

PDL MANAGEMENT



Praxis für Führungskräfte in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten



Ein neues Jahr
erfolgreich starten



Peter Wawrik

Unternehmensberater für ambulante und teilstationäre Pflege
Gutachter und Sachverständiger (DGuSV)

Bad Sassendorf (NRW)

Email: info@wawrik-pflege-consulting.de

Web: www.wawrik-pflege-consulting.de

Möglichkeiten und Grenzen ambulanter Pflege

Diskutieren Sie im Arbeiterteam immer wieder über die Frage, dass die Wünsche des Patienten oder Kunden nach Versorgungs-, Zeit- und Leistungsumfang Vorrang haben sollten?

Ärgert es Sie manchmal auch, dass die Krankenkassen Sie bei der Bewilligung der Verordnungen häuslicher Krankenpflege scheinbar „im Regen“ stehen lassen, Sie aber weiterhin Leistungen erbringen sollen?

- » Wie soll es mit den jüngeren Mitarbeiter/-innen weiter gehen, die sich oftmals kurzfristig per Whatsapp krank melden oder „nicht bereit sind, mal am Wochenende einzuspringen“?
- » Wie sollen die Personal- und Sachkostensteigerungen des Jahres 2022 und 2023 aufgefangen werden?
- » Wie lange kann, wie lange wird unser Pflege- und Betreuungsdienst noch existieren?

Wenn dies unter anderem auch Ihre aktuellen Fragen sind, dann wird es Zeit, über die Möglichkeiten und Hilfen, aber auch über die Grenzen der ambulanten Pflege im Jahr 2023 zu sprechen, und wie Sie – aufgezeigt anhand von ein paar Beispielen – diesen begegnen können.

1.) Grundlage

Grundsätzlich haben Krankenkassen, nicht aber Sie mit Ihrem Pflege- und Betreuungsdienst gemäß SGB V eine Versorgungspflicht gegenüber Ihren Kunden. Pflegedienste sind Mitwirkende im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen.

- » „Die Versicherten erhalten die Leistungen als Sach- und Dienstleistungen [...]“.
- » „Qualität und Wirksamkeit der Leistungen haben dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse zu entsprechen [...]“. „Krankenkassen, Leistungserbringer und Versicherte haben darauf zu achten, dass die Leistungen wirksam und wirtschaftlich erbracht und nur im notwendigen Umfang in Anspruch genommen werden.“ (alle § 2 SGB V)

Für die Durchführung der Sachleistungen bedienen sich

die Krankenkassen der ambulanten Pflege- und Betreuungsdienste, mit denen jeweils Zulassungsverträge und Vergütungsvereinbarungen geschlossen werden. Eine Versorgungspflicht verbleibt trotzdem bei den Krankenkassen (und den Kommunen im Rahmen der Daseinsvorsorge für die Bürger).

Eine wirksame und wirtschaftliche Leistungserbringung bedeutet für die Pflegedienstleitung (PDL), dass Sie auf die Pflegequalität achtet und sowohl für die Pflegeleistungen als auch für eine effektive Tourenplanung Planungsvorgaben für die Mitarbeiter/-innen erarbeitet. Sofern Wunschzeiten der Patienten in die effektive Tourenplanung passen, können diese berücksichtigt werden. Sie dürfen aber nicht Grundlage der Planung sein.

„Wirksame und wirtschaftliche Leistungserbringung“ bedeutet auch, dass Leistungen bei Patienten (eigentlich) nicht durchgeführt werden dürfen, die unwirtschaftlich sind, zum Beispiel:

- » Eine aufwendige Wundversorgung mit ca. 40 Minuten für 14,15 € Vergütung zzgl. 4,86 € Fahrtkosten (Sätze aus Niedersachsen)?
- » Bei einem Fachleistungsstundensatz einer examinierten Pflegefachkraft von ca. 60-70 €/ Stunde?

Die Lösung kann eine Einzelvereinbarung im SGB V mit der jeweiligen Krankenkasse sein, die den individuellen Zeitaufwand berücksichtigt.

2.) Strategieansatz

Vielleicht kann für die Zukunft der ambulanten Pflege folgender Satz helfen:

„Wir nehmen (nur) so viele Patienten auf, wie wir verlässlich versorgen können.“

Für dieses Grundprinzip benötigt die PDL eine Klärung mit der Geschäftsführung, ein Wissen über die Nettoarbeitszeit der Mitarbeiterschaft. Erfahrungsgemäß sind das je nach Berufsgruppe zwischen 60 – 70 % der Bruttoarbeitszeit: Diese Daten sind auch in den Stammdaten der Software hinterlegt. ►

3.) Arbeitshilfen

Um die Grenzen auch rechtlich abzusichern, zeigen wir 3 Möglichkeiten auf, wie dies zum Beispiel vereinbart werden kann.

a) Flexible Arbeitsverträge

Flexible Arbeitsverträge nach § 12 TzBfG können helfen, Mehranfragen oder geringeren Arbeitsaufwand nach Sterbefällen von Patienten flexibel abzufedern. Pflege- und Betreuungsdienste wechseln heute und in Zukunft immer zwischen den Phasen „partieller (d.h. zeitlich befristeter) Aufnahmestopp“ und „freie Kapazitäten“.

b) Relative Pünktlichkeit

Mitarbeiter/-innen in der häuslichen Pflege können nicht „pünktlich“ sein. Während der Erstberatung wird i.d.R. mündlich erklärt, dass sich die Einsatzzeiten immer etwas verschieben können, weil die individuelle Pflege mal kürzer, mal länger dauert. Mündliche Informationen sind aber schnell wieder bei Patienten und Angehörigen vergessen. Helfen Sie sich und machen Sie es sich für daraus entstehende Konfliktgespräche mit den Patienten oder Angehörigen einfacher, in dem

Sie das Prinzip der „relativen Pünktlichkeit und Zeitkorridor“ im Pflegevertrag, auf der Homepage und im Flyer eintragen.

Das Prinzip „relative Pünktlichkeit“ kann z. B. wie folgt auch im Pflegevertrag mit aufgenommen werden:

Textvorschlag für einen Pflegevertrag mit Kunden

§ xx Relative Pünktlichkeit in einem Zeitfenster

In der ambulanten Pflege werden Patienten nacheinander in einer Tour versorgt. Dabei achten unsere Pflegekräfte auf die individuellen Bedürfnisse und die jeweilige Tagesverfassung der Patienten.

Notfälle während der Pflegeeinsätze, aber auch z. B. Stau im Straßenverkehr bedeuten, dass sich die Zeiten der Versorgung täglich innerhalb eines Zeitfensters ändern können. Wir nennen dies „relative Pünktlichkeit in einem Zeitfenster“, die wir Ihnen zusagen können. Unser Zeitfenster bedeutet z. B. 30 Minuten vor oder nach einer von uns genannten Uhrzeit, in der die Pflegekräfte kommen. ▶



.snap ambulant: SICHERHEIT FÜR IHREN PFLEGEDIENST IN KRISENZEITEN

Tariftreugesetz, Energiekosten-Steigerung, Inflation: Die Herausforderungen für Pflegedienste wachsen erneut. In schwierigen Zeiten funktionieren herkömmliche Strategien meist nur eingeschränkt.

Wir führen Pflege in die Zukunft.

Mit .snap ambulant navigieren Sie sicher durch die Krise: hin zum nachhaltigen Erfolg Ihres Pflegedienstes!

- **Controlling-Lösungen:** einfache und gezielte Steuerung
- **Sießegger-Kennzahlensystem:** DIE Kennzahlen für die Pflege
- **Hocheffiziente Tourenplanung** inkl. Tourensplitting bei kurzfristigen Krankmeldungen
- **Zeitsparender Soll-Ist-Abgleich** für die tägliche Feinsteuerung der Touren
- **§ 37.3-Beratungen:** mehr Umsatz mit Klientanalyse
- **Sicherheit** bei der Refinanzierung Ihres Pflegedienstes – durch volle **Transparenz**

Beispiel:**9:00 Uhr ▶ 9:30 Uhr ▶ 10:00 Uhr**

Unsere Zusage in diesem Beispiel bedeutet, dass die Pflegekraft in der Zeit zwischen 9.00 Uhr bis 10:00 Uhr zu Ihnen kommt.

