja dafür – neben den körperbezogenen Pflegemaßnahmen und der pflegerischen Betreuung – vorgesehen sind, nämlich die **Hilfen bei der Haushaltsführung**.



### Aber das lassen wir nicht zu:

► Die Reduzierung auf Putzdienste (ohne Betreuung) im Rahmen der Entlastungsbetrages ohne Aussicht auf eine weitere umfassende Versorgung

► Die Fixierung auf 125 € (und darüber hinaus keinen Cent an Eigenanteil)\*

\* So nach dem Motto, „wenn der Preis bei 43 € pro Stunde liegt, dann „bestellen“ wir 2,9 Stunden pro Monat, und wenn Sie den Preis erhöhen auf 48 €, dann benötigen wir nur noch 2,6 Stunden pro Monat. Nix da! Sie machen ein Angebot, z.B. alle zwei oder drei Wochen mit (mindestens) 2 Stunden „am Stück“ – und dann gibt es eben einen Eigenanteil, oder die Kunden müssen eben einmal aussetzen, oder ... Sie ziehen das Angebot ganz zurück.

Sie sind nicht verpflichtet, derartige Pflegeverträge abzuschließen!

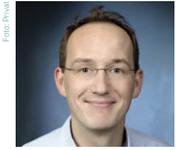
### P.S.

Entschuldigen Sie bitte diesen despektierlichen Ausdruck „Putzfrau“, das sollte nicht unser Sprachgebrauch sein, aber es spiegelt das wieder was Sie / was wir in der Praxis erleben.

### Was meinen Sie?

● auf den Punkt – meine Meinung

► Der Steuerberater



**Martin Fricke**

Diplom-Kaufmann + Steuerberater, zertifizierter Berater für Pflegeeinrichtungen (IFU/ISM gGmbH), Berg & Fricke Steuerberatungsgesellschaft mbH

Berlin

✉ [mfricke@berg-fricke-stb.de](mailto:mfricke@berg-fricke-stb.de)

🌐 [www.berg-fricke-stb.de](http://www.berg-fricke-stb.de)  
[www.berg-fricke-karriere.de](http://www.berg-fricke-karriere.de)

## Immobilien + Gewerbesteuer

### Die eigene Pflegeimmobilie

Im Dezember 2023 wurden die Eckpunkte für das **Pflegekompetenzgesetz** vorgestellt. Der Gesetzentwurf soll noch vor der Sommerpause 2024 vorgelegt werden.

Examierte Pflegekräfte sollen danach künftig mehr Leistungen übernehmen dürfen, zum Teil auch solche, die bisher von Ärztinnen erbracht wurden. So weit, so bekannt.

Ganz neu ist aber die Ankündigung des Gesundheitsministers, das Gesetz um Regelungen zur „**stambulanten Pflege**“ zu erweitern. Eine Mischform zwischen stationärer und ambulanter Versorgung.

In der Praxis gibt es längst Modellprojekte, die diese Mischformen vorantreiben. Daneben hat sich die Versorgung in betreuten Wohnformen längst etabliert. Auch wenn die Grundidee also nicht neu ist, bleibt nun spannend, inwieweit sich das Marktumfeld durch die Erweiterung der Pflegekompetenzen und die veränderten Abrechnungsmöglichkeiten in betreuten Wohnformen entwickeln wird.

Wenn Sie Kunden in Pflegeimmobilien versorgen möchten, weil Sie darin sowohl pflegerische als auch ökonomische Vorteile auf sich zukommen sehen, müssen Sie sich **entscheiden**:

**Treten Sie als reiner Betreiber auf oder möchten Sie ein Betreiber in der eigenen Pflegeimmobilie werden?**

### Lohnt es sich nicht nur Betreiber, sondern auch Besitzer zu sein?

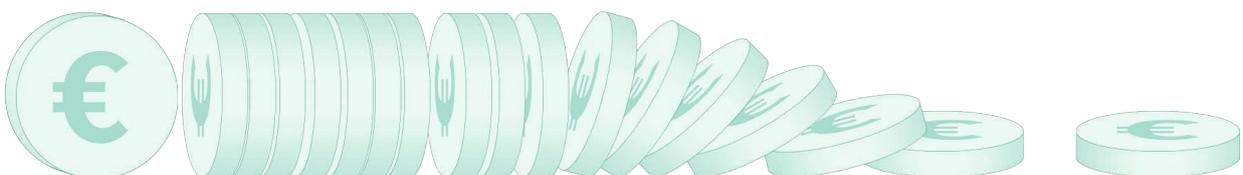
Als Grundlage für diese Entscheidung könnte die Immobilie selbst als reines Wohnobjekt bewertet werden. So wie es ein Immobilieninvestor vor einer Kaufentscheidung regelmäßig tut. Dabei werden sowohl der Cash Flow als auch die mögliche Wertentwicklung der Immobilie berücksichtigt. Im Ergebnis wird sich zeigen, ob sich die Immobilie selbst trägt (guter Fall!) oder ob eine Quersubventionierung aus dem operativen Pflegebereich erfolgen muss (schlechter Fall!). Trägt sich die Immobilie nicht alleine, sollten Sie noch einmal gründlich überlegen, ob nicht die Anmietung einer Immobilie oder die Kooperation mit einem Immobilieninvestor für Sie die bessere Entscheidung ist. Sie bleiben dann „nur“ Betreiber.

