



Die Verwaltungskraft

Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes



Liebe Leserinnen und Leser,

wir leben in bedrückenden und herausfordernden Zeiten, es war tatsächlich schon einmal besser und leichter. Auf der anderen Seite wissen wir genau, mit Blick auf ambulante Pflege- und Betreuungsdienste, dass diese immer systemrelevant sein werden. Deshalb müssen wir funktionieren.

Dabei wird immer wieder deutlich, dass die Verwaltungskraft der Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege und Betreuungsdienstes ist, zusammen mit der PDL. Und dieses „Zusammen“ wollen wir zum Themenschwerpunkt dieser Ausgabe machen.

Insbesondere das Zusammenspiel von Tätigkeiten, die ständige Anpassung an das Wachstum, die steigende Nachfrage, die alltäglichen Herausforderungen und all die neuen Möglichkeiten durch EDV, führen dazu, dass ein Pflegedienst immer wieder auf den Prüfstand gestellt wird. Zeitnah steht nun auch noch die vollständige Digitalisierung der Pflegedienste an.

Tatsächlich ist das Duo aus Leitung und Verwaltung Hauptgarant für das Funktionieren der Abläufe und für den Erfolg eines ambulanten Dienstes. Es geht uns vor allem darum zu klären, wer ist für welche Aufgaben zuständig, und wie kann das Ganze organisiert werden? Wie arbeiten PDL und Verwaltungskraft Hand in Hand? Das Einzige was konstant bleibt, ist die Veränderung. Lassen Sie uns diesen Herausforderungen mit Kreativität und mit einem „guten Plan“ begegnen.

Wir danken an dieser Stelle allen Verwaltungskräften in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten mit großer Wertschätzung für ihre wichtige Tätigkeit.

Herzlichst

● **Thomas Sießegger**

2

Welche **Aufgaben** sind **der Verwaltungskraft** zuzuordnen und welche der Leitung, und wo gibt es Überschneidungen? Die Lösungen ergeben sich aus dem Nutzen der Möglichkeiten der EDV, aus der Digitalisierung und aus der Bereitschaft, sich ständig dem Wachstumsdruck zu stellen und sich strukturell anzupassen. Und in diesem Sinn muss das Zusammenspiel von PDL und Verwaltungskraft ständig austariert werden.

7

Johannes Woithon beschreibt wie ein digitales Qualitätsmanagementsystem für Pflegedienste integriert werden kann. Digitalisierung als Chance. Dabei geht es um Mitarbeiterbindung, um Dokumentenlenkung, Handbücher effizient zu führen, aber vor allem darum, wie Sie Zeit sparen können und wie Ihre Mitarbeiterinnen von einer QM-Software profitieren.

11

Christian Loffing sensibilisiert Sie dafür, wie Sie Ihre eigene Arbeitsorganisation im Blick behalten und nicht im Chaos des Arbeitsalltags versinken. Anhand einer leckeren Sandwichmethode zeigt er Ihnen auf, wie Sie Struktur in Ihre Besprechungen bringen, und wie Sie mit Verständlichmachern dafür sorgen, dass die Kommunikation effizient und zielgerichtet zum Erfolg führt.

13

Das **Verordnungsmanagement** ist eine der Hauptaufgaben einer Verwaltungskraft. Das ist auch gar nicht so einfach für Neueinsteiger. In aller Ausführlichkeit beschreibt **Helge Ogan** die Fallstricke und wie Sie ganz pragmatisch alles richtig machen.

Unsere +++ Rubriken

Steuer-Tipp

Ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Gewerbesteuer

17

Kennzahl des Monats

Beratungsgespräche: Chancen erkennen und zielgerichtet nutzen

19

Stellenanzeigen

In einer etwas ungewöhnlichen **fiktiven Stellenanzeige** werden die notwendigen Fähigkeiten und Kompetenzen einer Verwaltungskraft ganz konkret benannt. Kein Herumdicksen in den Formulierungen. Klartext. Was Sie verdienen!

20

● Verwaltung und Assistenz der PDL



Thomas Siessegger

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

Hamburg, Langenargen, Berlin

Email: pdl-management@siessegger.de

Web: www.siessegger.de

Die Verwaltungskraft – Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes

Die PDL ist angewiesen auf Unterstützung – vor Ort – in der Verwaltung

Die Einstiegsfrage mag aufkommen, warum in unserer Fachzeitschrift für Pflegedienstleitungen das Titelthema „Verwaltungskraft - Dreh und Angelpunkt des ambulanten Pflegedienstes“ ist.

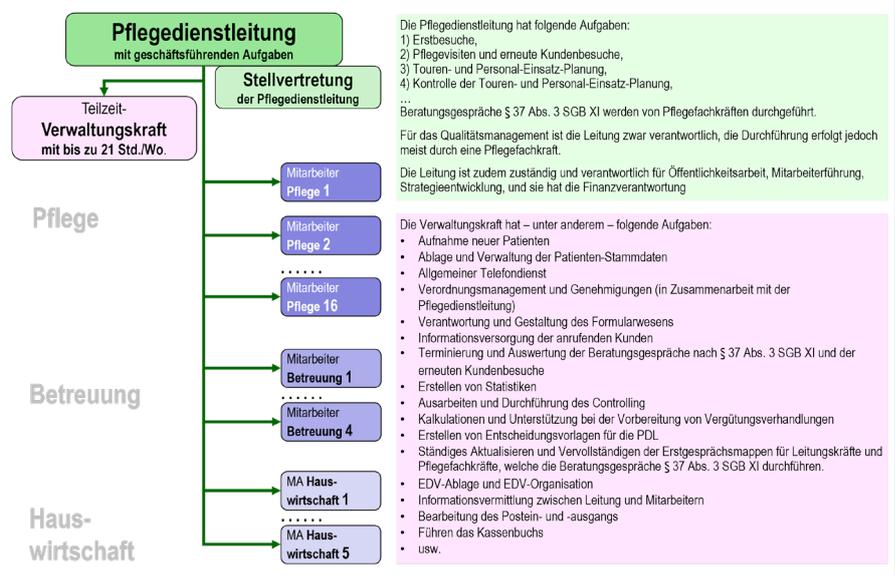
Ganz einfach, weil das Duo aus Leitung und Verwaltung die Grundlage für den Erfolg eines ambulanten Pflegedienstes ist. Mehr und mehr ist es von Bedeutung, dass diese beiden Funktionen und Arbeitsfelder aufeinander abgestimmt sind, die Schnittstellen und die Überschneidungen in den Tätigkeitsbereichen geklärt sind, und dass klare Absprachen erfolgen, wer welche Tätigkeiten übernimmt.

Insbesondere bei kleinen Pflegediensten ist es schwierig, eine angemessen ausgestattete Stelle für die Verwaltung zu bekommen. Es würde vermutlich rechnerisch eine Person mit 12 oder 13 Stunden pro Woche ausreichen. Solche „kleinen Verwaltungskräfte“ bekommt man aber eher nicht so gut.

Als **grobe Faustregel für den passenden Beschäftigungsumfang** kann gelten:

- » Ein Pflegedienst mit hundert Kunden benötigt zirka eine Verwaltungsmitarbeiterin mit 21 Stunden pro Woche
- » Ein Pflegedienst mit 180 Kunden benötigt 2 Verwaltungskräfte im Gesamtumfang von zirka 40 Stunden pro Woche.
- » Alles was mit der Anzahl der

Eine Teilzeit-Verwaltungskraft im Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden



Grafik 1: Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden mit einer Verwaltungskraft

Kunden dazwischen oder darunter liegt, sollte beim Beschäftigungsumfang proportional angepasst werden.

Generell sollte gefordert werden, ab einer Kundenzahl von 50 oder 60 eine eigene Teilzeit-Verwaltungskraft vor Ort vorzuhalten.

Eine exakte Bemessung der Besetzung in der Verwaltung kann über die Verwaltungsquote bestimmt werden. Diese Kennzahl wird in unserer Rubrik **Kennzahl des Monats** definiert.

Die Strukturen müssen mitwachsen

Im Laufe des Wachstums des Dienstes müssten diese

Beschäftigungsumfänge in der Verwaltung natürlich angepasst werden. Das ist eine ständige Herausforderung.

Haben Sie die Wahl oder Möglichkeit, zwischen einer vollzeitbeschäftigten Verwaltungskraft bei der Größe von z.B. 200 Kunden und zwei Teilzeitkräften mit zusammen 40 Std./Woche zu entscheiden, so sind 2 Menschen sicherlich besser.

Vorteile von zwei Verwaltungskräften gegenüber einer

- » Sie können sich gegenseitig vertreten im Falle von Urlaub oder Krankheit
- » Ihre Arbeitszeiten an den ▶

Wochentagen können geplant (z. B. zur Mittagszeit mit 1 Stunde) überlappen, so dass es möglich wird, den Dienst zwischen 7:00 Uhr und 17:00 Uhr immer besetzt zu haben mit persönlicher Anwesenheit

- » Das Risiko für den ambulanten Pflegedienst wird gemindert. Existenzielle Aufgaben sind dann nicht mehr nur von einem Menschen abhängig

Beispiel: In einem kleinen ambulanten Pflegedienst sorgt es für große Herausforderungen, wenn die Verwaltungskraft länger als 3 Wochen in Urlaub gehen möchte; selbst dieser Urlaub muss sehr gut geplant sein und sollte dann in der Regel zwischen dem 10. und dem 28. des Monats stattfinden. Um die Monatswende kann es sich keine PDL leisten, auf eine Verwaltungskraft zu verzichten.

Leitung und Verwaltung: Management-Aufgaben überschneiden und ergänzen sich

Die Aufgaben einer Verwaltungskraft sollten im Zusammenhang mit den Aufgaben der PDL betrachtet werden. Eine PDL hat die 3 zentralen Aufgaben

- 1.) Durchführung der Erstgespräche
- 2.) Ständig angepasste Touren - und Personal-Einsatz-Planung
und letztlich
- 3.) den täglichen Soll-Ist-Vergleich.

Alleine diese 3 Tätigkeiten machen

zirka 50% - 60% der verfügbaren Zeit einer Leitung aus. Die weiteren Tätigkeiten liegen in der Mitarbeiterführung, dem Controlling, der Öffentlichkeitsarbeit und in der Kommunikation.

Deshalb müssen die Tätigkeitsbereiche von Verwaltung und Leitung aufeinander abgestimmt sein, so dass jede Position den Gesamtzielen eines erfolgreichen ambulanten Dienstes gerecht wird.

Die Zeiten ändern sich, Aufgaben in der Verwaltung auch

Noch vor 10 – 15 Jahren begann ein Monat immer hektisch: Die Abrechnungen sollten möglichst schnell (von der Verwaltungskraft) bearbeitet werden. Meist schaffte sie das bis Mitte des Monats. Heutzutage sieht die Welt eines ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes ganz anders aus. Wenn alles richtig organisiert ist, könnten am ersten oder zweiten Werktag des Folgemonats 90% der Abrechnungen fertig sein. Die Verwaltungskraft müsste dann nur noch Sortieren, Eintüten und Versenden und den Datenträgeraustausch durchführen.