Bei extremen Notfällen (Notarzteinsatz, Glatteis, etc.) informieren wir Sie telefonisch über eine eventuelle weitere Zeitverschiebung.

c) Regeln und Vereinbarungen im Betrieb

Wer vereinbart mit dem Patienten i.d.R. den Pflegevertrag? Wer spricht den Zeitkorridor für eine verlässliche Versorgung ab? In der Regel ist dies die Pflegedienstleitung, die stellvertretende PDL oder eine beauftragte Teamleitung.

Von den Patienten und deren Angehörigen wird erwartet, dass die Absprachen und Vereinbarungen seitens des Pflegedienstes eingehalten werden. Daher muss auch innerbetrieblich gelten: Die Leitung plant (und vereinbart), das Mitarbeiterteam führt die Planung so durch. Gleichzeitig sind aber auch die Mitwirkung und Verbesserungsvorschläge von den Mitarbeiter/innen erwünscht und gefordert. Trotzdem gilt: (zu ändernde) Absprachen trifft die Leitung, nicht die Mitarbeiterin.

4.) Wirtschaftliche Tourenplanung

Eine effektive Tourenplanung ist nicht nur aus wirtschaftlichen Gründen anzustreben, sondern vorrangig sogar unter dem Aspekt, Mitarbeiter und deren Arbeitszeit möglichst effektiv beim Patienten und weniger im KFZ zu planen und einzusetzen.

Oder kurz gesagt: Mehr Zeit für die Pflege und weniger Zeit im Auto.

Dies bedeutet aber auch, dass für jede Mitarbeiterin die Regel bekannt und von ihr eingehalten wird:

Die Leitung plant, jeder im Team arbeitet die Tour gemäß Planung ab.

Eine weitere Regel lautet: Jeder im Team meldet sich bei der PDL unverzüglich, wenn

- a) der Kunde einen anderen oder weiteren Hilfebedarf hat oder wünscht oder über einen Wunsch nach sogenannten „Ehda-Leistungen“ äußert
- b) die geplante Tour so nicht gefahren werden kann, weil eine neue Baustelle eingerichtet wurde und ein Umweg gefahren werden muss
- c) in der geplanten Tour mehrfach ein „Hin- und Her-Fahren“ auf gleichen Straßen vorgegeben wird und sinnvollerweise durch das zeitliche Verschieben von Patienten verringert werden könnte
- d) der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin legale „Schleichwege“ kennt, um Wegstrecken zu verkürzen

Hilfreiche Software für Pflege- und Betreuungsdienste hat heute eine Verknüpfung zu einem Routenplaner Google-Maps, HereWeGo.ä., um sich als Leitung die Tour „visuell“ ansehen zu können. Dies sollte unbedingt und immer bei der Tourenplanung genutzt werden, um evtl. „Fehler“ in der Planung verringern zu können.

Mit der Geschäftsführung sollte im Jahr 2023 erneut „wo, was und mit wem“ überprüft und abgestimmt werden:

- a) Wo fahren wir hin, wohin nicht (mehr)
 - ▶▶ Klärung des regionalen Versorgungsbereichs
- b) Was erbringen wir auch in Zukunft, was nicht
 - ▶▶ Klärung des Tätigkeitsumfangs
- c) Mit wem kooperieren wir
 - ▶▶ Kooperationen mit Pflegediensten am äußeren Rand des eigenen Versorgungsbereichs, um eventuelle Anfragen dorthin weiterleiten zu können.

● Peter Wawrik



SIEBEGGER
Sozialmanagement

www.siessegger.de

Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

▶ **Beratung**

▶ **Fortbildung**

▶ **Seminare**

▶ **Publikationen**

“Verstand besteht nicht nur im Wissen, sondern auch in der Fähigkeit, Wissen in die Tat umzusetzen.”

Marie von Ebner-Eschenbach



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Sozialarbeiterin, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach, Systemische Organisationsentwicklerin

Dortmund

Email: pflege@kerstinpleus.de

Web: www.kerstinpleus.de

2023 – Luise Glück bereitet sich vor!

Aus den letzten drei Jahren können wir viel lernen. So geht es auch Luise Glück, Pflegedienstleitung eines ambulanten Pflegedienstes. Ende 2022 fängt Luise Glück damit an, sich auf das Jahr 2023 vorzubereiten (siehe auch PDL-Management Ausgabe 8, November 2022).

Ziele, Visionen und Strategien

Für 2023 legt sie den Fokus auf vier Bereiche:

1. Personal

Im Zuge der turbulenten Zeiten und Herausforderungen liegt ihr die **Mitarbeiterzufriedenheit** am Herzen. Zufriedene Mitarbeiter zeigen keine Abwanderungsneigung. Luise Glück möchte ihre Mitarbeiter begeistern, motivieren und auch in schwierigen Zeiten ihre Leistungsfreude fördern und erhalten.

2. Qualitätsmanagement

Das Thema **Qualitätsmanagement & Fachwissen** hat in der letzten Zeit „geschlummert“. Hier braucht es eine neue Struktur und konsequenter Umsetzung.

3. Wirtschaftlichkeit

Mit Blick auf die **Wirtschaftlichkeit** ist Luise Glück zufrieden. Allerdings legt sie den Fokus nicht auf Wachstum im Sinne von Kundenakquise, sondern Wachstum im Sinne von „Umsatzsteigerung pro Kunde“.

4. Kunden/Angehörige

Wie gehen wir als ambulanter Pflegedienst mit **Kundenanfragen**

bzw. Bestandskunden um? Die Erwartungshaltung der Kunden als auch der Angehörigen hat sich verändert. Luise Glück möchte sich und ihr Team in der Kommunikation mit den Kunden/Angehörigen vorbereiten.

wichtiger ist ein „gutes und vertrauensvolles Miteinander“.

In diesem Zusammenhang stellt Luise Glück auch die Ziele-Matrix für 2023 vor. Gemeinsam mit ihrem Team bespricht sie den Fahrplan für 2023 und beteiligt die Mitarbeiter im Sinne von „Welche Ideen habt ihr?“.

PDL-Management Tipp

Wenn Führungskräfte sich für Vision, Ziele und Strategien keine Zeit nehmen, kann sich ein Pflegedienst perspektivisch nicht weiterentwickeln.

PDL-Management Tipp

Informieren Sie ihre Mitarbeiter frühzeitig über anstehende Veränderungen, über Ziele und Visionen. Beteiligen Sie Ihre Mitarbeiter und lassen Sie Ihre Mitarbeiter mitwirken!

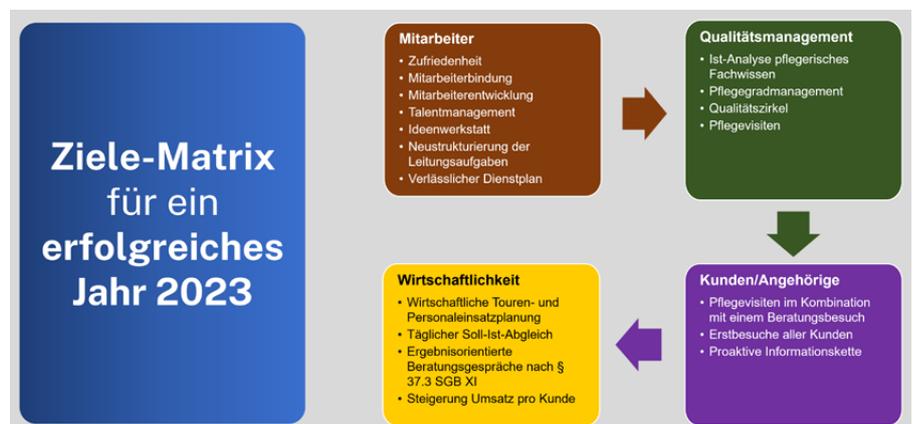
Schritt 1: Zielformulierung – eine Zielmatrix für ein erfolgreiches Jahr 2023

Noch im Dezember nutzt Luise Glück die Zeit! Sie lädt ihr Team zu einem gemütlichen Adventskaffee ein, um sich bei dem Team für ihren unermüdelichen Einsatz zu bedanken. Die Stimmung im Team ist gut. Die Zeiten der „heilen Welt“ ist vorbei. Umso

Ziel 1: Mitarbeiter

Vor dem Hintergrund der unruhigen Zeiten, insbesondere der steigenden Energiekosten, will sie ihren Mitarbeitern als Gesprächspartner zur Seite stehen. Möglicherweise plagen die Mitarbeiter in der heutigen Zeit ▶

Abbildung: Ziele-Matrix 2023



Ängste und Geldsorgen. Darüber hinaus will Luise Glück wissen, wie zufrieden sind Ihre Mitarbeiter tatsächlich. Gibt es Wünsche? Wie empfinden die Mitarbeiter die Stimmung?