### Wer wird Eigentümer der Pflegeimmobilie?

Ist die Entscheidung für eine eigene Pflegeimmobilie gefallen, stellt sich die Frage, wer die Immobilie erwirbt (Sozial- bzw. Heimrecht beachten!).

Es bieten sich vielfältige Möglichkeiten:

1. Sie errichten/erwerben die **Immobilie in Ihrem Privatvermögen**
2. Ein **Angehöriger** (Ehemann, Ehefrau, Kinder) errichtet/**erwirbt die Immobilie**
3. Die **Pflegeeinrichtung selbst wird Eigentümer** der Immobilie
4. Sie gründen alleine oder mit anderen Kapitalgebern ein **eigenes Immobilienunternehmen** in der Rechtsform der GmbH oder GmbH & Co.KG.
5. Sie errichten eine  **Holding-Struktur** ▶



Jede dieser Möglichkeiten hat Vor- und Nachteile.

Eine pauschale Antwort kann hier nicht gegeben werden. Skeptisch sollte man sein, wenn ein Berater schnell und unfundiert Empfehlungen ausspricht.

Schnellschüsse sind nicht sinnvoll.

Eine Entscheidung, die sich im Nachhinein als ungünstig herausstellt, kann nur mit großem Aufwand korrigiert werden. Die Nebenkosten eines Eigentumswechsels sind hoch.

In die Entscheidung sind u.a. folgende Aspekte einzubeziehen:

1. **Wieviel Eigenkapital** können Sie einsetzen?
2. Befindet sich ihr **Eigenkapital** im **privaten** oder **unternehmerischen** Bereich?
3. Ergibt sich aus dem Immobilienbereich ein **steuerlicher Gewinn oder ein Verlust**?
4. Betreiben Sie die Pflegeeinrichtung noch **längere Zeit selbst** oder stehen bereits **Überlegungen zur Nachfolge oder Veräußerung** Ihres Unternehmens an?

Aufgrund der finanziellen Tragweite einer Immobilienfinanzierung hat die Eigentümerfrage Einfluss auf die nächsten 10-20 Jahre Ihres Unternehmerlebens.

**Eine schlechte Entscheidung:**  
Schlecht finanzierte Immobilie  
im Privatbereich

Die Inhaberin einer Pflegedienst GmbH möchte eine Wohngemeinschaft errichten. Ihr Steuerberater hat ihr empfohlen, die Investition als Privatperson zu

tätigen und auch die Mietverträge mit den Bewohnern privat abzuschließen. Als Vorteile nannte er die **Vermeidung der Gewerbesteuer** und die **Möglichkeit des steuerfreien Verkaufs nach 10 Jahren**.

Nach dem Bau der Immobilie stellt sich heraus, dass die **Mieteinnahmen nicht ausreichen**, um die anfallenden Steuern sowie die Zins- und Tilgungszahlungen zu bedienen. Daher muss regelmäßig **Geld aus der Pflegedienst GmbH in den privaten Bereich entnommen** werden.

Die hohe Steuerbelastung durch private Einkommensteuer auf die Mieteinnahmen und Kapitalertragsteuer auf die Ausschüttung hätte vermieden werden können.

**Eine gute Entscheidung:**  
Entspannte Finanzierung auf  
Unternehmensebene

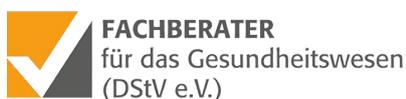
Die Wohngemeinschaft wurde von der Pflegedienst GmbH selbst errichtet.

Durch die **geringere Steuerbelastung auf Unternehmensebene** können die **Zins- und Tilgungsleistungen entspannter bedient** werden.

Ob es tatsächlich zu einer Gewerbesteuerbelastung der Miteinkünfte auf Unternehmensebene kommt, muss gesondert geklärt werden.

**Nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf!** ●

● **Martin Fricke**



Sie profitieren von einer langjährigen Erfahrung in der steuerlichen und betriebswirtschaftlichen Beratung von Pflegeeinrichtungen. Mit speziell auf die Branche zugeschnittenen Zusatzleistungen können wir Sie optimal betreuen.