Der Hauptauslöser für Veränderungen und die Notwendigkeit, die Aufgaben zwischen Pflegedienstleitung und Verwaltungskraft neu zu ordnen, sind die Möglichkeiten der Software:

Wenn

- a) schon während des Monats die Leistungen minutiös geplant werden und täglich bezüglich SOLL und IST abgeglichen werden,
- b) die Leistungsnachweise der Mitarbeiter weitgehend (ohne große aufwendige Kontrolle) identisch sind mit den während des Monats korrigierten IST-Zahlen (Leistungen und Zeiten),

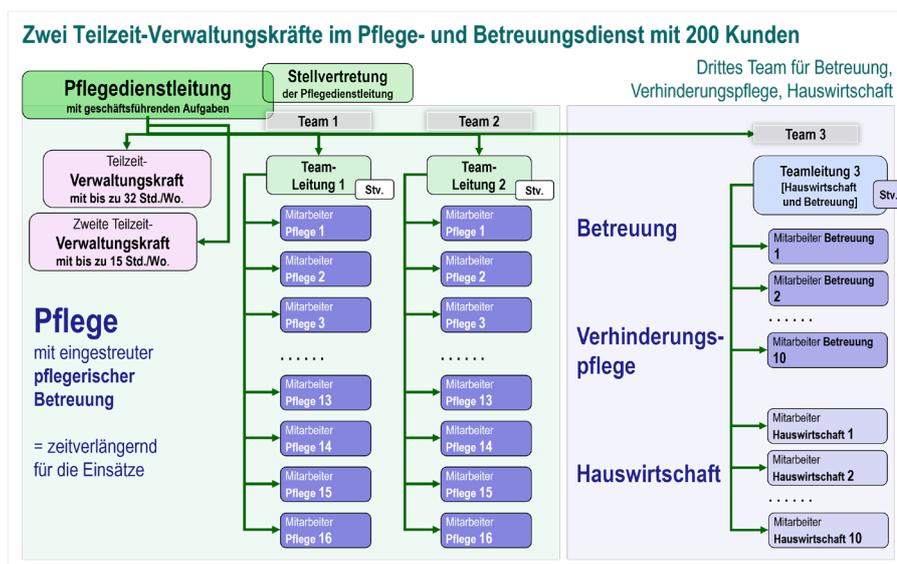
dann ist die Abrechnung quasi ein 100%iges Nebenprodukt der eben beschriebenen Prozesse. Leider arbeiten manche Pflegedienste immer noch so wie vor 10 oder 15 Jahren, nämlich dass erst zu Beginn des neuen Monats die Leistungen erfasst und kontrolliert werden. Nun, im Rahmen der fortgeschrittenen Digitalisierung, wird es endlich Zeit, die Verteilung und Definition der Aufgaben zwischen Verwaltung und Leitung neu anzugehen.

Verbleibende Aufgaben im Zusammenhang mit der Abrechnung

Die Abrechnung liegt also fortan in den Händen der Leitung. Nichtsdestotrotz bleiben ein paar Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Abrechnung, die von der Verwaltung übernommen werden sollten. Dabei handelt es sich um

- » Ausdruck der Rechnungen (wenngleich auch dieses möglichst bald abgestellt werden sollte, wenn die Kassen dazu bereit sind)
- » Sortieren der Rechnungen nach Kassen
- » Versand der Rechnungen
- » Kontrolle der Zahlungseingänge [zusammen mit der PDL]

Während bis vor ein paar Jahren die Tätigkeiten einer Verwaltungskraft weitgehend gleichgesetzt wurden mit der Abrechnung der Leistungen, manchmal übrigens leider immer noch, hat heutzutage die Verwaltungskraft mit Abrechnungen nur noch wenig zu tun. Die Aufgaben in der Verwaltung sollten regelmäßig reflektiert und gegebenenfalls neu verteilt werden. ▶



Grafik 2: Pflege- und Betreuungsdienst mit 200 Kunden und mit zwei Verwaltungskräften

Übersicht zu den Tätigkeiten in der Verwaltung (weiter überarbeiten)

Es kann unterschieden werden in die Tätigkeiten, die zweifelsfrei der Verwaltung zugerechnet werden können, den Kernaufgaben – und auf der anderen Seite den Tätigkeiten,

die bisher oftmals noch nicht geklärt wurden, oder von der Pflegedienstleitung übernommen wurden. Diese Aufgaben liegen, auch begründet durch den Wegfall der Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Abrechnung, in Zukunft bei den Verwaltungskräften.

Überprüfen Sie alle 2 – 3 Jahre die Verteilung der Aufgaben zwischen Verwaltung und Leitung. Das stetige Wachstum erfordert oftmals eine Umstrukturierung, und diese wiederum eine Neuverteilung der Aufgaben.

Kernaufgaben der Verwaltung	Aufgaben überwiegend zur Entlastung der PDL
<ul style="list-style-type: none"> » Aufnahme (über Headset) neuer Patienten, zusammen mit der PDL » Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten (am besten digital) » Organisation und Kontrolle über die Verordnungen und Genehmigungen » Telefondienst, Kommunikation mit Krankenhäusern, Ärzten, Kunden, Angehörigen » Verordnungsmanagement und Organisation von Genehmigungen » Digitales Formularwesen » Unterstützung der EDV-gestützten Touren - und Personal-Einsatz-Planung durch Zusammenarbeit mit der PDL, wo die Mitarbeiter sich aufhalten » EDV-Ablage und EDV-Organisation » Informationsvermittlung zwischen PDL, Verwaltungskraft und Mitarbeitern » Bearbeitung des Postein- und -ausgangs » Erstellen von Statistiken 	<ul style="list-style-type: none"> » Terminieren und Auswerten der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI » Terminieren und Auswerten der jährlich mindestens 1 x stattfindenden erneuten Kundenbesuche (und/oder Pflegevisiten) » Erstellen von Statistiken » Ausarbeiten und Durchführung des Controlling » Kalkulationen und Unterstützung bei der Vorbereitung von Vergütungsverhandlungen » Erstellen von Entscheidungsvorlagen für die PDL » Projektarbeiten (oder Projektverantwortung) » Unterstützung der Mitarbeiter, welche die Beratungsgespräche 37.3 durchführen + Kontaktieren und Terminvereinbarungen mit den Kunden » Mitarbeit bei der Strategieentwicklung » Ständiges Aktualisieren und Vervollständigen der Erstgesprächsmappen für Leitungs- und Beratungskräfte

Wichtige Aufgabe [zusammen mit der PDL] = finale Kontrolle der Leistungsnachweise

Es verbleiben jedoch Aufgaben, bei denen es sinnvoll sein kann, wenn sie zusammen, also nach dem 4-Augenprinzip, von der PDL und der Verwaltungskraft übernommen werden. Dabei geht es vor allem um das Prüfen der Leistungsnachweise, welche letztlich Grundlage sind für die Abrechnung. Hier sollte diese Form der Erlössicherung garantieren, dass alle von den Mitarbeitern erbrachten Leistungen auch tatsächlich der Abrechnung überführt werden. Es ist schon richtig, grundsätzlich sollte diese Aufgaben bei der Leitung liegen, doch

diesen letzten finalen Schritt sollte man sich, gemeinsam mit der Verwaltungskraft „leisten“, zum Beispiel vom Zeitumfang her für einen halben Tag pro Monat.

Zentrale oder manchmal fremdvergebene Verwaltungsaufgaben

- » Lohnbuchhaltung + Finanzbuchhaltung
- » Mahnwesen (in Absprache mit der Verwaltung vor Ort)

Diese Aufgabe finden nur bei kleinen privaten Pflegediensten im Dienst selbst statt. Selbst dort werden diese Tätigkeiten oft als Dienstleistungen von Steuerberatern oder anderen

Dienstleistern erbracht und als „Fremdleistungen Dritter“ in Rechnung gestellt. Bei größeren Verbänden oder Trägern, insbesondere bei denen der Wohlfahrtspflege werden die Tätigkeiten der Lohnbuchhaltung und Finanzbuchhaltung meistens in der Zentrale oder in der übergeordneten Ebene erbracht. Dafür werden den Pflege- und Betreuungsdiensten entsprechende Umlagen oder Verwaltungsgemeinkosten berechnet.

Zentrale Abrechnung - oder im Pflegedienst selbst?

Bei Trägern von mehreren ambulanten Diensten ist es oftmals üblich, an einem zentralen Ort die ►

Leistungsabrechnung zu platzieren. Dort erledigen 2 - 5 Verwaltungskräfte, je nach Anzahl und Größe der abzurechnenden ambulanten Dienste, den gesamten Prozess der Abrechnung. Dies hat vermeintlich den Vorteil, dass dort effizient die Aufgaben der Abrechnung erledigt werden. Die Situation erfordert jedoch einen immens hohen Aufwand an zusätzlicher Abstimmung und Kommunikation, bei der es letztlich zu Informationsverlusten und unnötigem Zeitaufwand kommen kann.

Bei einer zentralen Organisation der Abrechnung wird zudem missachtet, dass die Hauptaufgabe ja eigentlich darin besteht, die Leitungskräfte vor Ort zu unterstützen. Wenn also nicht parallel dazuden Pflegedienstleitungen vor Ort weitere Verwaltungskräfte zur Verfügung stehen, welche die Leitung in der Administration und in der Organisation unterstützen, so ist mit diesem zentralen Modell nicht viel gewonnen. Im Gegenteil, das Modell sorgt meist dafür, dass unter dem Strich insgesamt mehr Beschäftigungsumfang für die Tätigkeiten der Abrechnung und die anderen Aspekte der Organisation und Administration zusammenkommen. In der Regel ist es also besser, Verwaltungskräfte vor Ort im ambulanten Dienst zu haben, die dort (unter anderem) die Abrechnungen für den jeweiligen ambulanten Dienst übernehmen.

Von der **Arbeitsplatzgestaltung** her sollte sichergestellt sein, dass Verwaltungskräfte und Leitung in „zurufbarer“ Nähe voneinander arbeiten, aber es zudem Möglichkeiten gibt, „in Ruhe“ beziehungsweise ungestört und konzentriert zu arbeiten.

Weitere Schlüsselprozesse im Aufgabenbereich einer Verwaltungskraft

Die Aufgaben einer Verwaltungskraft sind in Aufgabenbeschreibungen,

Zielvereinbarungen und/oder Stellenbeschreibungen zu berücksichtigen.

Aufnahme neuer Patienten

Durch eine standardisierte Aufnahme der Daten - schon beim ersten Anruf! - wird die spätere Leistungserfassung, Abrechnung und Informationsversorgung erleichtert, denn die Daten müssen nicht doppelt bzw. dreifach erfasst werden. Die Erfassung erfolgt digital, nicht mehr auf Schmierzetteln!

Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten

Die „Ablage“ der Patienten-Akten bzw. Unterlagen ist insbesondere für die Qualität und für eine Rechtssicherheit gegenüber den Patienten bzw. deren Angehörigen von besonderer Wichtigkeit. Auch die „Ablage“ sollte digital erfolgen. Lediglich für den Notfall, sollten entsprechende Notfallakten angelegt werden, siehe Ausgabe 1 von PDL Management, Thema: Blackout!

Organisation der Verordnungen - Genehmigungen

Für die Leistungen der Behandlungspflege-Leistungen (SGB V) entsprechende Verordnungen der Ärzte genehmigt zu bekommen wird immer komplizierter und aufwendiger. Umso wichtiger ist es, dass sich hierfür eine Mitarbeiterin verantwortlich zeichnet, die Beantragung oder Verlängerung zu organisieren und zu terminieren.

EDV-gestützte Aufgaben einer Verwaltungskraft

EDV-Affinität bei Verwaltungskräften ist grundlegende Voraussetzung,

- » um die finale Abrechnung der Leistungen zeitnah durchführen zu können
- » für die Durchführung von differenzierten Kalkulationen zu den Kosten des Pflegedienstes
- » zur Erstellung von Statistiken mit Hilfe des Verwaltungs- und Abrechnungsprogrammes

- » um Standard- und Serienbriefe zu schreiben
- » um Formulare aktualisieren, verwalten und verwenden zu können
- » um einen zeitnahen Überblick über die Erlös- und Kostensituation zu haben
- » um Verwaltungsvereinfachung zu betreiben, indem alle Informationen nur einmal in ein Informations- oder Dokumentationssystem eingegeben werden
- » um differenzierte spontan notwendige Auswertungen durchzuführen
- » um grafische Auswertungen der Ergebnisse durchzuführen, die in der Diskussion mit den Mitarbeitern zu mehr Akzeptanz der Zeit- und Leistungserfassung führen
- » zur Erfassung der Stammdaten im Interessentenblatt, zur Übertragung auf die Tablets der Leitungs- oder Beratungskräfte
- » zur Erstellung und Bearbeitung von Kennzahlen und zur Aufbereitung für das interne Berichtswesen für Pflegedienstleitung und Geschäftsführung
- » um bei Telefonaten sofort informiert zu sein – und um gegebenenfalls fehlende Informationen zu ergänzen

Hinweis: Bezüglich der Gestaltung und Anordnung der Arbeitsplätze von Verwaltungskräften und vieler weiterer Aspekte der Organisation und Administration finden Sie auf der Facebook-Seite „Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst“ sehr viele weitere praktische Hinweise.

● Thomas Siebegger

Seminar der **katholische Akademie Regensburg**

Die Verwaltungsfachkraft

Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes

Inhalte

- Veränderte Anforderungen an eine Verwaltungskraft
- Optimale Leitungs- und Verwaltungsanteile und Beschäftigungsumfänge
- Aufgabenverteilung zwischen Verwaltungs- und Leitungskräften
- Grundlagen der Abrechnung mit moderner Software, neue Aufgabenverteilung zwischen Pflegedienstleitung, Mitarbeitern und Verwaltungskraft, wie z.B. Personal-Einsatz-Planung
- Aspekte der Büroorganisation (Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten, Aufnahme eines neuen Patienten, Organisation, Terminierung und Auswertung)
- Vollständiges Nutzen der Möglichkeiten von EDV-Programmen
- Die betriebswirtschaftliche Seite in der Verwaltung: das Controlling
- Kostenstellenrechnung (z.B. Kalkulation von Stundensätzen, erstellen von notwendigen Statistiken, das Führen eines Kennzahlensystems)

Kosten: 226,00 €

Für katholische Einrichtungen 215,00 €

(o.g. Preise inkl. Seminarunterlagen und Teilverpflegung)

Dienstag, 25.10.2022

Beginn: 09:00 Uhr

Ende: 16:30 Uhr

Zielgruppe:

Verwaltungsmitarbeiter/innen ambulanter Pflegedienste, Pflegedienstleitungen mit relativ hohem Verwaltungsanteil

Veranstaltungsnummer:

F 83-22

Referent:

Thomas Sießegger

(Dipl. Kaufmann, Organisationsberater, Autor und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste, Trainer und Berater)

► <http://www.katholischeakademie-regensburg.de/S8U88>



Katholische Akademie

für Berufe im Gesundheits- und Sozialwesen in Bayern e.V.

innovativ
lebendig
christlich



www.katholischeakademie-regensburg.de



● Verwaltung und Assistenz der PDL



Johannes Woithon

Gründer und Geschäftsführer
orgavision GmbH Berlin

Berlin

Email: johannes.woithon@orgavision.com

Web: www.orgavision.com

Warum ein digitales QM nicht nur Ihre Zeit spart, sondern auch Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärkt

Gesucht: Lösungen für eine Branche am Limit

Pfl egenotstand: Dieses Wort kennt mittlerweile jedes Kind. Welchen Handlungsspielraum Sie als ambulante Pflegeeinrichtung besitzen und warum es eine gute Idee ist, beim digitalen Qualitätsmanagement anzusetzen, lesen Sie in diesem Artikel – mit zwei Sahnehäubchen.

Pflegebedürftige – und damit Arbeitsaufträge für Sie und Ihr Team – gibt es heutzutage genug und wird es morgen in noch größerer Anzahl geben. Sie als PDL oder als Verwaltungskraft wissen, die drängendsten Probleme in Ihrer Branche sind Zeit- und Personalmangel.

- » Zwischen den einzelnen Einsatzorten liegen meist lange Wege, aber Zeitüberschreitungen sind und bleiben – „dank“ der Abrechnungspauschalen – klassischerweise Problem des Pflegedienstes.
- » Sie können nicht die Gehälter zahlen, die Sie gerne zahlen würden (und die Ihre Pflegenden eigentlich verdienen), also haben Sie mit Personalmangel zu kämpfen – und mit Ausfällen.
- » Wer in der Pflege arbeitet, springt regelmäßig bei Ausfällen ein und opfert aus Verantwortungsgefühl seine Freizeit, was zu Überarbeitung und neuen Ausfällen führt ... und zu Kündigungen.
- » ... und die Corona-Pandemie haben wir bis hierher noch gar nicht erwähnt.



Kein Wunder, dass für einen entspannten, freundlichen Austausch in Ihrer Branche oft die Zeit fehlt – zwischen Pflegenden und Patienten, aber auch zwischen PDL und Mitarbeiterinnen. Und dabei ist gerade dieser in der

Pflege so wichtig! Lassen Sie uns schauen, wie ein digitales QM hier Abhilfe schaffen kann. Ja, Sie haben richtig gelesen.

Digitalisierung als echte Chance sehen

Sie fragen sich, wie die Digitalisierung Ihnen helfen kann – zumal eine digitale Lösung für Ihr Qualitätsmanagement? Vielleicht haben Sie Einwände:

- » „Das findet für mich aber keine neuen Mitarbeiter, oder?“
- » „Noch eine IT-Lösung? Ich habe gar keine Zeit, so etwas einzuführen. Wir leben hier von Tag zu Tag!“
- » „Ich arbeite auf dem Lande, meine ältesten Pflegerinnen sind selbst schon über 70 – die haben nicht einmal eine E-Mail-Adresse. Digitales QM? Die lachen mich doch aus!“
- » „Oh je, QM – das ist doch staubtrocken ...“

Auch wenn die Pflege am Menschen zu den sogenannten „Empathie-Berufen“ gehört, die sich nicht einfach durch künstliche Intelligenz ersetzen lassen: Über kurz oder lang holt die Digitalisierung alle Lebensbereiche ein, die einen später, die anderen früher. Auch der „größte Arbeitsmarkt der Zukunft“ – Ihre Branche! – wird noch stärker davon betroffen sein ... bei der Gesetzgebung, bei den Kassen und bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es stellt sich also gar nicht die Frage, ob Sie digitalisieren, sondern wann und wie.



Nutzen wir die Chance, um alles neben Ihrer Kernaufgabe – also neben der Betreuung des Menschen durch den Menschen – leichter und moderner zu gestalten. Machen Sie sich keine Sorgen, dass Sie Ihre Werte in Frage stellen,

wenn Sie auf digitale Prozesse setzen. Im Gegenteil: Sie schaffen damit die Voraussetzungen, um Ihrer Berufung künftig noch besser nachzukommen. Dabei ist wichtig, dass sich eine Software-Lösungen an Ihren Bedürfnissen orientiert und im Idealfall Freude und Leichtigkeit in den Alltag ambulanter Pflege- und Betreuungsdienste bringt.

Zeit durch ein digitales QM sparen – zugunsten Ihrer Pflegekräfte

Zeit sparen im ambulanten Pflegedienst? Da denkt man nicht automatisch ans QM. Vielmehr hat dieses den Ruf einer abgehobenen Verwaltungsangelegenheit, die komplett an den Bedürfnissen der Einsatzkräfte vorbeigeht. Auch für Sie als PDL oder QM-Beauftragte ist das ►

„ungeliebte Kind“ QM mit einem hohen administrativen Aufwand verbunden – dafür sorgen neben den Qualitätsprüfungen des MDK auch stetig wechselnde Arbeitsanweisungen samt Kenntnisnahmepflichten.



Die Lösung: ein digitales QM! Wir wissen von zahlreichen Einrichtungen im Pflegebereich, dass bei der Einführung eines modernen Qualitätsmanagement-Systems alle Mitarbeitenden gewinnen – und dass es sich dauerhaft positiv auf

die Arbeitsauslastung auswirkt, indem es für Effizienz sorgt. Und für Rechtskonformität! Anhand eines digitalen QM-Systems weisen Sie z. B. jederzeit nach, dass korrekte Kenntnisnahmen stattgefunden haben, denn diese werden automatisch dokumentiert. Die Implementierung eines digitalen QM kostet bei laufendem Betrieb übrigens nicht viel Zeit – auf jeden Fall deutlich weniger, als das System im Nachhinein schenkt!

Sahnehäubchen 1: Mitarbeiterbindung

Zeit, die Sie als Führungskraft bei Ihren Verwaltungsaufgaben einsparen, lässt sich wunderbar in die Mitarbeiterbindung investieren. Wenn diese

- » nach ihrer Meinung gefragt werden,
- » Anerkennung oder konstruktives Feedback bekommen,
- » spüren, dass man sich für sie als Mensch interessiert,
- » sich weiterentwickeln und gefördert werden,
- » Verbundenheit und Sicherheit spüren,

... dann beugen Sie dadurch Ausfällen und Kündigungen vor. Regelmäßige Mitarbeitergespräche, ein offenes Ohr, Team-Events und weitere Formate sind Ihre Wunderwaffe gegen hohe Fluktuation: Ein digitales QM schafft Ihnen den Raum dafür.