Luise Glück hat einen anonymen Fragebogen entwickelt, den sie den Mitarbeitern aushändigt.

Die Ergebnisse wird Luise Glück zum Jahresstart vorstellen. Luise Glück pflegt eine offene und positive Kommunikation mit ihren Mitarbeitern.

1. Für 2023 plant sie **14-tägige Teamsitzungen**. Diese werden immer am gleichen Wochentag stattfinden, so können sich alle Mitarbeiter darauf einstellen. Die Uhrzeit und der Zeitrahmen stehen ebenfalls fest. Für die Tagesordnung erstellt sie eine Struktur (1. Mitarbeiteranliegen, 2. Kunden 3. Informationen zu Abläufen, usw.). Für die Protokollierung erstellt sie eine Liste. So kann Jeder Mitarbeiter sieht, wann wer Protokoll schreibt.

2. Mitarbeitergespräche

Die Zufriedenheit der Mitarbeiter und ein gutes Miteinander liegen ihr am Herzen. Sie möchte keine Gespräche zwischen „Tür und Angel“ führen. Daher erstellt sie für das 1. Quartal 2023 einen Terminplan.

Anlässe und Themen für ein Mitarbeitergespräch können z.B. sein:

- ✓ Zufriedenheit
- ✓ Entwicklung und Förderung
- ✓ Jahresgespräche
- ✓ Feedback
- ✓ Leistungsverhalten
- ✓ Sachaufgaben besprechen
- ✓ Kompetenzen und Verantwortung übertragen
- ✓ Ziele vereinbaren
- ✓ Unterstützung bei persönlichen Problemen des Mitarbeiters

PDL-Management Tipp: Das Mitarbeitergespräch

Das Gespräch mit dem Mitarbeiter wird als das wichtigste Führungsinstrument angesehen. Deshalb macht es Sinn dieses Instrument sicher zu beherrschen. Richtig eingesetzt, stellt das Mitarbeitergespräch ein wertvolles Werkzeug da. Und aus einem Mitarbeitergespräch wird ein Miteinandergespräch.

Dem Mitarbeiter Orientierung zu geben, eine persönliche Standortbestimmung durchzuführen und Perspektiven aufzuzeigen, sind wichtige Führungsaufgaben. Das Mitarbeitergespräch bietet den geeigneten Rahmen hierfür.

3. Mitarbeiterentwicklung „Fördern und Fordern“

Mitarbeiter möchten wahrgenommen werden! ▶

1. Wie bewertest du die derzeitige Stimmung, wenn du an deiner Arbeit/ an deinen Arbeitsplatz denkst?

Sehr gut	Gut	Neutral	Schlecht	Ich denke nicht an die Arbeit

2. Wie empfindest du die aktuelle Stimmung in deinem Team? Mehrfachnennungen sind möglich.

Harmonisch	Motiviert	Vertrauensvoll	Unruhig	Angepasst	Zerrütet	Sonstiges

3. Wie schätzt du den Zusammenhalt im Team ein?

Sehr gut	Gut	Optimierungsbedürftig	Schwach	Nicht vorhanden

4. Wie schätzt du die Zusammenarbeit mit deinem Leitungsteam ein?

Sehr gut	Gut	Optimierungsbe- dürftig	Schwach	Nicht vorhanden

5. Was gefällt dir an deiner Arbeit/ deinem Arbeitsplatz?

6. Was stört dich an deiner Arbeit/deinem Arbeitsplatz?

7. Was benötigst du, damit es dir als Mitarbeiter gutgeht?

8. Stell dir sich vor, du hättest 3 Wünsche frei. Was würdest du bei deinem Arbeitgeber verändern?

9. Was wolltest du schon immer loswerden?

10. Was wünschst du dir von deinem Leitungsteam?

Luise Glück vertraut ihren Mitarbeiterinnen. Sie möchte ihre Mitarbeiter motivieren und weiterentwickeln. Im Kontext eines „Potenzialgesprächs“ interessiert sich Luise Glück für die Visionen ihrer Mitarbeiter. Wer will sich weiterentwickeln? Wo sieht der Mitarbeiter seine Stärken, wo sieht Luise Glück beim Mitarbeiter Potenzial.

4. Ideenwerkstatt

Luise Glück will sich von ihren Marktbegleitern abheben. Sie sieht sich als moderner und attraktiver Arbeitgeber. Dazu gehört u.a. auch, dass sie sich für die Anregungen und Vorschläge ihrer Mitarbeiter interessiert. Sie wird in 2023 zwei Mal pro Jahr zum Ideenwettbewerb aufrufen und Preise hierfür vergeben.

Seien Sie neugierig über die weiteren Ziele, die Luise Glück und ihr Team in 2023 in Angriff nehmen werden:

- ▶ **Zielebene Qualitätsmanagement**
- ▶ **Zielebene Wirtschaftlichkeit**
- ▶ **Zielebene Kunden und Angehörige**

Erfahren Sie dies in der Ausgabe 10 (Januar 2023).

● Kerstin Pleus

▶ PLEUS SEMINARE 2023

Ambulante Pflege neu denken und erfolgreich steuern ●

Probleme in der Pflege lösen ●

Professionelle Beratungsbesuche und Schulungen ●

nach § 37 Abs. 3 SGB XI und § 45 SGB XI (Online-Seminar)

Plötzlich „Leitung“! ●

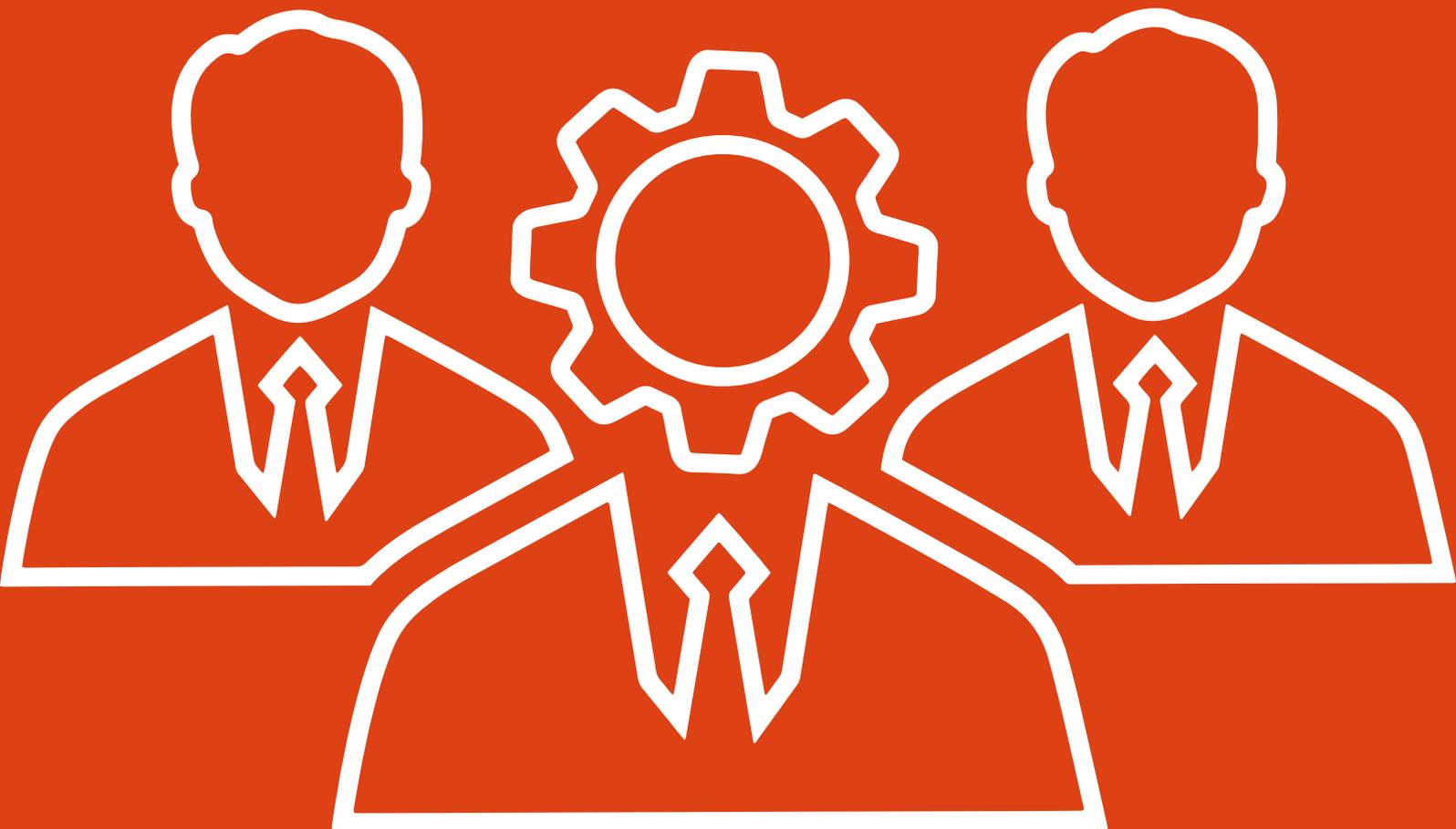
Erste Schritte für Führungskräfte (Online-Seminar)