**Berg & Fricke**  
Steuerberatungsgesellschaft mbH

► Touren- und Personal-Einsatz-Planung



**Thomas Sießegger**

Diplom-Kaufmann, Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Hamburg + Langenargen am Bodensee

✉ pdl-management@siessegger.de

🌐 www.siessegger.de

## Passende Organigramme für ein Team „Betreuung & Entlastung“

**B**etreuungsleistungen, Hauswirtschaft und stundenweise Verhinderungspflege machen heutzutage einen wesentlich größeren Anteil der Leistungserbringung eines ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes aus als früher.

Sie passen mit ihren Einsätzen, die oft (geplant / exakt) 1 Stunde oder 2 Stunden dauern, nicht in die minutengetakteten „Rennpflege-Touren“ der Pflegefachkräfte und der Pflegekräfte.

Die **Lösung** für diese Herausforderung in der Touren- und Personal-Einsatz-Planung ist es, diese **zeitlich langen Einsätze aus den täglichen Touren** (mit teilweise bis zu 17 oder 20 Einsätzen) **herauszuhalten**. Sie kommen in eine **Extra-Tour**, vielleicht sogar in ein **Extra-Team**.

### Ein eigenes Team

Ab einer gewissen Größe kann dann ein spezielles Team für

- stundenweise Verhinderungspflege
- Hauswirtschaft
- Betreuung

eingerrichtet werden. Für kleine Pflegedienst (unter 120 Kunden) ist ein eigenes Team für Betreuung und Entlastung meist nicht geeignet.

Es wäre zu klein, um flexibel z.B. bei Personalausfall, zu agieren

### Der Name des Teams

Mein Vorschlag: Nennen dieses Team alternativ

- Team Betreuung & Entlastung
- BHV-Team (B = Betreuung, H = Hauswirtschaft, V = Verhinderungspflege)
- Betreuungsteam

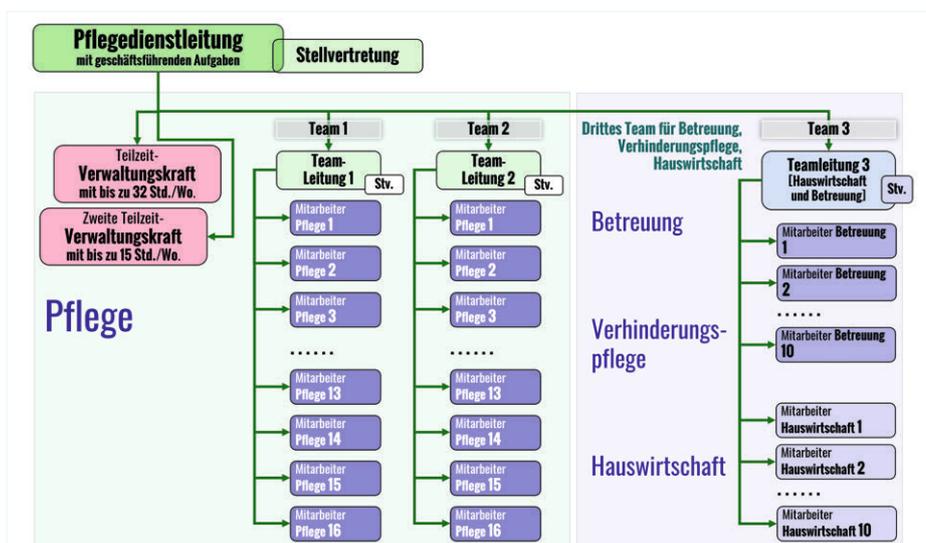
Oder Ihnen fällt etwas Passenderes ein?

Das Wort „Hauswirtschaft“ im Namen des Teams würde ich nicht empfehlen, da sofort wieder die leider naheliegende Assoziation ist, es sei ein Putzdienst.

### Andere Logistik

Die Logistik für diese Leistungsarten ist eine ganz andere als bei den Pflegeeinsätzen.

Das Team benötigt **„andere“ Mitarbeiter**, die nicht minutengetaktet Leistungen erbringen müssen; diese Mitarbeiter müssen es auch „aushalten“ können, mal ein Stunden vor Ort zu sein, um zum Beispiel während der Betreuung 2 Stunden **Bibel TV** zusammen mit dem Pflegebedürftigen zu genießen.



Beispiel 1: für einen mittelgroßen Pflege- und Betreuungsdienst mit eigenem BHV-Team

### Einfachere „Tourenplanung“:

Füge den 2 Stunden-Einsatz zum 2 Stunden-Einsatz zum 1-Stunden-Einsatz, fertig ist der „Tourenplan“ – alles kein Hexenwerk

Die **Arbeitszeiterfassung** ist wesentlich **einfacher**. Wenn es nicht den Zwang gäbe, einheitlich und vor allem digital zu erfassen, könnte man theoretisch mit Zettel und Stift auskommen und hätte ganz einfach seine Stunden erfasst

Auch die **Abrechnung ist unkompliziert**. Die Anzahl der Stunden multiplizieren mit dem Preis + die Anfahrtspauschale, fertig!