Ein konkretes Beispiel: digitale Dokumentenlenkung

Wie häufig kommt das vor: Eine Änderung ist zu beachten – etwa, weil es ein neues Hilfsmittel gibt, oder weil Sie aufgrund von Lieferschwierigkeiten auf andere Materialien zurückgreifen müssen. Oder das Vorgehen beim Abschließen der Haustür ändert sich ... In der professionellen ambulanten Pflege zählen viele Details.

Wie informieren Sie nun alle, die davon wissen müssen – nachweislich natürlich, um die Patientensicherheit zu gewährleisten, und aus Haftungsgründen? Ihre Pflegekräfte sind ständig unterwegs – und das auch noch im Schichtsystem. Hinzu kommen Ausfälle durch Krankheit, Urlaub und Elternzeit. Sie aktualisieren also die Unterlage, verschicken E-Mails und warten auf Rückmeldungen, erfassen diese, gleichen Ihre Listen ab, fragen nach, sprechen persönlich an, kurz: Sie rennen allen hinterher – und ernten möglicherweise genervte Blicke, da Sie mit „Verwaltungskram“ kommen. „Wir leisten hier schon genug!“

All das umgehen Sie durch die Möglichkeit der

Dokumentenlenkung, die Ihnen ein digitales QM neben anderen Vorzügen bietet. Hierbei legen Sie vorab fest,

- » wer ein Dokument bearbeiten darf,
- » wer es prüfen und freigeben muss,
- » wer es – in der aktualisierten Fassung – zur Kenntnis nehmen muss
- » ... und bis wann!

Sie nehmen also Ihre Änderung vor, und der festgelegte Empfängerkreis wird automatisch informiert. Ihre Mitarbeiterinnen bestätigen per Klick, dass sie die Information zur Kenntnis genommen haben – und werden automatisch erinnert, falls ihre Frist verstreicht.

Direkt an der entsprechenden Information lassen sich sogenannte „mitgeltende Unterlagen“ hinterlegen, also etwa konkrete Anweisungen für das Schmerzmanagement. Auf diese – und zwar auf die jeweils aktuelle Version – können ihre Pflegekräfte direkt zugreifen, auch von unterwegs per Smartphone. Das spart wieder Zeit und sorgt vor allem für Sicherheit.

Die QM-Software kümmert sich automatisch um die richtige Versionierung und hält fest, wann ein Dokument erstellt, freigegeben oder geändert wurde – und vor allem, welche Pflegekräfte die aktualisierte Information zur Kenntnis genommen haben. Selbst Teammitglieder, die überhaupt nicht digital affin sind und weder E-Mail-Adresse noch ein passendes Endgerät besitzen, können diesen Schritt mit etwas Unterstützung vor Ort im Büro, z. B. per Tablet, bewältigen.

Sahnehäubchen 2: Musterhandbücher



Noch mehr Zeit schenken Ihnen die orgavision Mustervorlagen: Pakete mit vorgefertigten Inhalten, kompatibel mit unserer QM-Software, die Ihnen komplette Strukturen und Informationen liefern.

So umfasst das „Handbuch ambulante und stationäre Pflege“ neben Pflegestandards (mit konkreten schrittweisen Arbeitsanleitungen und Abbildungen) auch hilfreiche Vorlagen für Erstgespräche, Angehörigenarbeit und Fallbesprechungen. Gesundheits- und Arbeitsschutz, Medizinprodukteplanung, Pflegeplanung, Fort- und Weiterbildungen: Das Musterhandbuch beschreibt sämtliche Regeln, Abläufe und Strukturen.

Wie Ihre Mitarbeiterinnen von einer QM-Software profitieren

Unser Praxisbeispiel hat bereits gezeigt, wie Sie und Ihre Mitarbeiterinnen mit der richtigen QM-Software Zeit sparen – aber es geht noch weiter, denn unsere Lösung orgavision bietet mehr.

Anhand der Volltextsuche finden Ihre Pflegekräfte in ►

orgavision rasch benötigte Inhalte, also z. B. Arbeitsanleitungen in der garantiert aktuellen, freigegebenen Version. Und wenn Informationen sich ändern, ist durch farbige Markierungen sofort erkennbar, an welchen Stellen im Dokument die Aktualisierung stattgefunden hat. Das Ganze lässt sich auch noch einfach und intuitiv bedienen! Wie sagte ein Nutzer so schön: „Wer Facebook kann, der kann auch orgavision.“

Essentiell ist dabei ein leichter Zugriff auf das System selbst – im Falle der ambulanten Pflegedienste vor allem über mobile Geräte.

Gleichzeitig bietet ein digitales QM wie orgavision noch einen weiteren Mehrwert, den Sie nicht unterschätzen sollten: das Wissensmanagement. Schließlich stellt das Know-how Ihrer Pflegekräfte die wertvollste Ressource dar, die Ihre Einrichtung besitzt. Und dank der Kommentarfunktion dürfen alle partizipieren und mitreden!



Vor allem in der ambulanten Pflege birgt ein Wissensmanagement-System den Vorteil, Informationen schneller und bequemer zur Verfügung zu stellen (und vor allem „richtiger“ und aktueller) als andere Quellen – etwa die telefonische Nachfrage beim Kollegen.

Wenn man zudem den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Gefühl gibt, dass ihr Beitrag wichtig ist, dass er gesehen und gewürdigt wird – dann stehen die Chancen gut, dass sie sich auf der Plattform einbringen.

Fazit

Ganz ehrlich: Ein digitales Qualitäts- und Wissensmanagement löst den Pflegenotstand nicht auf, aber es ist dennoch ein Schritt in die richtige Richtung.

Es befähigt Sie, ein modernes Unternehmen mit einer modernen Kultur zu schaffen und damit einen attraktiven Arbeitsort. Schließlich zählt zu den wichtigen Qualitätsmerkmalen eines Arbeitgebers die Bereitschaft, die eigenen Prozesse im Sinne der Mitarbeitenden laufend zu optimieren. Auch das Ringen um neue, junge Fachkräfte wird durch den Einsatz digitaler Lösungen beeinflusst: Wer hier frühzeitig in zeitgemäße Anwendungen investiert, überzeugt potenzielle Bewerber/-innen. Diese erwarten mittlerweile, mit modernen digitalen Werkzeugen arbeiten zu können und von überallher Zugriff auf relevante Dokumente oder Informationen zu haben.

Das Beste aber ist: Ein digitales QM schenkt Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen von Anfang an Zeit, um z. B. das Team zu stärken, die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen klug zu beraten oder die Selbstwirksamkeit der Patienten im Einsatz zu fördern. Oder Zeit für ein paar freundliche Worte. In jedem Fall: Zeit, die Ihrer Einrichtung, den Pflegekräften und vor allem den Patienten zugutekommt. Sie haben bestimmt eine Menge Ideen!

● Johannes Woithon

Qualitätsmanagement – unsere Antwort auf den Pflegenotstand



Lassen Sie uns gemeinsam dort ansetzen, wo es besonders brennt: beim Zeit- und Personalmangel.

Unsere **Qualitätsmanagement-Software orgavision** spart Zeit für alle Beteiligten ein – etwa durch Dokumentenlenkung, automatisierte Kenntnisaufnahmen oder Mustervorlagen.

Das **integrierte Wissensmanagement**, als Mitmach-Tool konzipiert, würdigt zudem das Know-how Ihrer Pflegekräfte und lässt sie dank der Volltextsuche stets aktuelle Inhalte finden – auch von unterwegs.

Ein Schritt in die richtige Richtung für Ihren Pflegedienst!



→ Mehr dazu lesen Sie in dieser Ausgabe im Artikel »Warum ein digitales QM nicht nur Ihre Zeit spart, sondern auch Ihre Mitarbeiter:innen stärkt«.



Seminar der **Lembke Seminare und Beratungen GmbH**

So geht es nicht weiter!

Die Gestaltung neuer Wege für die Zukunft der ambulanten Pflege

Herausgehend aus einer Krise wird es noch wichtiger als bisher, vorhandene Vorgehensweisen an neue Herausforderungen anzupassen. Ausgerichtet an Strategien und Szenarien soll unter anderem die Kundenstruktur analysiert werden, um zu erfahren, ob das bisher erbrachte Leistungsspektrum noch das richtige ist.

Dann gilt es, den Kunden neue Angebote zu unterbreiten. Ziel sollte sein, weniger Kunden zu versorgen, dafür aber den „Umsatz pro Patient“ zu erhöhen.

Das angebotene Leistungsspektrum des Pflege- und Betreuungsdienstes sollte wirtschaftlich darstellbar sein, und die knappen Personalreserven sollten in Einklang mit den Möglichkeiten und den dringlichsten Wünschen und Bedürfnissen der Pflegebedürftigen gebracht werden.

Wer allerdings Strategieentwicklung noch gar nicht auf dem Plan hatte, muss nicht umdenken, sondern kann neu beginnen und mit Weitblick agieren.

Dienstag, 09.08.2022

Zeit: 08:30–15:30 Uhr

Preis: € 215,00

Zielgruppe: Geschäftsführung, Controlling, Pflegedienstleitung, Stellvertretungen, Fachbereichsleitung, sonstige Leitungskräfte

Kursnummer: S 22019

Dozent/in: Thomas Sießegger

Abschluss: Zertifikat Lembke Seminare und Beratungen GmbH

Anmeldung: folgen Sie dem untenstehenden Link

Ort: Lembke Seminare und Beratungen GmbH, Christoph-Probst-Weg 2, 20251 Hamburg, im 4. Stock

► www.lembke-seminare.de

IHR SPEZIALIST FÜR WEITERBILDUNG UND BERATUNG IM GESUNDHEITSWESEN

Qualifizierungsziele sicher erreichen mit unseren aktuellen Angeboten, modernen Lernformen und persönlicher Betreuung!

IHRE MÖGLICHKEITEN BEI UNS:

- Weiterbildungen & Fernlehrgänge
- Seminare & Web-Seminare
- Inhouse-Schulungen
- Supervisionen / Coaching
- Beratungen



● Führung und Personalentwicklung



Dr. Christian Loffing

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

Eckernförde, Essen, Berlin

Email: christian@loffing.com

Web: www.loffing.com



Die eigene Arbeitsorganisation im Blick

So versinken Sie nicht im Chaos des Arbeitsalltags

Tägliche Herausforderungen

Sie kennen das als Pflegedienstleitung im ambulanten Pflegedienst: jeder Tag bietet zahlreiche Überraschungen. Dazu gehören kurzfristige Krankmeldungen von Mitarbeitern, Sonderwünsche von Patienten, Beschwerden von Angehörigen, kritische Gespräche mit dem Kostenträger, Schwierigkeiten nach dem Update Ihres Softwareanbieters etc. Die Liste ließe sich sicherlich unendlich fortsetzen.