IHR UNTERSTÜTZER-TEAM

FÜR IHREN PRIVATZÄHLERKATALOG

Nutzen Sie für die Umsetzung Ihres Privatzählerkatalogs unser Rundum-Paket von der Konzeption über die Gestaltung, das Training bis zur Implementierung.

Ihr persönliches UNTERSTÜTZER-TEAM steht bereit. Kontaktieren Sie uns für spezifische Unterstützung oder buchen Sie das ganze Paket ganz einfach über: privatzahler@siessegger.de



Thomas Sießegger

Dipl.-Kfm., Organisationsberater & Sachverständiger
für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste
Hamburg + Langenargen

WORKSHOP | KONZEPTION | ENTWICKLUNG

Kontakt: privatzahler@siessegger.de

Hans-Georg Lipp

Organisationsberater & Coach für
Einrichtungen der Pflege und der Jugendhilfe
Bremen

VERKAUFSTRAININGS | COACHING

Kontakt: hgl@hansgeorglipp.de

Anette Klein

Diplom-Grafikerin & Projektleiterin
über 25 Jahren Berufserfahrung
Hamburg & Budapest

DESIGN | PROJEKTLEITUNG | DRUCK

Kontakt: kontakt@anetteklein.com

Kerstin Pleus

Systemische Organisationsberaterin, MDK-Gutachterin,
PDL, Business-Coach, DGQ-Auditorin
Dortmund

IMPLEMENTIERUNG | FACHLICHE BEGLEITUNG

Kontakt: pflege@kerstinpleus.de

IHR TEAM



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

Feedback: Nur wer weiß wo er steht, kann sein Verhalten auch anpassen

Auch in Zeiten extremer Personalnot gilt es, ruhig, konzentriert und besonnen zu bleiben und sich an den Zielen zu orientieren, die Sie sich gesetzt haben: Keine Schnellschüsse bei Personalentscheidungen, keine Erpressungen zulassen. Besser Stagnation beim Wachstum akzeptieren und sich auf wichtige und umsatzstärkere Kunden konzentrieren, als wahllos neue Mitarbeiter zu akzeptieren, die Sie früher nie eingestellt hätten. Ihre Personalnot darf Sie auch nicht dazu verleiten, mit Scheuklappen die Probezeit der neuen Mitarbeiter verstreichen zu lassen.

Wobei, nicht nur „die Neuen“ sollten wertschätzendes Feedback erfahren, auch die alten Hasen können Stärkung in Mitarbeiterbeurteilungs- und Zielvereinbarungsgespräche erfahren, um gemeinsam mit Ihnen als PDL die Leitplanken für ein konstruktives Miteinander aller Mitarbeiter kontinuierlich zu gestalten.

Neue Mitarbeiter

Ihre Mitarbeiter brauchen im Hinblick auf ihre eigenen Leistungen ein Feedback.

Hierzu ein Beispiel:

Ohne Rückmeldung zu den Ergebnissen der Dokumentation geht ein Pflegemitarbeiter davon aus, dass er alles richtig macht. Mit Rückmeldung könnten Sie sein fehlerhaftes Verhalten dagegen bei etwaigen Abweichungen in die richtige Richtung lenken. Und selbst wenn in der Pflegedokumentation alles stimmt, dann bringt das Feedback eine

wichtige Wertschätzung zum Ausdruck: „Das haben Sie wirklich gut gemacht! Danke!“

Zielvereinbarungsgespräche: in der Einarbeitung ein Muss

Wenn Sie nun an die Einarbeitung eines neuen Mitarbeiters denken, dann muss klar sein, dass dieser regelmäßig eine Orientierung braucht. Wenn Sie dies umsetzen, dann hat das vor allem 2 entscheidende Vorteile:

1. Sie können ein etwaig abweichendes Verhalten lenken
2. Sie erhöhen die Bindung des neuen Mitarbeiters an Ihr Unternehmen

Gründe genug, um sich diesbezüglich sogar ein **System des Feedbacks** zu überlegen. Bei einer Probezeit von 6 Monaten wird Ihnen folgender Gesprächsrhythmus helfen.

So bleiben Sie regelmäßig im Gespräch mit dem neuen Mitarbeiter und dieser bekommt immer wieder

eine Orientierung über Ihre konkreten Erwartungen und seine erbrachten Leistungen. Ergänzend noch 2 wichtige Tipps.

Tipp 1: Der persönliche Charakter des Gesprächs

Führen Sie die Gespräche nicht nur nach einem standardisierten Plan. Auch für ein offenes Gespräch sollte Zeit eingeplant sein. Das macht das Gespräch nicht so statisch, sondern ganz im Gegenteil sehr persönlich. Gerade das (ver-)bindet!

Tipp 2: Auch zwischendurch einmal sprechen

Reduzieren Sie den Kontakt zu den neuen Mitarbeitern nicht nur auf die bereits genannten Gespräche. Natürlich sprechen Sie auch zwischendurch. Halten Sie regelmäßigen Kontakt mit den neuen Mitarbeitern. ▶

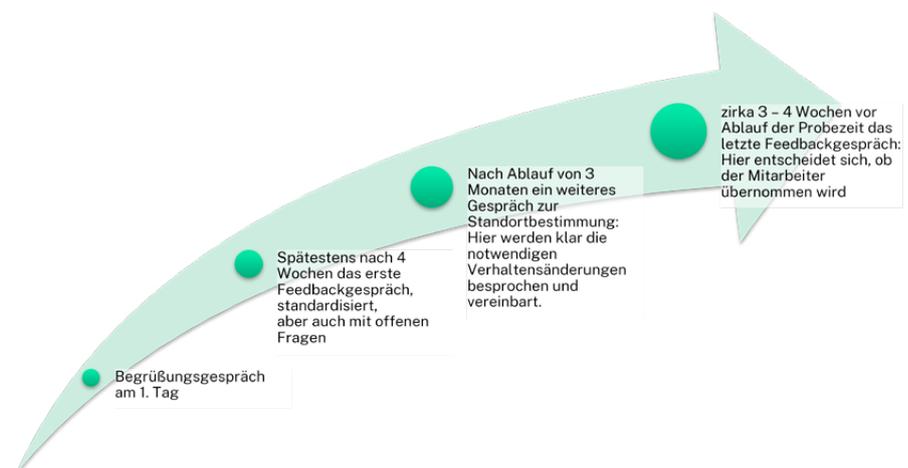


Abbildung: System des Feedbacks | Feedbackgespräche im Rahmen der Einarbeitung

Eine Orientierung für „alte Hasen“ ist ebenso sinnvoll

Vergessen Sie jedoch auch nicht Ihre „alten Hasen“. Natürlich wissen erfahrene Pflegekräfte häufig selbst ganz gut, wo sie stehen. Aber über das Feedback-Gespräch können Sie auch diesen Mitarbeitern eine

Wertschätzung zukommen lassen. In den meisten Pflegediensten geschieht dies durch so genannte **Mitarbeiterbeurteilungs- und Zielvereinbarungsgespräche**.