► Standard des Monats

pqsg.de ist eine umfassende Wissensdatenbank zum Thema Altenpflege. Sie können auf mehr als 900 Pflegestandards, Maßnahmenplanungen, Stellenbeschreibungen, Checklisten und andere Mustertexte zugreifen. Alle Dokumente lassen sich in wenigen Minuten an die individuellen Bedürfnisse anpassen.



## **pqsg** Hauswirtschaftliche Tätigkeiten im ambulanten Pflegedienst

**H**äufig wird der Haushalt von anderen dort lebenden Personen geführt, etwa Ehegatte oder Kinder. In diesem Fall übernehmen diese Personen die Verantwortung für alle Tätigkeiten, die in der Hauswirtschaft anfallen.

Sollte aber der ambulante Pflegedienst vertragliche Leistungen der Hauswirtschaft übernehmen, so dürfen die Mitarbeiter nicht einfach ihre privaten Grundsätze der Hauswirtschaft auf den Patientenhaushalt übertragen. Sie müssen spezielle Kenntnisse über die Hygiene haben. Besonders wichtig sind diese speziellen Kenntnisse bei Patienten, die eine Infektion haben. Erstens muss sich dann die Pflegekraft selbst vor Ansteckung schützen und zweitens die Personen, die ggf. noch im Haushalt leben.

### Flächenreinigung

- Die Flächenreinigung kann wie gewohnt mit einem handelsüblichen Reiniger und Wischmopp durchgeführt werden.
- Es sollten Schutzhandschuhe getragen werden.
- Einmal täglich sollte die Toilette, die Haltegriffe, das Waschbecken, die Badewanne oder Dusche gereinigt werden, sowie in der Küche die Flächen, die mit Lebensmitteln in Berührung kommen.
- Alle Putzlappen und Wischmopps sollten einmal wöchentlich ausgetauscht und bei 95°C in der Waschmaschine gewaschen werden. Separate Putzlappen für die Küche und das Bad sollten zweimal wöchentlich ausgetauscht und gewaschen werden

### Flächendesinfektion

- Eine regelmäßige Flächendesinfektion kommt nur bei folgenden Patienten in Betracht:
  - ▷ Patienten mit MRSA oder anderen nosokomialen Infektionen, die mit abwehrgeschwächten Personen in einem Haushalt zusammenleben. Hinweis: Neugeborene, Schwangere und alte

Menschen gehören ebenfalls zu dieser Personengruppe.

- ▷ Personen, die Krebs haben und gerade eine Chemo- oder Strahlentherapie hinter sich haben oder Patienten mit AIDS.
- ▷ Dabei sollten folgende Flächen desinfiziert werden: Bad, Telefon, Klinken, Tische, Türflächen. Also alle Flächen, mit denen die anderen Familienmitglieder auch Kontakt haben.

- Wichtig: Nicht routinemäßig mit Flächendesinfektionsmitteln im Privathaushalt arbeiten!

### Umgang mit Steckbecken und Urinflasche

- Sofern keine Infektion beim Patienten vorliegt, reicht es, mit Einmalhandschuhen den Inhalt in die Toilette zu entsorgen und im Waschbecken das Spülwasser einlaufen zu lassen. Mit einer im Bad separaten Haushaltsrolle kann das Steckbecken und die Urinflasche ausgewischt und abgetrocknet werden.
- Vorsicht: Beim Spülwasser einlassen unter dem Wasserhahn müssen Kontaminationen des Waschbeckens und des Wasserhahns mit den Ausscheidungen vermieden werden.
- Sollte es dennoch zu einer Kontamination gekommen sein oder aber der Patient hat eine infektiöse Erkrankung, die eine Desinfektion notwendig macht, wird ein Flächendesinfektionsmittel mit angegebener Einwirkzeit genutzt.

### Wäscheversorgung / Wäsche waschen

- Bei Patienten, die keine Infektion haben, kann die Wäsche ganz normal wie zu Hause auch behandelt werden.
- Nach einem Wäschewechsel sollte die Pflege- oder Hauswirtschaftskraft immer eine Händedesinfektion durchführen. Insbesondere dann, wenn weitere Leistungen, wie etwa der Umgang mit Lebensmitteln oder der Umgang mit Medikamenten, anstehen. ►