Hier verlieren Sie und v.a. auch Ihre Verwaltungskraft sicherlich schon einmal den Überblick und fragen sich, wie man die tägliche Arbeit überhaupt noch bewältigen kann. Ruhe bewahren ist ein erster entscheidender Erfolgsfaktor. Weitere lesen Sie in den nachfolgenden Tipps für eine gute Arbeitsorganisation.

Tipps 1: Mit der richtigen Arbeitsorganisation gerät nichts durcheinander!

Starten Sie jeden Arbeitstag mit einer Planung relevanter Aufgaben und schließen den Arbeitstag auch immer mit einem Check-up der erledigten Aufgaben und einer kleinen Vorschau auf den nächsten Arbeitstag.

Wie kann dies nun ganz konkret aussehen?

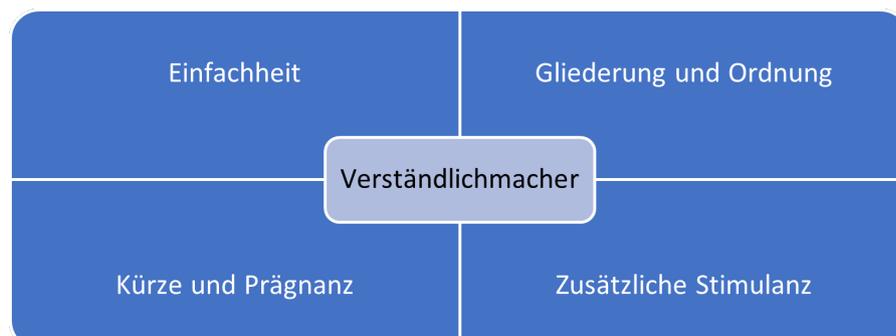
- » Begrüßung und kurzer informeller Austausch mit Ihrer Verwaltungskraft zu Beginn des Arbeitstages

- » Rückzug ins Büro und Planung insbesondere der so genannten A-Aufgaben mit hoher Dringlichkeit und hoher Wichtigkeit; Festlegen eines geeigneten Zeitfensters zur Bearbeitung dieser A-Aufgaben; lassen Sie sich hier nicht von eingehenden E-Mails, SMS etc. ablenken, sondern konzentrieren sich auf die Planung
- » Jour-fix mit der Verwaltungskraft und Diskussion relevanter Aufgaben; hier stehen Sie täglich in einem direkten und v.a. geplanten Austausch
- » Prüfung der E-Mails und des Posteingangs; Abarbeiten von Aufgaben im Tagesgeschäft
- » Präsenz bei Mitarbeitern nach deren Rückkehr vom Frühdienst; hier haben Sie offene Augen und Ohren und können bei Problemen steuernd eingreifen
- » Anschließender Rückzug ins Büro; Schaffen von Störungsfreiheit und Abarbeiten der wichtigen und dringlichen A-Aufgaben; anschließende Konzentration auf B-Aufgaben mit

etwaiger Delegation und / oder späterer Terminierung zum Bearbeiten dieser weniger wichtigen oder weniger dringlichen Aufgaben

- » Check, welche C-Aufgaben noch anliegen und schnell bearbeitet werden können
- » Prüfung der erledigten Aufgaben zum Ende des Arbeitstages und Vorschau auf den nächsten Arbeitstag

Diese Form der Arbeitsorganisation klingt zunächst banal. Sie bietet jedoch entscheidende Vorteile. Das feste Zeitfenster zum Austausch mit der Verwaltungskraft sorgt für eine Routine. Sowohl Ihre Verwaltungskraft als auch Sie können sich sehr gut darauf vorbereiten. Die Planung Ihrer A-Aufgaben schafft eine Priorisierung und das richtige Zeitfenster schafft eine Sicherheit, gut konzentriert alles erledigen zu können. Sie werden den Arbeitstag auf diese Weise weitaus weniger k.o. bewältigen. ▶



Tipp 2: Fördern Sie die Effektivität und Effizienz in Ihren Besprechungen!

Der Austausch mit Ihren Mitarbeitern ist notwendig und wichtig. Hierzu gehören die informellen Gespräche nach der Tour genauso wie auch notwendige Dienst- oder Teambesprechungen. Gerade letztere sind jedoch häufig ein Zeitfresser ohne den gewünschten Effekt. Manchmal mangelt es an Aufmerksamkeit, manchmal sind Störungen nervig und weitere Probleme sind denkbar, die die Effektivität und Effizienz beeinträchtigen. Aus diesem Grund auch hier zwei wichtige Empfehlungen: Sorgen Sie für Verständlichkeit und nutzen Sie die Sandwich-Methode.

Verständlichmacher

Die vier Verständlichmacher in unserer Sprache sind zurückzuführen auf ein Forscherteam rund um den Ihnen sicherlich vom Namen her bekannten Schulz von Thun.

Gestalten Sie zukünftig alle Ihre Besprechungen unter Berücksichtigung dieser 4 Verständlichmacher. Sie werden eine deutlich größere Behaltensleistung im Team erzielen.

Ergänzend noch ein paar kleine ergänzende Tipps:

- » In unserem Kurzzeitgedächtnis können wir nur 5+2 Informationen abspeichern; sorgen Sie dafür, dass Sie nie mehr als 5+2 Tagesordnungspunkte bearbeiten
- » Sorgen Sie auch dafür, dass Ihre Mitarbeiter immer einen Zettel und Stift mitbringen; wichtige Dinge sollte jeder notieren und nicht auf das Protokoll warten, das dann sowieso keiner liest.

Sandwich-Methode

Die so genannte Sandwich-Methode gibt Ihrer Besprechung eine gute Struktur und fördert ebenfalls die Behaltensleistung.

Schon zu Schulzeiten haben wir gelernt, dass ein Aufsatz aus einer Einleitung, einem Hauptteil und einem Schluss besteht. Dieser Struktur folgt auch die Sandwich-Methode in Besprechungen.

Starten Sie in der Einführung mit dem Verlesen der Tagesordnung und vermitteln Sie schon die wichtigsten Inhalte zu jedem einzelnen Tagesordnungspunkt.

Im Hauptteil werden unter Beachtung des richtigen Zeitmanagements alle Fakten intensiv bearbeitet.

Am Ende fassen Sie noch einmal zusammen.

Kleiner Tipp: Nutzen Sie hierfür den kontrollierten Dialog. Gehen Sie jeden einzelnen Tagesordnungspunkt noch einmal durch und erfragen die wichtigsten Punkte jeweils bei Ihren Mitarbeitern. Das fördert die Aufmerksamkeit und Sie können prüfen, ob tatsächlich die wichtigsten Dinge behalten wurden.

Tipp 3: Eat the frog!

Lassen Sie uns abschließend noch ein interessantes psychologisches Phänomen betrachten.

Die wahrgenommene Schwierigkeit unliebsamer Aufgaben steigt mit der Dauer des Aufschiebens!

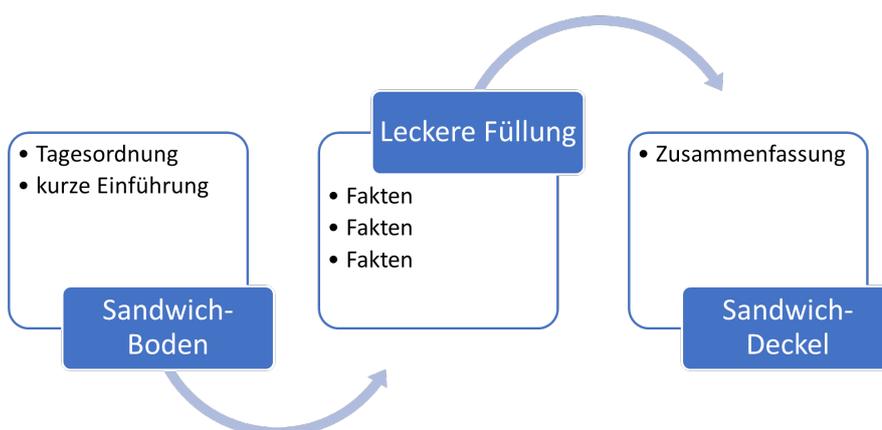
Jede Pflegedienstleitung und auch jede Verwaltungskraft kennt Aufgaben, die nicht so gerne bearbeitet werden. Laufen Sie jedoch nicht Gefahr, daraus eine Never-Ending-Story zu machen. **Eat the frog** bedeutet in diesem Zusammenhang ein frühes Bearbeiten dieser unliebsamen Aufgaben. Getreu dem Motto: Je früher diese Aufgaben erledigt sind, umso mehr Freude haben Sie von dem restlichen Arbeitstag.

Interessant ist in diesem Zusammenhang, dass ehemals unliebsame Aufgaben auf diese Weise langfristig ihren Schrecken verlieren können.

Fazit

Viele weitere Tipps ließen sich leicht ergänzen und einige davon haben Sie sicherlich auch schon im Kopf. Entscheidend ist jedoch nicht nur das Wissen rund um diese Tipps, sondern die konkrete Anwendung! Nur wenn Sie dem Thema der Arbeitsorganisation ausreichend Raum geben, kommt es zu den erwünschten Effekten.

● Christian Loffing



Sollten Sie mehr Interesse an Themen zur Arbeitsorganisation und zum Zeitmanagement haben, so kann ich Ihnen den folgenden Link empfehlen:

<https://www.flowfinder.de/zeitmanagement-methoden>

● Verwaltung und Assistenz der PDL



Helge Ogan

Organisationsberater für ambulante Pflegedienste

Hamburg

Email: ogan@pdl-management.de



Verordnungsmanagement

Das Verordnungsmanagement stellt den wichtigsten Prozess im ambulanten Pflegedienst dar, durch den organisiert wird, dass die Verordnungen häuslicher Krankenpflege beim Pflegedienst vorliegen und ordnungsgemäß ausgefüllt rechtzeitig der Krankenkasse vorgelegt werden.

Der Pflegedienst benötigt die Verordnung vom Arzt, um überhaupt tätig werden zu dürfen. Anderenfalls würden sich die Pflegemitarbeiter und die Pflegedienstleitung als fachliche Leitung sogar strafbar machen. Die Anordnung des Arztes ist für jede Maßnahme der Behandlungspflege unabdingbar. Es ist stets der Arzt, der über die benötigten Leistungen, ihre Häufigkeit und Dauer entscheidet. In der Praxis sind es aber meist die Pflegedienste, die das Verordnungsmanagement übernehmen und die Termine überwachen.

Neben der rechtlichen Komponente sind im Pflegedienst zudem diejenigen besonders auf ein funktionierendes Verordnungsmanagement angewiesen, die mit der Abrechnung befasst sind. Denn für die Abrechnung der erbrachten Leistungen mit der Krankenkasse ist es nötig, die Verordnung – im besten Fall innerhalb der Einreichungsfrist von vier Tagen – bei der Krankenkasse einzureichen.