Damit diese wirklich etwas bringen, sollten Sie **3 Erfolgsfaktoren** beachten.

Zur besseren Durchführung von Zielvereinbarungsgesprächen habe ich Ihnen zudem drei gut nutzbare Checklisten zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung zur freundlichen Nutzung beigelegt.

Allgemeine Erfolgsfaktoren für Beurteilungsgespräche

<p>1. Die Abstände zwischen den Gesprächen dürfen nicht zu lang sein</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ein Abstand von 2 Jahren ist zu lang und bringt nichts. Da erinnert man sich doch kaum an das letzte Gespräch. ✓ Wählen Sie einen Abstand von 1 Jahr.
<p>2. Gespräche müssen mit allen Mitarbeitern geführt werden</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Damit es nicht komisch aussieht, müssen Gespräche mit allen Mitarbeitern geführt werden. ✓ Erstellen Sie einen Jahresplan, damit Sie nicht in einem Monat zu viele Gespräche haben.
<p>3. Gespräche müssen gut vor- und nachbereitet werden</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Machen Sie sich auf einem Vorbereitungsblatt im Jahresverlauf kurze Notizen zu dem jeweiligen Mitarbeiter. ✓ Notieren Sie sich die vereinbarten Ziele, damit diese nicht in Vergessenheit geraten.

Checkliste: Vorbereitung von Zielvereinbarungsgesprächen

Selbst-Test: Durchführung von Zielvereinbarungsgesprächen

- ▶ Geben Sie dem Mitarbeiter ausreichend Chancen, seine eigenen Zielvorstellungen einzubringen.

Notizen zur anschließenden Reflexion:

- ▶ Verdeutlichen Sie dem Mitarbeiter Chancen und Grenzen sowie die Ziele und Vorstellungen des Unternehmens.

Notizen zur anschließenden Reflexion:

- ▶ Versuchen Sie, sachlich die Ziele beider Seiten zu überprüfen und in Einklang zu bringen.

Notizen zur anschließenden Reflexion:

- ▶ Geben Sie dem Mitarbeiter das Gefühl, dass Sie ihn unterstützen und tun Sie dies auch.

Notizen zur anschließenden Reflexion:

Selbst-Test: Durchführung von Zielvereinbarungsgesprächen

- ▶ Geben Sie dem Mitarbeiter ausreichend Freiraum auf dem Weg zu seinen Zielen.

Notizen zur anschließenden Reflexion:

Checkliste: Nachbereitung von Zielvereinbarungsgesprächen

Selbst-Test: Nachbereitung von Zielvereinbarungsgesprächen

- ▶ Wurden alle Vereinbarungen dokumentiert?

Notizen zur anschließenden Reflexion:

- ▶ Welche Hilfestellungen zur Zielerreichung wurden vereinbart?

Notizen zur anschließenden Reflexion:

- ▶ Wann findet das nächste Zielvereinbarungsgespräch statt? Ist zudem ein Zwischengespräch (z. B. zu einem bestimmten Thema oder Teilziel) geplant?

Notizen zur anschließenden Reflexion:

Fazit: Wer fragt, der führt!

Die Herausforderungen für Sie als Pflegedienstleitung sind aktuell immens!

Und wir gehen davon aus, dass es auch nicht ruhiger wird.

Umso wichtiger ist es, dass Sie in Bezug auf Ihr Führungsverhalten Prioritäten setzen.

Ein Verzicht auf Zielvereinbarungsgespräche wäre fatal. Noch vielmehr

- jetzt nach Corona - müssen all diese ausgesetzten Instrumente wieder eingeführt und genutzt werden.

Auch wenn diese in Bezug auf all Ihre Mitarbeiter einen enormen Zeitaufwand fordern. Aber denken Sie daran, dass Sie dadurch die guten Mitarbeiter fördern und ihnen Danke sagen.

Den schlechten Mitarbeitern erteilen Sie dagegen wichtige Ansagen.

Das Gesamtergebnis wird sich genau dadurch verbessern.

Auch an dieser Stelle möchte ich Ihnen wieder eine kostenlose Sprechstunde anbieten. Wenden Sie sich mit Ihrem Anliegen zu dieser Thematik gerne an

christian@loffing.com

und ich melde mich zeitnah bei Ihnen. Gerne können wir auch ein professionelles Coaching vereinbaren. Ich freue mich auf Ihre Kontaktaufnahme!

● Christian Loffing



Helge Ogan

Organisationsberater für ambulante Pflegedienste

Hamburg

Email: ogan@pdl-management.de

Die Pflegesoftware fit machen für das neue Jahr

Wenn ein Jahr zu Ende geht und ein neues kommt, lohnt es sich auch, einmal einen Blick auf die verwendete Pflegesoftware im Pflege- und Betreuungsdienst zu werfen. Je nachdem, welche Software verwendet wird, sind sicher unterschiedliche Dinge zu beachten. Hier werden beispielhaft einige genannt. Was bei Ihnen zu tun ist, sprechen Sie im Zweifel am besten mit dem Hersteller Ihrer Software ab, der dafür ja sicherlich gut über seine Hotline zu erreichen wäre. Vielleicht erhalten Sie diese Hinweise auch automatisch per Newsletter oder über das Hilfesystem der Software.

Welches könnten die Dinge sein, die zum Jahreswechsel einer Beachtung bedürfen? Hier sind einige aufgezählt.

Arbeitszeitjahreskonten der Mitarbeiterinnen

Vielleicht wird in Ihrer Software das Jahreskonto der Mitarbeiterinnen, auf dem die Monatsalden über das Jahr gesammelt werden, wenn Mitarbeiterinnen mehr oder weniger als im Arbeitsvertrag vereinbart gearbeitet haben, als ‚echtes‘ Jahreskonto geführt, also als ein Konto, das nur für das angegebene Kalenderjahr gilt und damit endet. Dann müssten die Salden aus dem ablaufenden Jahr in das neue Kalenderjahr übertragen werden. Dafür gibt es dann sicherlich eine Funktion, die nach Abschluss des alten Jahres den Saldo von dort als neuen Anfangssaldo überträgt. Das darf nicht übersehen werden, sonst würde ja mit falschen Stunden gerechnet.



Abbildung: Screenshot - Datenbereinigung DSGVO

Urlaubsvorträge

Resturlaub aus dem Vorjahr wird häufig im Folgejahr noch genommen. Dafür müssen sie in der Pflegesoftware vermutlich auch dorthin übernommen werden. Kann Ihre Software das automatisch für alle Mitarbeiter machen? Dann nutzen Sie diese Funktion. Übrigens: Jetzt wäre der richtige Zeitpunkt, dafür zu sorgen, dass es im nächsten Jahr gar nicht zu diesen Überträgen kommt: Verplanen Sie jetzt 100% des Urlaubs für 2023 im Dienstplan – bzw. fordern Sie entsprechende Urlaubsanträge von Ihren Mitarbeiterinnen. Auch wenn es sich nicht so anfühlt: Nicht genommener Urlaub (genau wie Mehrstunden in Jahreskonten) belasten die Bilanz und können im Fall der Fälle entscheidend dafür sein, ob Ihr Pflegedienst für eine Bank kreditwürdig ist oder nicht. Und es ist eigentlich nur eine

Disziplinfrage. Echte Gründe, den Urlaub nicht zu planen gibt es nicht.