<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sollten Patienten Infektionen haben, bei denen sich Krankheitserreger über den Stuhl übertragen, etwa Salmonellen oder der Norovirus, müssen folgende Maßnahmen ergriffen werden: <ul style="list-style-type: none"> <li>▷ die Pflege- oder Hauswirtschaftskraft trägt Einmalhandschuhe,</li> <li>▷ die kontaminierte Wäsche (Unterwäsche, Bettwäsche) sollte am besten in einer desinfizierbaren Plastikwanne gesammelt werden, die regelmäßig mit einem Flächendesinfektionsmittel behandelt werden muss,</li> <li>▷ die Wäsche muss bei 95°C gewaschen werden, um alle Keime abzutöten. Achtung: Synthetikfasern können nicht bei 95°C gewaschen werden, sondern nur Baumwolle, Leinen und Viskose.</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>Abfallentsorgung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Kontaminierter Abfall (Wundauflagen, Inkontinenzmaterial, Haushaltsrolle, Taschentücher usw.) werden in den Restmüll entsorgt, dürfen also nicht in den gelben Sack (duales System),</li> <li>▶ Einmalhandschuhe tragen,</li> <li>▶ Kanülen, Spritzen, andere Gegenstände mit Verletzungsgefahr müssen in durchstichsicheren Behältern entsorgt werden, etwa in Plastikkanistern.</li> <li>▶ Alte Medikamente sollten an die Apotheke zurückgegeben werden.</li> <li>▶ Küchenabfälle und sonstige Abfälle werden wie zu Hause behandelt und getrennt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bei Wunden, Hautkrankheiten (Neurodermitis, Schuppenflechte) oder Entzündungen an den Händen der Mitarbeiter müssen Schutzhandschuhe getragen werden, die für Lebensmittel geeignet sind.</li> <li>▶ Bei der Zubereitung des Essens müssen die Mitarbeiter sich durch riechen und anschauen vergewissern, dass die Lebensmittel nicht verdorben sind. Sie müssen ebenfalls auf das Haltbarkeitsdatum achten und darauf, dass die Verpackungen intakt sind.</li> <li>▶ Bei der Zubereitung von gefrorenem Geflügel, bzw. beim Auftauen muss besonders auf die Hände- und Umgebungshygiene geachtet werden, da das Tauwasser stark kontaminiert sein kann. Das Gefäß, in dem das Tauwasser aufgefangen wird, darf nicht mehr ohne vorherige Reinigung (Abwasch oder Geschirrspülmaschine) für andere Sachen genutzt werden. Es ist ebenfalls empfehlenswert, die Hände nach dem Umgang mit dem Geflügelstück zu desinfizieren.</li> <li>▶ Es dürfen keine Speisen mit rohen Eiern angeboten und zubereitet werden, die nach der Zugabe nicht mehr erhitzt werden.</li> <li>▶ Bei Tiefkühlprodukten muss darauf geachtet werden, dass die Kühlkette nicht zu lange unterbrochen ist. Tiefkühlprodukte, die beim Transport stark angetaut sind, müssen schnell verzehrt werden.</li> <li>▶ Das Kochgeschirr, weitere Kochutensilien sowie das Besteck und die Teller müssen sauber sein.</li> </ul>
<p><b>Hygienischer und sicherer Umgang mit Lebensmitteln</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wenn das Essen zubereiten tatsächlich vom Pflegedienst übernommen wird, muss vom Gesundheitsamt zu Beginn der Tätigkeit einmalig für den Mitarbeiter eine Bescheinigung vorliegen über eine Belehrung zu Tätigkeits- und Beschäftigungsverboten im Umgang mit Lebensmitteln nach § 43 IfSG. Die Bescheinigung ist beim Arbeitgeber zu hinterlegen. Danach ist der Arbeitgeber selbst verpflichtet eine jährliche Wiederholungsbelehrung für die betreffenden Mitarbeiter durchzuführen.</li> <li>▶ Die Mitarbeiter müssen vor und nach jedem Umgang mit Lebensmitteln die Hände waschen, Schmuck an den Händen sollte komplett abgelegt werden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Tee sollte mindestens zweimal täglich frisch zubereitet werden und nicht zu lange stehen.</li> <li>▶ Die Kühlschranktemperatur sollte zwischen 4°C bis 7°C liegen, gemessen in der Mitte des Kühlschranks.</li> <li>▶ Im hinteren Bereich des Kühlschranks ist es bis zu 3°C kälter. Daher sollten Lebensmittel, die gut gekühlt werden müssen, hinten liegen.</li> <li>▶ Tiefkühlprodukte, die aufgetaut sind, dürfen nicht wieder eingefroren werden.</li> <li>▶ Die Mitarbeiter müssen darauf achten, dass erwärmte Speisen, Getränke im offenen Glas und Milchspeisen nicht zu lange stehen oder sogar noch mehrmals am Tag erwärmt werden. Die ▶</li> </ul>

Lebensmittel können schnell verderben und ggf. zu einer Lebensmittelvergiftung führen. Getränke sollten nach spätestens 6 Stunden weggeschüttet werden.

### „Essen auf Rädern“

- ▶ Diese Anbieter unterliegen Gesetzen und Vorschriften, etwa den EU-Verordnungen zur Lebensmittelhygiene. Sie müssen ein Hygienemanagementsystem nach der HACCP aufbauen.
- ▶ Die Transportbehälter müssen sauber und intakt sein.
- ▶ Der Lieferant sollte einen sauberen und gepflegten Eindruck machen.
- ▶ Der Lieferant sollte das Essen niemals mit der bloßen Hand berühren.
- ▶ Die geforderten Temperaturen sollten bei warmen Speisen bei mindestens 65 °C und für kalte Speisen nicht über 15 °C liegen. Hier muss sich der Mitarbeiter auf sein Gefühl verlassen.