Bei den Überlegungen über die Strukturierung dieses Prozesses fällt auf, dass nur ein kleiner Teil des Verfahrens zur Verordnung das Fachwissen und die Kenntnis über den Gesundheitszustand des Pflegekunden erfordert. Dieses Wissen um die benötigten

Inhalte der Verordnung liegt in Pflegediensten meistens bei Pflegedienstleitung und Pflegekräften vor.

In diesem Zusammenhang sollte jeder Pflegedienst einen Grundsatz als allgemeinverbindliche Vorschrift für alle Beteiligten festlegen: Keine Leistung darf geplant werden, für die der Arzt nicht wenigstens mündlich seine Anordnung ausgesprochen hat und der Pflegedienst davon ausgehen kann, dass die Verordnung häuslicher Krankenpflege ausgestellt wird. Dieser Ablauf bringt sogar schon das Risiko mit sich, dass der Pflegedienst im Vertrauen auf die Zusage des Arztes tätig wird und die Anordnung des Arztes nicht beweisen kann, wenn der Arzt die Verordnung dann doch nicht ausstellt. Deshalb gibt es Pflegedienste, in denen erst bei Vorliegen der Verordnung mit der Versorgung begonnen wird.

Der erste Schritt im Verordnungsmanagement ist also: Arzt und Pflegedienst treten in Kontakt, um die (weitere) Versorgung des Klienten zu klären. Dieser Schritt soll im Rahmen des Verordnungsmanagements auch unbedingt als Prozessschritt vorkommen und in Ihrer EDV hinterlegt werden:

Schritt 1 - Verordnung beantragen. Auch die folgenden Schritte

- 2 – Verordnung erhalten,
- 3 – Genehmigung beantragt, usw.

haben jeweils Bedeutung im Zusammenhang mit der Software und sollten dort jeweils geführt werden. Damit

können Sie zu jeder Verordnung in der EDV zu jeder Zeit erkennen, wie es um sie steht, welchen Status sie gerade hat und ob eine Aktion Ihrerseits erforderlich ist. Nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihre EDV Ihnen dabei bietet!

Vom Ablauf und der Tätigkeit her kann das Verordnungsmanagement hervorragend von der Verwaltung, von Ihren Assistenten übernommen werden. Wie können aber dann die korrekten Inhalte der Verordnung sichergestellt werden? Hier ist eine Lösung per gut organisierter und zuverlässiger Kommunikation denkbar oder per Übergabe. Dabei spielt sicherlich auch die im Betrieb verwendete Software eine Rolle.

Der Anfang: Die Erstverordnung

Um die Brücke zwischen der Organisation des Verordnungsmanagements durch die Verwaltung und die inhaltlichen Kenntnisse über die Versorgung des Klienten (also die benötigten Inhalte der Verordnung) zu schlagen, könnte der Prozess aufgeteilt werden (**Übergabe**) oder eine Zusammenarbeit unter Verantwortung der Verwaltung (**Kommunikation**) angestrebt werden.

1. Zusammenarbeit durch Übergabe

Wenn die Versorgung eines Klienten beginnt, ist die Kenntnis über die zu erbringenden Leistungen immer bei der aufnehmenden Pflegedienstleitung vorhanden. Daher ist es naheliegend, dass dieses Wissen ohne Umweg in die EDV eingegeben wird – von der PDL selbst. Alles andere würde einen zusätzlichen Arbeitsschritt ►

bedeuten, dem dann am Ende ebenfalls die Eingabe ins System folgen würde. Ein typischer Fall von Doppelarbeit, der vermieden werden soll.

Gleichzeitig kann die Rückseite der Verordnung aus dem EDV-System mit den vom Arzt angekündigten Leistungen ausgedruckt und bereits den Pflegekräften zur Unterschrift durch den Klienten mitgegeben werden.

Wenn die Verordnung mit dem Wissen der Pflegedienstleitung angelegt wurde, übernimmt die Verwaltung: Sie überprüft den zeitnahen Eingang der Verordnung, kontrolliert die Übereinstimmung zwischen den Angaben des Arztes und den Eingaben im EDV-System und sendet sie gemeinsam mit der Rückseite an die Krankenkasse. (Übrigens: Auf der Rückseite der Verordnung steht „Unterschrift des Pflegedienstes“, nicht „Unterschrift der PDL“...)

2. Zusammenarbeit durch Kommunikation

Dieses Vorgehen unterscheidet sich dadurch von der „Zusammenarbeit durch Übergabe“, dass die Eingaben im EDV-System komplett in Händen der Verwaltung liegen. In einem hervorragend zusammen arbeitenden Team könnte das auf Zuruf geschehen. Anderenfalls ist ein Zwischenschritt nötig, über den die Informationen von der Pflegedienstleitung an die Verwaltung übergeht. Das könnte ein Email, ein Zettel, eine Kopie oder gar das Original der Verordnung sein.

Unter 1. klang es schon an: Dieses Vorgehen erzeugt Mehrarbeit und ist zudem fehleranfälliger und daher die schlechtere Wahl. In Pflegediensten, in denen die PDL im Umgang mit der EDV unsicher ist, könnte dieses Modell dennoch eine sinnvolle Lösung sein.

Der dicke Brocken: Die Quartalsverordnungen und andere auslaufende Verordnungen

Während die Erstverordnungen vereinzelt auftreten, gibt es zum Quartals-, Halbjahres oder Jahreswechsel jeweils

eine große Zahl Verordnungen, die von den Ärzten benötigt werden: Die Folgeverordnungen während der laufenden Versorgung.

Der große Unterschied zum bereits geschilderten Verfahren ist, dass hier die Informationen über die zu erbringenden Leistungen bereits im EDV-System vorhanden sind. Die Inhalte sind also erprobt und müssen somit korrekt sein. Es geht nun allein um die Information, ob zu erwarten ist, dass diese Leistungen im Rahmen der Therapie des Arztes weiterhin erbracht werden sollen oder nicht. Das wird in überwiegender Zahl so sein.

Dieses Wissen liegt im Pflegedienst bei der Pflegedienstleitung vor. Es ist daher wieder naheliegend, dass die PDL selbst am Bildschirm die Entscheidung über den zu erwartenden Fortbestand einer Leistung trifft.

Wenn die EDV diesen Prozess unterstützt, ist das vielleicht nur ein Klick pro Verordnung, wenn sie wie gehabt weiter läuft; zwei bis drei Klicks, wenn eine Leistung ausläuft. Es ist daher sinnvoller, dass diese Tätigkeit von der PDL selbst ausgeführt wird, anstatt mit Listen von auslaufenden Verordnungen zu arbeiten, die anschließend wiederum von jemandem in die EDV eingegeben werden müssen. Mit dieser Entscheidung (Arzt wird um Folgeverordnung gebeten oder nicht) endet die Arbeit der Pflegedienstleitung in diesem Prozess.

Die Information an den Klienten, dass er sich eine neue Verordnung besorgen muss oder die Anforderung beim Arzt, Beauftragung der ‚Boten‘, die Verordnungen abzuholen (falls der Klient den Pflegedienst dazu beauftragt hat) und alle weiteren Schritte übernimmt und überwacht die Verwaltung.

In manchen Pflegediensten ist die Pflegedienstleitung nicht selbst diejenige, die die Kenntnisse darüber hat, ob eine Leistung voraussichtlich weiter läuft oder nicht – auch wenn das in mancher Ohren vielleicht überraschend klingt, schließlich ist doch sie diejenige, die diese Leistungen täglich

plant und im Rücklauf kontrolliert und verantwortet. Deshalb ist dieser Zustand an sich kritisch zu sehen, hängt aber auch damit zusammen, wie die Leitung im Betrieb besetzt (Leistungsquote) und wie die Pflegeteams organisiert sind.

In diesen Fällen wäre es am besten, wenn die ‚wissenden‘ Fachkräfte Zugang zum EDV-System erhalten, um dort ihre Entscheidung über eine Leistung einzugeben (und ggf. zu begründen). Dafür müssen eventuell diese speziellen Bedienschnitte in der Software geschult werden – und natürlich ist hier absolute Disziplin nötig.

Im Übrigen geht es im Anschluss genau so weiter, wie wenn die Pflegedienstleitung die Entscheidung über eine Leistung trifft – die Verwaltung übernimmt alle weiteren Schritte.

Achtung bei Pauschalvergütung und Zusatzverordnungen: Immer einreichen!

Bei einer pauschalen Vergütung der Häusliche-Krankenpflege-Leistungen sollten Zusatzverordnungen immer auch dann bei der Krankenkasse eingereicht werden, wenn es für den Pflegedienst keinen Unterschied in der Vergütung gibt, auch wenn die zusätzliche Leistung erbracht wird.

In manchen Bundesländern werden die Häusliche-Krankenpflegeleistungen über Pauschalen (z. B. in Leistungsgruppen) abgerechnet. Das bedeutet, dass die Leistungen in Gruppen zusammengefasst werden und für alle Leistungen einer Gruppe einmal die Pauschale bezahlt wird.

Das führt manchmal zu der kuriosen Situation, dass es für die Vergütung des Pflegedienstes keine Rolle spielt, ob eine Zusatzverordnung bei der Krankenkasse zur Genehmigung eingereicht wird oder nicht, wenn sie nur Leistungen einer Vergütungsgruppe enthalten, zu der es bereits genehmigte Leistungen gibt.

Zahlreiche Pflegedienste entscheiden sich in dieser Situation dafür, solch eine Verordnung gar nicht erst ►

bei der Krankenkasse einzureichen. Zwar erspart der Pflegedienst sich selbst Aufwand und dem Kunden eine Verordnungsgebühr. Dennoch ist es falsch, eine Verordnung nicht einzureichen, wenn die Leistungen tatsächlich erbracht werden! Und zwar aus zwei Gründen: einem wichtigen und einem sehr wichtigen.

- 1.) In der Versorgung kann es immer dazu kommen, dass eine der beiden Leistungen nicht erbracht wird oder erbracht werden kann. Wenn das die Leistung ist, die von der Krankenkasse genehmigt wurde, die andere Leistung aber erbracht wird, steht der Pflegedienst ohne Vergütungsanspruch da.
- 2.) In Vergütungsverhandlungen über die Pauschalen legt ein Pflegedienst (oder stellvertretend sein Verband) seinen Aufwand für die Erbringung der Leistungen einer Vergütungsgruppe dar. Der wesentliche Parameter dabei ist, wie viele Leistungen denn (durchschnittlich) für eine Pauschale erbracht werden. Hier wird der Pflegedienst nun glauben, dass das die tatsächlich erbrachten (also auch die nicht eingereichten) Leistungen seien. Das böse Erwachen kommt dann in den Verhandlungen: Da werden nämlich auch die Kassen ihre Zahlen auf den Tisch legen und die sehen ganz anders aus! Mit dem Datenaustausch bei der Abrechnung ist auch dort genauestens bekannt, welche Leistungen mit den Pauschalen jeweils abgerechnet werden. Es wird nun ein Aufwand zugrunde gelegt, der mit Ihrem tatsächlichen Aufwand gar nichts zu tun hat. Trotzdem

wird es keine Möglichkeit geben, hier wirksam andere Tatsachen darzustellen.