Kalender

Pflegesoftware muss wissen, an welchen Tagen im Jahr Feiertage sind, um Zuschläge bei der Leistungsabrechnung und auch bei der Stundenabrechnung der Mitarbeiterinnen korrekt zu berechnen. Vielleicht tut Ihre Software das vollautomatisch z. B. mit einem Versionsupdate oder automatischen ‚Tasks‘. Vielleicht muss der Kalender aber auch für das folgende Jahr erstellt werden. Dafür gibt es dann sicherlich eine Funktion, die per Mausklick die Standard-Feiertage des Bundeslandes in den Kalender einträgt. Ist Ihr Pflegedienst in Bayern? Dann gibt es vielleicht regionale Feiertage, die immer manuell angegeben werden müssen. Muss das für jedes Jahr gemacht werden? ►

Dann denken Sie daran. Kennt Ihre Pflegesoftware eine Funktion, die Ferien z. B. im Dienstplan oder in anderen Plänen anzuzeigen? Dann müssen Sie eventuell die Ferien Ihres Bundeslandes hinterlegen oder – falls Ihre Software so eine Funktion kennt – sie importieren.

Übertragbare Budgets - § 45b Entlastungsbetrag

Die Budgets aus dem Entlastungsbetrag § 45b Ihrer Kunden haben die besondere Eigenschaft, dass unverbrauchte Beträge der einzelnen Monate sich über das Kalenderjahr hinaus bis zum 30. Juni des Folgejahrs ansparen. Falls Ihre Pflegesoftware die Verwaltung dieser Budgets unterstützt und falls Sie die Budgets für Ihre Klienten verwalten wollen (!), ist hier eventuell auch eine Aktion Ihrerseits in der Software nötig. Vermutlich per Sammelfunktion können Sie die Überträge aus dem Jahr 2022 für alle Klienten als Übertrag in das neue Jahr übernommen werden. Auch wenn dieses Thema insgesamt für viele Pflegedienste ein unerfreuliches ist, ist es doch immer noch die große Mehrheit der Dienste, die über eine Abtretungserklärung dem Kunden das Gefühl geben, es handele sich hier um eine Sachleistung. Je nachdem, wie groß der Ärger und der Aufwand über häufig doch verbrauchte Budgets und nachträgliche Privatrechnungen ist, könnte das neue Jahr auch Anlass sein,

Von Admin durchzuführen	
Kalender	bis Dezember 2022 Kalender öffnen ✓ OK
Arbeitszeitmodelle Grundtabelle	bis Dezember 2022 ✓ OK
Von Einrichtung durchzuführen	
Soll AZ im Mitarbeiter-Arbeitszeitmodell	ab Dezember 2022 ✓ OK
Urlaubsvortrag (ggf. Zusatzurlaub)	ab Januar 2023 ⚠ Mitarbeiter, bei denen AZ-Konto nicht gesperrt ist: 23 ✓ OK
Saldenvortrag Jahreskonten	ab Januar 2023 ⚠ Mitarbeiter, bei denen AZ-Konto nicht gesperrt ist: 33 ✓ OK
§45b Jahresabschluss	ab Januar 2023 ⚠ Klienten mit §45b Budget nicht abgerechnet: 28 ✓ OK
SONSTIGES	
Befreiung von Medikamentenzahlung entfernen	ab Januar 2023 ✓ OK Sabine Kermer 30. Dez 2022, 14:38
Datenbereinigung gem. DSGVO	Bereinigung wird zum Stichtag der Ausführung durchgeführt ✓ OK Wolfgang Kermer 30. Dez 2022, 16:58

Abbildung: Screenshot - Jahresabschluss

darüber nachzudenken, diese Leistung als Privatleistung zu handhaben und mit dem Kunden direkt abzurechnen und ihn sich das Geld von der Pflegekasse erstatten zu lassen.

Befreiung von der Medikamentenzahlung („Rezeptbefreiung“)

Wenn Ihre Kunden eine Befreiung von der Zuzahlung erhalten, vermerken Sie sich das eventuell in Ihrer Pflegesoftware. Zum Jahreswechsel sind die allermeisten zunächst wieder erstmal nicht von der Zuzahlung befreit, so dass Ihre Dokumentation in der Software zurückgesetzt werden muss. Eine dauerhafte Befreiung ist eine Ausnahme, die nicht häufig vorkommt. Manche Pflegesoftware sieht dafür

spezielle Felder vor, die dann auch automatisch für alle nicht dauerhaft befreiten Klienten zurückgesetzt werden können. Am 31. Dezember wäre der richtige Zeitpunkt, das zu tun. Vielleicht fragen Sie sich auch beim Lesen dieses Hinweises, warum das bedeutsam für Sie sein sollte, Sie haben sich doch bisher um die Befreiung von der Zuzahlung Ihrer Kunden auch nicht gekümmert. Herzlichen Glückwunsch, Sie machen es richtig! Organisieren von Rezepten und Medikamenten ist nicht die Aufgabe eines Pflegedienstes. Wenn Sie es dennoch für Ihre Kunden übernehmen (z. B. damit Sie möglichst störungsfrei Ihre Leistung der Medikamentengabe erbringen können), muss das ►

SIEBEGGER auf facebook



SieBegger SozialManagement ●

Eine Seite von **Thomas SieBegger**

► eine Internet-Seite für Führungskräfte und für Geschäftsführungen von ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten

Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst ●

Eine Seite von **Helge Ogan + Thomas SieBegger**

► die erste Internet-Seite Deutschlands, **speziell für Verwaltungskräfte** in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten

SieBegger + Wawrik Management GmbH ●

► Unternehmensperspektiven für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Tagespflegen

Eine Seite von **Thomas SieBegger + Peter Wawrik**

PDL Management ●

► Die neue kostenfreie Fachzeitschrift mit wertvollem Praxiswissen mit **Thomas SieBegger + weiteren Autoren**

unbedingt eine kostenpflichtige privat abgerechnete Serviceleistung sein. In der Vergütung der Behandlungspflegeleistung ist dieser Aufwand nicht mitverhandelt und nicht enthalten.

Datenbereinigung – Datenschutz

Eigentlich ist es eine ständige Aufgabe, mit der man nicht nur der Pflicht nachkommt, die die Datenschutzgesetzgebung mit sich bringt, sondern auch ein ureigenes Interesse: Die Daten in der Pflegesoftware sollen aktuell sein und nicht benötigte Daten ausgeblendet oder gelöscht werden. Die Begrifflichkeiten hierfür sind unterschiedlich, manchmal wird statt von Ausblenden auch von „auf inaktiv setzen“ oder von Archivieren gesprochen. In allen Fällen geht es darum, dass nicht mehr benötigte Datensätze nicht mehr sichtbar sind. Gehen Sie jetzt zum Jahreswechsel

Ihre Kunden einmal durch und prüfen Sie, ob fertig abgerechnet wurde und blenden Sie nicht mehr Benötigtes aus. Manche nehmen diesen Zeitpunkt auch als Anlass, die offenen Posten bei diesen Personen zu prüfen (was aber natürlich nicht nur einmal im Jahr geschehen darf!).

Vielleicht sieht Ihre Software auch eine automatische Datenbereinigung gemäß DSGVO vor. Sie sind nämlich verpflichtet dazu, nicht mehr benötigte Daten auch nicht mehr zu speichern. Das ist ein komplexes Feld, weil im Widerspruch dazu es auch Aufbewahrungsfristen stehen, die ebenfalls eingehalten werden müssen. Wenn Sie also für Kunden Rechnungen geschrieben haben, können Sie diese nur löschen, wenn Rechnungen außerhalb der Software aufbewahrt werden – und warum sollte man das tun? Ausgeschiedene Kunden bleiben also

mindestens zehn Jahre in der Software erhalten und könnten dann erst gelöscht werden. Wenn Sie Pflegedokumentation mit Ihrer Software durchführen – also voll digitalisiert sind – sind die Aufbewahrungsfristen noch länger. Interessenten allerdings, bei denen es zu gar keiner Versorgung gekommen ist, müssen zeitnah wieder gelöscht werden. Vielleicht beherrscht Ihre Software das alles und Sie können so eine Datenbereinigung automatisch durchführen lassen.

Der Jahreswechsel ist ein guter Zeitpunkt, all diese Punkte durchzugehen und mal wieder ‚für Ordnung‘ zu sorgen.