### Küchenhygiene

- ▶ Kühlschränke und Vorratsschränke sollten zweimal im Jahr mit warmem Wasser und Spülmittel ausgewischt werden.
- ▶ Küchenhandtücher, Geschirrtücher und Wischlappen sollten einmal wöchentlich in die Kochwäsche gegeben werden.
- ▶ Benutztes Geschirr, Besteck und Kochgeschirr sollte sofort in den Geschirrspüler oder bis zum Abwasch beiseite geräumt werden.
- ▶ Arbeitsflächen sollten nach Beendigung der Arbeiten feucht abgewischt werden und mit Haushaltsrolle trocken abgerieben werden.

- ▶ Bei Küchenmaschinen sollte geschaut werden, ob sich diese problemlos demontieren und reinigen lassen, ansonsten ist auf die Benutzung zu verzichten.
- ▶ Bei Geschirrspülern sollte, gerade bei Patienten mit einer Infektion, immer ein Programm gewählt werden mit mindestens 65°C, dann ist man auf der sicheren Seite.
- ▶ Plastikgeschirr, das aus dem Geschirrspüler kommt, ist meistens nicht trocken. Es sollte vor dem Einräumen abgetrocknet werden, besonders wenn es im Schrank gestapelt wird. Ansonsten können die Flüssigkeitsreste verkeimen.

### Umgang mit Leitungswasser

- ▶ Wasserhähne, Duschen oder Badewannen, die in einem Haus oder Wohnung selten genutzt werden, sollten vor der Benutzung auf jeden Fall lange und ausreichend gespült werden, um z.B. eine Infektion mit der Legionärskrankheit zu vermeiden.
- ▶ In den Bädern und Küchen sind häufig sog. „Perlatoren“ oder „Diffusoren“ an den Wasserhähnen angebracht. Sie dienen dazu, dem Wasser Luft beizumengen. Diese Strahlregler neigen zur Verkeimung. Deshalb ist es ratsam, bei immungeschwächten Patienten die Strahlregler abzuschrauben.
- ▶ Leitungswasser sollte nicht zur Blockung von Ballonkathetern oder zur Inhalation von Medikamenten eingesetzt werden. Dafür sollte steriles Wasser verwendet werden.

Dieses Dokument ist auch als Word-Dokument (docx-Format) verfügbar. ●



● PQSG.de



**Sießegger  
Wawrik**  
Management GmbH

Lohner Höhe 14  
59505 Bad Sassendorf

**Thomas Sießegger**  
Mobil +49 171 2019092  
siessegger@sw-management.de

**Peter Wawrik**  
Mobil +49 171 2019091  
wawrik@sw-management.de

## +++ Die Ertragsanteile von Hauswirtschaft + Betreuung

### ... aus drei verschiedenen Blickwinkeln

Was den wenigsten Menschen (ob Pflegekunden oder Mitarbeitern oder Führungskräften) in dieser Differenzierung bewusst ist, dass es

- die Leistung der **Hauswirtschaft** in allen Finanzierungsbereichen (SGB V, SGB XI und im SGB XII) gibt,
- die Leistung **Betreuung** gibt es jedoch (im weitesten Sinne) nur im Rahmen der Pflegeversicherung SGB XI.

Natürlich können diese beiden Leistungen auch bei den Privatzahlerleistungen in besonderen, speziellen Formen angeboten werden. Darum geht es jedoch heute nicht.

Wir möchten nun aufzeigen, wie insbesondere die Ertragsanteile für Hauswirtschaft und für Betreuung bei drei verschiedenen Rechtsansprüchen (innerhalb der Pflegeversicherung) ausgewertet werden können.

Das Beispiel zeigt einen Pflege- und Betreuungsdienst mit 300 Kunden. Die hier ausgewiesenen Zahlen sind einigermaßen realitätsnah - trotzdem: Denken Sie bitte daran, es ist und bleibt ein Beispiel.