Pflegedienste berichten sogar davon, dass Krankenkassen eine Verordnung mit der Begründung ablehnen, dass ja bereits eine andere HKP-Leistung dieser Vergütungsgruppe genehmigt sei. Dieses Verhalten ist sachlich falsch und vielleicht sogar hinterhältig. Die Krankenkasse hat zu prüfen, ob der Anspruch des Versicherten tatsächlich vorliegt. Das hat überhaupt nichts mit der Vergütung des Pflegedienstes zu tun.

Man kann es ärgerlich finden, dass der Patient seinen Eigenanteil an der Verordnung von 10 Euro bezahlen muss. Und auch hier gilt, dass der Eigenanteil des Versicherten am Versorgungssystem mit Häuslicher Krankenpflege sich auf die Verordnung des Arztes bezieht und in keinem Zusammenhang mit der Vergütung des Pflegedienstes durch die Krankenkasse steht.

Reichen Sie also JEDE Verordnung, zu der Sie Leistungen erbringen, bei der Krankenkasse ein und geben Sie sich nicht mit un- oder falsch begründeten Ablehnungen der Kasse zufrieden!

Das Ordnungsmanagement – Zuverlässig in der Hand der Verwaltung

Das Ordnungsmanagement ist eine wichtige Aufgabe im Pflegedienst, deren Inhalt hauptsächlich verwaltenden Charakter hat: Es geht darum Abläufe und Termine zu überwachen. Sie enthält aber eine Komponente, die die pflegerisch-fachlichen Kenntnisse der Pflegedienstleitung oder der Pflegefachkräfte erfordert.

Mit der oben beschriebenen Organisation des Ordnungsmanagements kann die Pflegedienstleitung entlastet werden. Damit das gut funktioniert, sollten folgende Grundlagen jedem Beteiligten im Prozess bewusst sein und im Handeln berücksichtigt werden:

Verwaltung und Pflegedienstleitung müssen sich in dieser Arbeit als Team verstehen, zusammen arbeiten und sich aufeinander verlassen können.

Es ist äußerste Disziplin und Sorgfalt erforderlich: Die Pflegekräfte handeln rechtswidrig, wenn Behandlungspflege erbracht wird, die nicht vom Arzt angeordnet wurde; letztendlich haftet die Pflegedienstleitung dafür.

Ihr EDV-System muss die Möglichkeit bieten, jeden Status einer Verordnung im Prozess darzustellen und alle müssen diese Funktionalität bedienen können und verstehen. Ist dies im verwendeten Programm nicht möglich, kann mit Listen und einem geeigneten Ablagesystem gearbeitet werden – wenn auch deutlich unkomfortabler. Dies muss aber auch dann funktionieren, wenn die zentrale Person im Ordnungsmanagement einmal ausfällt.

Verwaltungsmitarbeiterinnen können sich in den Kenntnissen der medizinischen Leistungen schulen lassen, um die Materie besser zu verstehen. Dennoch sollte sie stets wissen und akzeptieren, dass sie in ihrer Position weder Arzt noch Pflegedienstleitung ist.

Abbildung: Verordnung häuslicher Krankenpflege, siehe folgende Seite

● Helge Ogan

Krankenkasse bzw. Kostenträger Techniker Krankenkasse KK		
Name, Vorname des Versicherten Immerfroh Isolde Cuxhavener Straße 105 21073 Hamburg		
geb. am	01.01.1935	
Kassen-Nr.	Versicherten-Nr.	Status
1577500		50001
Betriebsstätten-Nr.	Arzt-Nr.	Datum
456789123	789456403	27.06.2022

Verordnung häuslicher Krankenpflege

Verordnungsrelevante Diagnose(n) (ICD-10-Code)

E11 I87 U07.1

Einschränkungen, die häusliche Krankenpflege erforderlich machen
(vgl. auch Leistungsverzeichnis HKP-Richtlinie)

Erstverordnung
 Folgeverordnung
 Unfall Unfallsfolgen
 vom bis

BEHANDLUNGSPFLEGE

Medikamentengabe, Präparate _____

	Häufigkeit	Dauer vom bis
<input type="checkbox"/> Herrichten der Medikamentenbox		
<input checked="" type="checkbox"/> Medikamentengabe	2 täglich	
<input type="checkbox"/> Injektionen <input type="checkbox"/> herrichten <input type="checkbox"/> intramuskulär <input type="checkbox"/> subkutan		

Blutzuckermessung

Erst- oder Neueinstellung (max. 4 Wochen und max. 3x täglich)
 bei intensiver Insulintherapie

Kompressionsbehandlung

rechts links beidseits

Kompressionsstrümpfe anziehen
 Kompressionsstrümpfe ausziehen
 1 täglich

Kompressionsverbände anlegen
 Kompressionsverbände abnehmen

Stützende und stabilisierende Verbände, Art _____

Wundversorgung und Positionswechsel zur Dekubitusbehandlung

Wundart _____

Lokalisation _____ aktuelle Größe (Länge, Breite, Tiefe) _____ aktueller Grad _____

Präparate, Verbandmaterialien _____

Wundversorgung akut Wundversorgung chronisch

Positionswechsel zur Dekubitusbehandlung

Sonstige Maßnahmen der Behandlungspflege

Andere Wundverbände _____ 1 x alle 3 Tage

GRUNDPFLEGE

	Häufigkeit	Dauer vom bis
<input type="checkbox"/> Unterstützungspflege nach § 37 (1a) SGB V		
<input type="checkbox"/> Krankenhausvermeidungspflege nach § 37 (1) SGB V		
<input type="checkbox"/> Grundpflege		
<input type="checkbox"/> hauswirtschaftliche Versorgung		



Gemeinschaftspraxis Generalsviertel
Goebenstraße 17
20259 Hamburg

Vertragsarztstempel / Unterschrift des Arztes

● Der Steuer-Tipp des Monats



Holger Wendland

Diplom-Finanzwirt, Fachberater Gesundheitswesen (IBG/HS Bremerhaven)

Erftstadt

Email: holger.wendland@datevnet.de

Web: www.steuerberatung-wendland.de

Sonderzahlungen für Personal im Gesundheitswesen

Corona-Bonus II

Am 19.06.2022 wurde im Bundesgesetzblatt das Vierte Gesetz zur Umsetzung steuerlicher Hilfsmaßnahmen zur Bewältigung der Corona-Krise (Viertes Corona-Steuerhilfegesetz) veröffentlicht.

Danach darf der Arbeitgeber zusätzlich zum ohnehin geschuldeten Arbeitslohn in der Zeit vom 18. November 2021 bis zum 31. Dezember 2022 an seine Arbeitnehmer zur Anerkennung besonderer Leistungen während der Corona-Krise aufgrund bundes- oder landesrechtlicher Regelungen Leistungen bis zu einem Betrag von 4.500 Euro steuerfreigewähren.

Voraussetzung für die Steuerbefreiung ist, dass die Arbeitnehmer in Einrichtungen im Sinne des § 23 Absatz 3 Satz 1 Nummer 1 bis 4, 8 oder Nummer 11 oder Nummer 12 des Infektionsschutzgesetzes oder § 36 Absatz 1 Nummer 2 oder Nummer 7 des Infektionsschutzgesetzes tätig sind. Einrichtungen in diesem Sinne sind:

- » Krankenhäuser
- » Einrichtungen für ambulantes Operieren
- » Vorsorge- oder Rehabilitationseinrichtungen, in denen eine den Krankenhäusern vergleichbare medizinische Versorgung erfolgt
- » Dialyseeinrichtungen
- » Arztpraxen, Zahnarztpraxen
- » Praxen sonstiger humanmedizinischer Heilberufe
- » Einrichtungen des öffentlichen Gesundheitsdienstes, in denen medizinische Untersuchungen, Präventionsmaßnahmen oder ambulante Behandlungen durchgeführt werden

- » ambulante Pflegedienste
- » die ambulante Intensivpflege in Einrichtungen, Wohngruppen oder sonstigen gemeinschaftlichen Wohnformen erbringen, und
- » Rettungsdienste

Energiepreispauschale

Am 23.06.2022 wurde das Steuerentlastungsgesetz 2022 verkündet. Schwerpunkt des Gesetzes ist die Gewährung einer Energiepreispauschale (EPP) für alle unbeschränkt steuerpflichtigen Erwerbstätigen. Die EPP beträgt 300 €. Alle **sozialversicherungspflichtigen Arbeitnehmer** erhalten die EPP über den Arbeitgeber ausgezahlt, wenn sie am 01.09.2022 (Achtung Stichtagsbetrachtung!) in einem gegenwärtigen ersten Dienstverhältnis stehen. Voraussetzung ist des Weiteren, dass bei der Besteuerung des Lohns die Steuerklassen I bis V zur Anwendung kommen und es sich nicht um ein Arbeitsverhältnis im Rahmen der Steuerklasse VI handelt.

Außerdem sind begünstigt Bezieher von pauschal besteuertem Arbeitslohn (**Mini-Jobs und kurzfristig Beschäftigte**). Hier ist es jedoch erforderlich, dass diese Arbeitnehmer dem Arbeitgeber in einer Bestätigung erklären, dass es sich bei diesem Minijob um das erste Dienstverhältnis handelt.

Diese **beiden Arbeitnehmergruppen erhalten mit ihrer September-Gehaltsabrechnung die EPP** von 300 € ausbezahlt. Allerdings unterliegt dieser Betrag der Besteuerung und ist somit zu versteuern. Das heißt, die EPP ist ein Bruttobetrag, der nach den individuellen Verhältnissen des Arbeitnehmers zu versteuern ist. ►

Bei Arbeitnehmern, deren Arbeitgeber die Lohnsteuer jedoch quartalsmäßig (und eben nicht monatlich) abführen, kann sich die Auszahlung der EPP auch auf den Oktober verschieben.

Führt der Arbeitgeber die Lohnsteuer sogar nur jährlich ab, kann er auf die Abwicklung und Auszahlung der EPP verzichten und der Arbeitnehmer macht seinen Anspruch so denn im Rahmen der Einkommensteuererklärung 2022 in 2023 geltend und erhält hierüber den Betrag von 300 € (abzüglich Steuern) ausgezahlt.