Alle Beispielbilder:

© euregon AG – www.euregon.de

● Helge Ogan



Katholische Akademie

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

innovativ
lebendig
christlich





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 100 Punkte Checkliste 2023

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Pflegedienstleitungen, um ganz ehrlich zu sein, um das Jahr 2023 erfolgreich zu gestalten, benötigt man nicht ganz genau 100 Punkte einer Checkliste. Mit Sicherheit gibt es noch weitere und vor allem tiefere Hinweise, was alles vorbereitet oder geändert werden könnte.

Vielleicht könnte man auch ein paar Punkte zusammenfassen, einige Hinweise haben Sie mit Sicherheit auch schon erledigt beziehungsweise umgesetzt. Trotzdem, der Sinn und Zweck dieser Checkliste ist es, Ihnen in einer breiten Palette, mit einem Puzzle aus 100 Teilen, einen kleinen Stups zu geben, was Sie auf diesem Weg durch herausfordernde Zeiten alles beachten können.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg, und würde mich freuen, wenn Sie wertschätzend diese Punkte, die ich immer und immer wieder in Beratungen zum Ansatz bringe, nutzen können. **Folgen Sie gerne den Punkten mit einem Klick darauf.** Dieser Klick bringt Sie jeweils auf andere Seiten, wo Sie gegebenenfalls weitere und in die Tiefe gehende Informationen bekommen.

Es geht los. Bevor Sie in die Zukunft schreiten, sollte zunächst einmal klar sein, wo der Weg hingehen soll. Die Strategieentwicklung ist letzten Endes der Ausgangspunkt für die Weiterentwicklung ihres Pflege und Betreuungsdienstes.

Visionen, Ziele, Strategien

1. Erstellen Sie eine Vision mit daraus abgeleiteten Zielen und Strategien für Ihren Pflege- und Betreuungsdienst.
 - » „andere“ Mitarbeiter, die nicht Minuten-getaktet Leistungen erbringen müssen
 - » einfachere „Tourenplanung“
 - » einfachere Zeiterfassung
 - » unkomplizierte Abrechnung
2. **Definieren Sie** – wenn Sie unter 100 Kunden haben – **Wachstum als Ziel.** Wachstum sollte aber erst nach einer Reorganisation Ihres Dienstes stattfinden. Sind Sie nämlich im Defizit oder entsprechen Ihre Ergebnisse nicht dem, was Sie sich ursprünglich vorgenommen haben, so multiplizieren sich durch Wachstum Ihre Probleme.
3. Stellen Sie sicher, dass nicht externe Betreuungsdienste den lukrativen Markt der Betreuungs- und Entlastungsleistungen abschöpfen. Bauen Sie ein eigenes Team auf: **Betreuungsleistungen – Hauswirtschaft – Verhinderungspflege** (das „BHV-Team“). Das kann man ab einer Größe von 150 Kunden anvisieren.

Dieser Dienst sollte unter dem Dach des Pflegedienstes integriert sein. Die Logistik im BHV-Team ist jedoch eine ganz andere:

Dieses Team hat am besten eine eigene Leitung.
4. Bauen Sie eine **Beratungsstruktur** und **-kultur** und **-kompetenz** auf. Beratung ist nicht lästige, schlecht bezahlte Pflicht, sondern der Schlüssel für erfolgreiche umsatzstarke Leistungsarten und zugleich Visitenkarte für Ihren Pflegedienst. Ein Pflegedienst mit 100 Kunden sollte bei etwa 25 Mitarbeitern zwei bis drei Kollegen für die Beratung auserwählt haben. Bei größeren Pflege- und Betreuungsdiensten sollte für die Beratung ein **eigenes Team** mit eigener Leitung aufgebaut werden.
5. Erstellen Sie eine (kleine) **Marktanalyse**. Untersuchen Sie den Wettbewerb im direkten Umfeld (Blicken Sie vor allem auf kleine Pflegedienste) und überlegen sich, ob eine Übernahme oder eine Integration in Ihren Pflegedienst nicht die beste Lösung für alle wäre? Der lokale oder regionale ►

Wettbewerb sollte genau beobachtet werden. Setzen Sie hierfür die EXCEL-Marktanalyse von Thomas Sießegger oder die von Peter Wawrik ein). Ihnen werden hierbei mit Sicherheit Ideen kommen, wie Sie z. B. neue Mitarbeiter gewinnen können.

6. Entwickeln Sie sich weg vom **Kosten(sparen)-Denken**, hin zum Investieren und zum **Umsatz steigern**. Kosteneinsparungen sind allenthalben nur noch bei Organisationszeiten möglich und durch eine stetige Optimierung der Fahrt- und Wegezeiten (siehe „Kennzahl des Monats“ in dieser Ausgabe).
7. Umsatz – und Erlössteigerungen haben fünf mögliche Ansatzpunkte:

- a) SGB XI: insbesondere bei den Pflegegraden 2 und 3 die Sachleistungen besser ausschöpfen
- b) Verhinderungspflege neu konzipieren und verstärkt anbieten
- c) Die Vielzahl der Kunden abbauen, die „nur“ die Leistungen des Entlastungsbetrages nutzen und anstatt dessen vorhandene Sachleistungskunden besser und umfangreicher versorgen
- d) Einen Privatzahlerkatalog (weiter) entwickeln und diese Leistungen fortan anbieten
- e) Die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI als wichtiges Steuerungsinstrument erkennen

Wachstum als Teil der Strategieentwicklung

8. Wachstum sollte prinzipiell Ziel des Pflegedienstes sein:

- a) zuerst sollte der Umsatz pro Patient so gesteigert werden, dass die monatlichen Ergebnisse Ihren Wünschen entsprechen
- b) dann erst sollte die Anzahl der Kunden erhöht werden

und/oder

- c) neue Leistungen erschlossen werden, die Sie bisher noch nicht (genügend) angeboten haben

Zurzeit, um die Jahreswende 2022/2023, sollten Sie sich wahrscheinlich aber erst einmal konsolidieren und vielleicht sogar Kunden abbauen.

9. Ein Pflegedienst sollte organisatorisch geteilt werden, wenn er eine Größe von ca. 100 – 110 Patienten erreicht hat. Die nächsten Schritte stehen an bei ca. 180 Patienten und dann bei ca. 270 Patienten, usw. Dann hätte der Pflegedienst 3, dann 4 und 5 ... Teams und könnte somit immer weiterwachsen

10. Setzen Sie – unter anderem – auf ambulante Haus- und **Wohngemeinschaften** als ein Teilbeitrag im Rahmen von Wachstum. Sie gehören in ein Leistungsportfolio eines Pflegedienstes fast schon mit dazu, genauso wie die **Tagespflege**. So entsteht eine attraktive Versorgungskette für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen.

11. Aufgrund des Wachstums im Bereich der Betreuungsleistungen, der Hauswirtschaft und der Verhinderungspflege wird die Pflegefachkraftquote von z. B. bisherigen 60% bis 80% auf 30% bis 50% sinken. Auch bei den Behandlungspflegeleistungen sinken die Anforderungen immer weiter, so dass auch geeignete Pflegekräfte diese durchführen können. Das bedeutet dann andere Aufgaben für die bisherigen Pflegefachkräfte. Diesen Wandel gilt es zu gestalten. Die Touren- und Personal-Einsatz-Planung wird sich gravierend ändern müssen.

12. Überlegen Sie, ob der Name Ihres Pflegedienstes noch „richtig“ ist, denn Pflegedienste werden zu Pflege- und Betreuungsdiensten, weil der Anteil der Betreuungsleistungen immer größer werden wird.

Kosten einsparen // Effizienzressourcen nutzen und umsetzen

13. Prüfen Sie die Organisationszeiten, ob Sie bei ca. 8% der Anwesenheitszeiten liegen

14. Werten Sie die Fahrt- und Wegezeiten aus, siehe Kennzahl des Monats. Der Bundesdurchschnitt liegt bei 25%, das kann aber bei Ihnen aufgrund regionaler Gegebenheiten durchaus anders sein. ▶

Dann müssen Sie das in Vergütungsverhandlungen bei der Hausbesuchspauschale entsprechend berücksichtigen

15. Den Mitarbeitern sollte für die Zukunft eine **Rüstzeit** „vor“ und „nach dem Dienst“ eingerichtet werden, so z. B.

» „vor“ dem Dienst = 4 Minuten für Pflegekräfte, 6 Minuten für Pflegefachkräfte,

» „nach“ dem Dienst = 3 Minuten für Pflegekräfte, 7 Minuten für Pflegefachkräfte.