### Die Ertragsanalyse für Hauswirtschaft und Betreuung

- 1 Innerhalb der Erträge aus den Sachleistungen der Pflegeversicherung in den Pflegegraden 1 bis 5 ist die **pflegerische Betreuung** ►



### Gesamte Erträge des Pflege- und Betreuungsdienstes

<b>Ertragsauswertung</b>	<b>2.000.000 €</b>	<b>100%</b>
Privatzahlerleistungen	38.000 €	1,9%
Verhinderungspflege	45.000 €	2,3%
<b>Entlastungsbetrag § 45 b SGB XI</b>	<b>290.000 €</b>	<b>14,5%</b>
Erträge <b>Pflegegrad 1</b> (wenn für Pflege genutzt)	20.000 €	
Erträge Pflegeversicherung <b>Pflegegrad 2</b>	240.000 €	12,0%
Erträge Pflegeversicherung <b>Pflegegrad 3</b>	370.000 €	18,5%
Erträge Pflegeversicherung <b>Pflegegrad 4</b>	190.000 €	9,5%
Erträge Pflegeversicherung <b>Pflegegrad 5</b>	110.000 €	5,5%
<b>Erträge Krankenversicherung (SGB V)</b>	<b>690.000 €</b>	<b>34,5%</b>
Erträge <b>Sozialhilfeträger SGB XII</b>	7.000 €	0,4%

### Ermittlung der Prozentanteile für Hauswirtschaft und Betreuung bei 3 verschiedenen Rechtsansprüchen

#### 1 Sachleistungen nach § 36 SGB XI in den Pflegegraden 1 bis 5

Erträge Pflegeversicherung <b>Pflegegrade 1 bis 5</b>	930.000 €	
davon für ...		
körperbezogene Pflegemaßnahmen	781.200 €	= 84,0%
<b>pflegerische Betreuung</b>	<b>55.800 €</b>	<b>= 6,0%</b>
<b>Hilfen bei der Haushaltsführung</b>	<b>93.000 €</b>	<b>= 10,0%</b>
	930.000 €	= 100,0%

#### 2 Verhinderungspflege § 39 SGB XI

Erträge <b>Verhinderungspflege gesamt</b>	45.000 €	
davon für ...		
körperbezogene Pflegemaßnahmen	18.900 €	= 42,0%
<b>pflegerische Betreuung</b>	<b>4.500 €</b>	<b>= 10,0%</b>
<b>Hilfen bei der Haushaltsführung</b>	<b>21.600 €</b>	<b>= 48,0%</b>
	45.000 €	= 100,0%

#### 3 Entlastungsbetrag § 45 b SGB XI

Erträge <b>Entlastungsbetrag (125 €) § 45 b SGB XI</b>	290.000 €	
davon für ...		
körperbezogene Pflegemaßnahmen	450 €	= 1,0%
<b>pflegerische Betreuung</b>	<b>1.800 €</b>	<b>= 4,0%</b>
<b>Hilfen bei der Haushaltsführung</b>	<b>42.750 €</b>	<b>= 95,0%</b>
	290.000 €	= 100,0%

Abbildung: Ertragszusammensetzung – speziell im Hinblick auf Hauswirtschaft und Betreuung

im Prinzip „gleichberechtigte Sachleistung“ neben den „körperbezogenen Pflegemaßnahmen“ und den „Hilfen bei der Haushaltsführung“. Gemessen an den gesamten Erträgen im SGB XI erreicht sie jedoch meistens nicht einen angemessenen Anteil von 20% oder 30%, das wäre aus meiner Sicht „gleichberechtigt“, sondern es sind meist lediglich 3% bis 10%, je nach Bundesland und eigenem Erkenntnisstand, der Haltung und dem Verständnis dafür, was wichtige Leistungen sind.

Leider werden auch die „Hilfen bei der Haushaltsführung“, die als Leistungskomplexe durchaus vorgesehen sind, eher über den Entlastungsbetrag in Anspruch genommen, und dann erst sekundär über die Sachleistungen. Bemessungsgrundlage für diese erste Auswertung sind die Sachleistungen nach § 36 SGB XI.

2

Die **Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI** ist primär dafür da, einzuspringen wenn die Pflegeperson wegen Krankheit, Urlaub oder sonstigen gleichgewichtigen Gründen verhindert ist. Dann bietet der Pflegedienst einen Ersatz. Und zwar einen Ersatz dafür, was die Pflegeperson in dieser Zeit gemacht hätte.

Leider wird die Verhinderungspflege manchmal nicht ganz sachgerecht genutzt und primär zu „finanziellen Gunsten“ der Pflegebedürftigen und der Angehörigen angeboten und erbracht.

Bemessungsgrundlage des Anteils der Verhinderungspflege sind die 100% der gesamten Erträge.

Anmerkung: Eine Auswertung der Erträge nach Leistungsart innerhalb der Verhinderungspflege ist in den meisten Fällen EDV-technisch schwierig oder fast nicht möglich. Sie sollten jedoch trotzdem analysieren – und sei es geschätzt – Eindrücke gewinnen, ob Sie mit Ihren Angeboten entsprechend auch zugunsten des Pflegedienstes agieren.

3

Der aufregendste Blick (im wahrsten Sinne des Wortes) richtet sich auf die Fragestellung, **wie der Entlastungsbetrag genutzt wird?**

**Wird er in Pflegegrad 1 für Pflege verwendet** (ganz selten), oder **wird er für pflegerische Betreuung genutzt** (leider viel zu wenig!) oder **werden die 125 € für Hauswirtschaft eingesetzt?**

Leider ist die Hauswirtschaft meist mit bis zu 95% an den Erträgen über den Entlastungsbetrag beteiligt. Auch hier fällt, ähnlich wie bei den Sachleistungen, die Betreuung „unter den Tisch“.