Arbeitgeber die ausschließlich Mini-Jobber unter

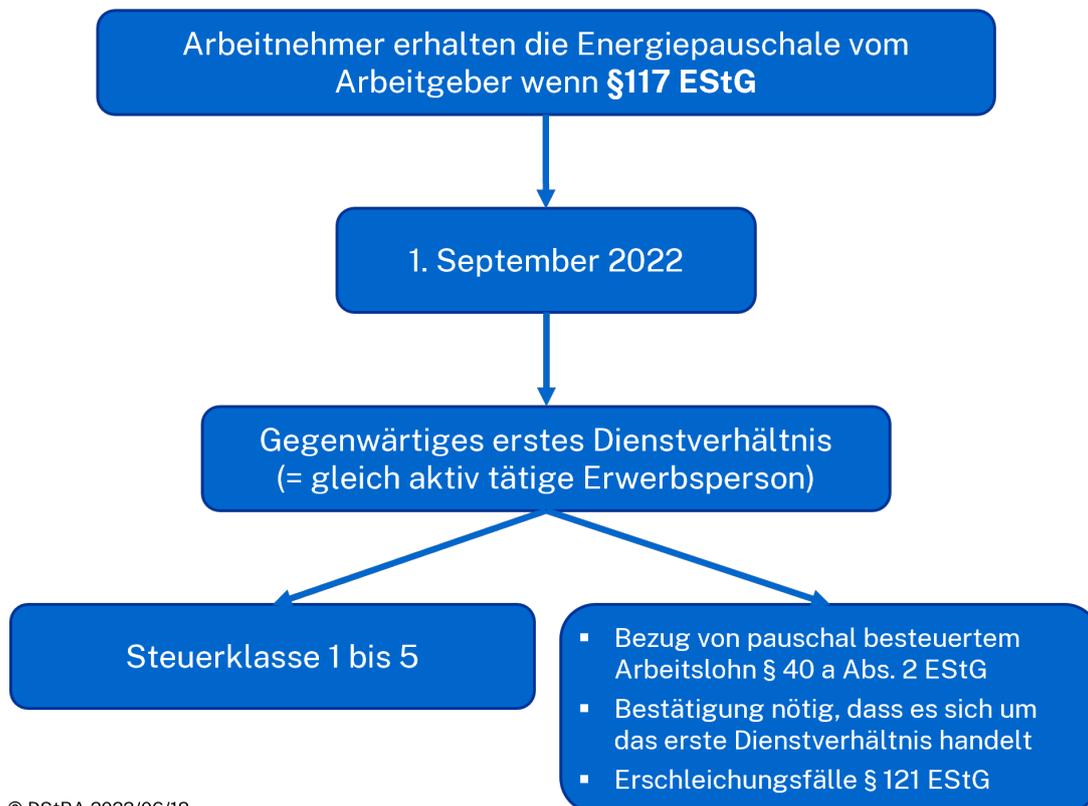
Vertrag haben, brauchen die EPP nicht abwickeln, weil sie keine Lohnsteuer an das Finanzamt abführen.

Der Arbeitnehmer sollte also mit seinem Arbeitgeber sprechen, inwieweit er die EPP für ihn auszahlen kann.

Nach dem Willen des Gesetzgebers ist die EPP sozialversicherungsfrei und kürzt auch sonstige Sozialleistungen nicht.

● Holger Wendland

Energiepreispauschale



© DStBA 2022/06/18

Die Kennzahl des Monats **Verwaltungs-Quote**

Die Kennzahl des Monats ist dieses Mal keine Auswertung, die fortlaufend während des Jahres erhoben werden sollte. Die Strukturen für Leitung und Verwaltung werden in der Regel nur punktuell erhoben, wenn strukturelle Änderungen anstehen oder die Frage aufkommt, „sind wir in diesen Positionen und Funktionen richtig besetzt?“



Ermittlung der Kennzahl zum „richtigen“ Beschäftigungsumfang in der Verwaltung

Formel

$$\frac{\text{Anzahl der Stunden Verwaltungskraft im Monat Juli}}{\text{Anzahl der Stunden Mitarbeiterinnen im Monat Juli}} \times 100\%$$

Beispiel:

$$\frac{25,0 \text{ Std.}}{500,0 \text{ Std.}} \times 100\% = 5,0 \%$$

Hierfür gibt es zwei Alternativen zur Berechnung,

- 1.) Auf der Basis der A-Stunden (also der arbeitsvertraglichen Stunden): Die Verwaltungskraft hat einen Arbeitsvertrag über 25,0 Std./Wo. und alle Mitarbeiter (aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung) haben Arbeitsverträge über insgesamt 500 Std./Wo. Das ergibt eine Quote von 5,0 %.
- oder
- 2.) Die Verwaltungskraft hat diesen Monat 118,5 Std gearbeitet, die Mitarbeiter waren insgesamt 2.278,5 Std anwesend. Hier wäre die Verwaltungs-Quote bei 5,2 %

Die zweite Methode ist etwas genauer, kommt aber i.d.R. zu ähnlichen Ergebnissen

Wird die Abrechnung im Pflegedienst durchgeführt, so kann, als grobe Orientierung, **für erfolgreiche Pflegedienste** von einem **Wert von zirka 4% bis 6%** ausgegangen werden.

4%, wenn die Abrechnung nicht mehr durch die Verwaltungskraft durchgeführt wird, sondern als 100%-iges Ergebnis des ständigen SOLL-IST-Vergleichs (durch die PDL) erfolgt. Sie liegt eher bei 6%, wenn die Verwaltungskraft bei der Abrechnung immer noch maßgeblich beteiligt ist.

Nicht berücksichtigt werden bei der Verwaltungs-Quote Tätigkeiten wie z. B. die Abrechnung für die Tagespflege, für „Essen auf Rädern“, Hausnotruf oder Tätigkeiten für andere Leistungsbereiche, die nicht explizit zum ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst gehören.

Ebenfalls nicht berücksichtigt werden Tätigkeiten wie Lohnbuchhaltung oder für das Personalwesen, sie müssen durch Zeiterfassung (ggf. auch Schätzung) herausgerechnet werden. Diese definitorischen Abgrenzungen sind notwendig, um die Vergleichbarkeit dieser Kennzahl mit anderen Diensten und Trägern zu gewährleisten.

Für die eigene Berechnung steht eine kostenfreie EXCEL-Datei auf der Seite www.pdl-management.de als Download zur Verfügung.

● Thomas Sießegger



Der ambulante Pflege- und Betreuungsdienst PFLEGE ZU HAUSE sucht SIE!

Unser ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst ist seit 1996 in Musterdingen am Markt und wir haben inzwischen einen guten Namen. Wir sind PFLEGE ZU HAUSE. Mit unserem ambulanten Dienst versorgen wir täglich über 100 Kunden. Nebenbei in unserer Tagespflege ZU HAUSE bieten wir 18 Plätze, wo wir Ihre Liebsten täglich betreuen und pflegen.

Wir suchen zum **1. Oktober 2022** oder zum **1. Januar 2023** eine

Verwaltungskraft (m/w/d)

in Teilzeit mit 24 Std./Woche

Um das geht es: Sie arbeiten gerne mit Menschen

- Unsere Mitarbeiter brauchen Sie, wenn sie von der Tour zurückkommen und Fragen haben
- Sie sind die Kontaktstelle für unsere Kunden, also die Pflegebedürftigen und deren Angehörige| aber auch für die Ärzte, Besucher oder die Pflege- und Krankenkassen, ob telefonisch oder vor Ort im Pflege- und Betreuungsdienst| Sie pflegen diese Kontakte und führen den gesamte Schriftverkehr
- Sie führen die Kundenakten und verwalten die Stammdaten | von der Aufnahme über die Durchführung während der Versorgung bis hin zur Archivierung | Alle unsere Prozesse und Verfahren sind in einem digitalen QM-System
- Sie terminieren die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für unser Beratungsteam und planen und verwalten auch sonst alle Termine für unsere Führungskräfte
- Sie erstellen Listen, Statistiken, Auswertungen und Berichte – zur Entscheidungsunterstützung für Geschäftsführung und PDL| Sie sind die Assistentin der PDL
- Sie verfügen über kaufmännische Kenntnisse haben im besten Fall eine entsprechende Ausbildung und haben gute EDV- Anwenderkenntnisse in EXCEL, WORD, Outlook| Ihnen macht das Spaß
- Kenntnisse in unserem Software-Programm .snap oder einem anderen speziellen Software-Programm für ambulante Dienste würden die Einarbeitung erleichtern | die gesetzlichen Grundlagen der Sozialgesetzbücher SGB V und SGB XI sind Ihnen bekannt |das sind jedoch keine Bedingungen

Sie erhalten eine umfassende Einarbeitung und gegebenenfalls auf jeden Fall eine persönliche Schulung mit Ihrem neuen Software-Abrechnungsprogramm .snap. Die Übergabe durch die bisherige langjährige Verwaltungskraft ist schon geplant.

Was wir uns unbedingt wünschen

Das sind unsere drei wichtigsten Wünsche an Sie als Mensch: Sie sind

- 1.) freundlich und sprachgewandt und sind nicht aus der Ruhe zu bringen
- 2.) EDV-affin und wirtschaftlich interessiert
- 3.) ein Organisationstalent und stehen somit im Mittelpunkt des Pflege- und Betreuungsdienstes

Was wir Ihnen bieten

- Eine unbefristete Anstellung mit attraktiver Bezahlung, das bedeutet, Ihr Einstiegsgehalt beträgt (bei 24 Std./Wo.) 2.250 € pro Monat und erhöht sich nach der Probezeit auf 2.450 € plus Weihnachtsgeld
- Über einen individuellen Stundenumfang (zwischen 20 und 30 Std./Wo.) können wir gerne sprechen
- 30 Tage Urlaub

Unsere attraktiven Konditionen besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch. Bewerbungen schriftlich oder gerne auch online über unser Portal auf unserer Internet-Seite oder:

» Jetzt direkt formlos bewerben per E-Mail an bewerbung@pdl-management.de

PFLEGE ZU HAUSE

Ihr ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst
Am Musterstieg 14
34567 Musterdingen

www.pflege-siessegger.de

Jetzt **NEU!**

.snap HOME

DIE ANGEHÖRIGEN-APP

↗ alle gut informiert ↗ weniger Telefonate ↗ optimierter Workflow!



.snap Home vereinfacht die Kommunikation mit Klienten bzw. Angehörigen oder gesetzlichen Betreuern. Verspätungen der Einsatzkraft, Vitalwerte, Einkaufsliste, Terminabsprachen, eLNW oder Rechnungen: Relevante Infos werden einfach per App übermittelt. Sie sparen Zeit am Telefon – **und alle haben ein gutes Gefühl!**

Wir führen Pflege in die Zukunft.

www.euregon.de

euregon[®]

Impressum

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

Ein Abonnement ist 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
oder redaktion@pdl-management.de

Gestaltung und Layout: Mark Zschka
Illustrationen und Titelbild: Florentine Sießegger

Druck

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

© Thomas Sießegger [Hamburg, Langenargen, Berlin]