Ich freue mich über Rückmeldung, was Ihre Erfahrungen sind, gerne als Leserbrief an [leserbrief@siessegger.de](mailto:leserbrief@siessegger.de), oder klicken Sie einfach auf den unteren Punkt, der mit einer E-Mail verlinkt ist.

● Thomas Sießegger

## Kurze Frage:

Ist Ihr Qualitätsmanagement eigentlich digital? Oder haben auch Sie »auf halber Strecke angehalten«?

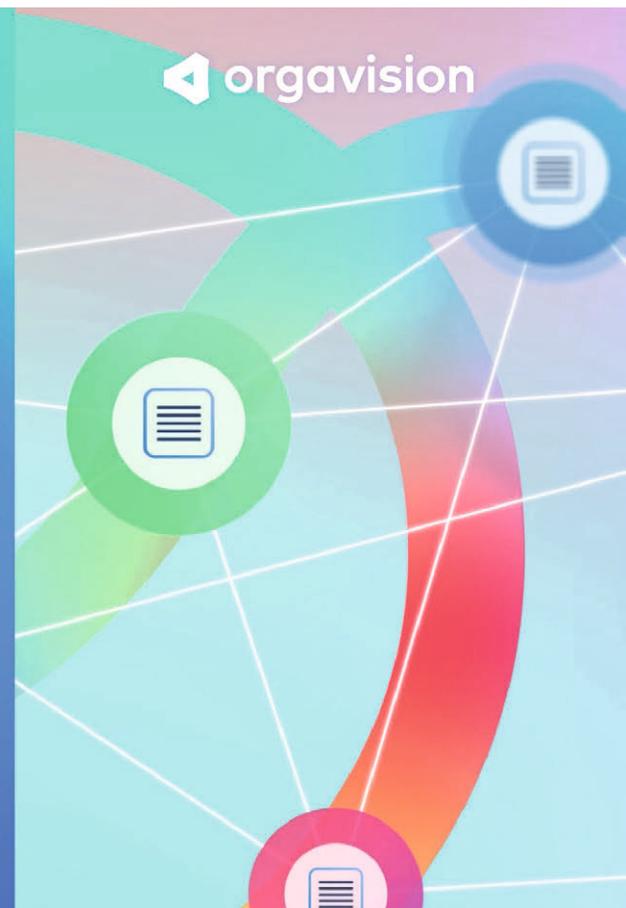
Erfahren Sie, warum digitale Dokumente nicht dasselbe sind wie digitale Prozesse – und was eine QM-Software für Sie leistet.

Wir kennen die Pflege.

Besuchen Sie uns:

[bit.ly/ovisn-pdl](https://bit.ly/ovisn-pdl)

orgavision





[www.katholischeakademie-regensburg.de](http://www.katholischeakademie-regensburg.de)



## Impressum

**PDL MANAGEMENT** erscheint monatlich als kostenfreie  
Publikation von Thomas Sießegger [Herausgeber]

Ein Abonnement ist vorerst nicht möglich.

### Das Kleingedruckte

Der Nachdruck, auch auszugsweise ist nur mit Genehmigung des Herausgebers oder der Autoren gestattet. PDL MANAGEMENT und alle in ihr enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Die Rechte verbleiben zu 100% bei den Autoren. Beiträge, die mit vollem Namen oder auch mit Kurzzeichen des Autors gezeichnet sind, stellen die Meinung des Autors dar und nicht unbedingt die der Redaktion. Unaufgefordert eingereichte Manuskripte werden nicht angenommen. Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen und Handelsnamen in dieser Publikation berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen ohne weiteres von jedermann benutzt werden dürfen. Vielmehr handelt es sich häufig um geschützte, eingetragene Warenzeichen.

### Redaktion

Thomas Sießegger (v.i.S.d.P.)  
Ottenser Hauptstraße 14  
22765 Hamburg

Telefon: +49 40 - 399059 02  
Fax: +49 40 - 399059 16  
E-Mail: [pdl-management@siessegger.de](mailto:pdl-management@siessegger.de)  
oder [redaktion@pdl-management.de](mailto:redaktion@pdl-management.de)

Graphiken und Layout: Mark Zaschka  
Illustrationen und Titelbild: Florentine Sießegger

### Bilder von Unsplash

Frau im Rollstuhl Foto von Dominik Lange auf Unsplash  
Wortmix Foto von Thomas Sießegger

### Druck

Das machen Sie bitte gegebenenfalls selbst. Aus Umweltschutzgründen bitte nicht wirklich ausdrucken, sondern einfach als PDF abspeichern.