Diese Zeiten sind den Mitarbeitern als Arbeitszeit zu gewähren, und sollen eine **Orientierung** darstellen. Sie sollten eher zu knapp bemessen sein, denn die Mitarbeiter haben immer die Möglichkeit, wenn sie weniger (oder mehr) Zeit benötigen, diese geltend zu machen, indem sie entsprechende Anmerkungen in ihrem mobilen Gerät verfassen.

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI

16. Erkennen Sie, dass Beratungsgespräche eine Möglichkeit darstellen, die stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und die Betreuungsleistungen zu verkaufen bzw. zu „verschenken“, das betrifft die Pflicht-Beratungskunden.

17. Die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für die eigenen Sachleistungskunden haben das Ziel, stetig bei der Ausschöpfung der Sachleistungen nachzujustieren.

18. Spezialisieren Sie zwei bis drei Pflegefachkräfte darauf, die Beratungsgespräche (bei ca. 100 Kunden), indem Sie diesen Verkaufstrainings und ähnliches anbieten. Wenden Sie sich hier bitte vertrauensvoll an Herrn Hans-Georg Lipp.

19. Die Kunden müssen - als Service - vom ambulanten Pflegedienst angerufen werden. Es liegt in Ihrem Ihren Interesse!

20. Die Terminierung für die spezialisierten Pflegefachkräfte übernimmt die Verwaltungskraft vor Ort – oder die Leitung des Beratungsteams.

21. Planen Sie die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI, und werten Sie diese auch aus, welchen Erfolg Ihre auf die Beratung spezialisierten Pflegefachkräfte damit erzielt haben.

22. Stellen Sie die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI als ein Profil bildendes und besonderes Angebot Ihres Pflegedienstes dar, z. B. dadurch, dass Sie Beratung als wichtige Basis Ihres Pflegedienstes ausweisen in einem eigenen Flyer, der vermittelt:

» „Wir sind es, der Berater-Pflegedienst,
 » wir kommen gerne zu Ihnen, haben alle Zeit der Welt,
 » wir machen Ihnen das beste Angebot, das zu Ihnen passt“,

oder so ähnlich.

Ausbau des Leistungsangebotes

a) Verhinderungspflege

23. Entwickeln Sie ein Konzept für die (stundenweise) Verhinderungspflege, welches folgende Aspekte enthält:

» Verteilen und Planen des „Budgets“ der Verhinderungspflege (1.612 € bzw. 2.418 €) auf 12 Monate
 » die „Budgets“ sind nur Obergrenzen der Zuschüsse durch die Pflegeversicherung, Angehörige können auch Eigenanteile leisten

» „verschenken“ Sie Stunden (2.418 € geteilt durch Ihren Stundensatz = mögliche Stundenanzahl ohne Eigenanteil) anstatt den Stundensatz zu nennen, usw.

24. Verlangen Sie einen Stundensatz von 48 oder 54 Euro, je nach Ihren Voraussetzungen und Vorstellungen. Sie können diesen preisfrei bestimmen, ohne Einrede der Pflegekassen.

25. Die stundenweise Verhinderungspflege und ►

die Betreuungsleistungen sollten nicht in die Touren der Pflege-Mitarbeiter integriert werden, sondern perspektivisch im BHV-Team unterkommen, da sie in der Regel längere Einsätze sind.

- 26.** Rechnen Sie möglichst nur noch ganze Stunden bei der Verhinderungspflege ab. Alternativ können Sie, wenn Ihr Stundensatz z. B. 54 € beträgt, die halbe Stunde für 32 € anbieten. Warum? Weil Sie es können.

- 27.** Stundenweise Verhinderungspflege sollte niemals verwendet werden, um „unlukrative“ Einsätze aufzupeppen. Das ist nicht erlaubt. Verhinderungspflege darf in der Regel nicht in 10- oder 15-Minuten-Schritten den Pflegeeinsätzen angehängt werden.

- 28.** Die Erlöse der Verhinderungspflege sollten getrennt ausgewiesen und ausgewertet werden. Es ist nicht notwendig, diese nach Pflegegraden differenziert zu erfassen.

b) Leistungen mit dem Entlastungsleistung

- 29.** Entwickeln Sie für die Entlastungsleistungen ebenso ein Konzept wie bei der stundenweise Verhinderungspflege.
- 30.** Verlangen Sie einen Stundensatz für die Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI von 35 bis 45 Euro, je nach Ihren Voraussetzungen und Vorstellungen

- a) 30 – 40 Euro für Hauswirtschaft
b) 35 – 45 Euro für Betreuungsleistungen

Sie können die Preise nicht ganz frei bestimmen, denn Sie müssen die sogenannte Preisobergrenze berücksichtigen. Wenn also Sachleistungen ähnlich beschrieben sind, dann dürfen Sie nur diesen Preis berechnen und gegebenenfalls die Investitionskosten noch mit hinzurechnen.

- 31.** Rechnen Sie die Entlastungs-/Betreuungsleistungen nach exakten 1/4-Stunden oder pro 1/2 Stunde ab, nicht „pro angefangene 15 Minuten“. Exakte und großzügig vereinbarte Zeitrahmen machen die Planung und die Abrechnung einfacher.
- 32.** Das Angebot von Hauswirtschaft im Rahmen des Entlastungsbetrages nach § 45 b SGB XI sollte – wenn möglich – nicht die hauswirtschaftlichen Leistungen (als Leistungskomplexe) ersetzen.
- 33.** Die Erlöse der Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI sollten getrennt ausgewiesen und ausgewertet werden.
- 34.** Entwickeln Sie ein Anforderungsprofil, welches Personal mit welchen Voraussetzungen und Qualifikationen Sie für die Entlastungsleistungen (und für die Verhinderungspflege) einsetzen möchten.

c) Privatzahlerleistungen

- 35.** Bauen Sie einen Privatzahler-Katalog auf oder aus. Dieser sollte enthalten:
- a) Einzelleistungen (pro Monat abgerechnet)
b) Pakete (das Paket sollte deutlich günstiger sein als die Summe der Kosten der Einzelleistungen)
c) Zeit-Leistungen (denn Menschen wünschen oft verlässliche Zeit-Einheiten anstatt inhaltlich orientierte maximierte und „minuten-getaktete Rennpflege“)

- d) Gruppen-Angebote oder Veranstaltungen
- 36.** Die interessantesten und/oder umsatzstarken Privatzahlerleistungen:
- » das Verordnungs- und Medikamentenmanagement sollte mit 25 Euro berechnet werden
 - » „mal gucken“ oder „nach dem Rechten schauen“
 - » kleinere Handgriffe, die nicht über die Sachleistungen (Hauswirtschaft) abgerechnet werden können ▶

- 37.** Machen Sie einen ersten Entwurf des Privatzahler-Kataloges (dieser muss noch nicht perfekt sein), sammeln Sie Erfahrungen während des ersten Jahres und geben Sie dann erst – nach einer Diskussion und Überarbeitung – den Privatzahler-Katalog in Druck
- 38.** Damit Sie noch genügend Zeit für die Entwicklung oder Überarbeitung haben – und auch,

um diese Leistungen den Kunden rechtzeitig 4 Wochen vorher anzukündigen, empfehle ich einen neuen oder überarbeiteten Privatzahlerkatalog frühestens zum 1. April 2023 einzuführen.

Zum Thema „Privatzahlerleistungen“ gibt es eine eigene Ausgabe von **PDL Management**, die Sie durch einen [Klick auf diesen Punkt](#) ● herunterladen können.

Professionalisieren der Erstgespräche

- 39.** Erstgespräche müssen Priorität 1 besitzen bei den Aufgaben einer Pflegedienstleitung und dürfen nicht anderen unwichtigen Aufgaben zum Opfer fallen.
- 40.** Professionalisieren Sie die Erstgespräche, indem Sie einen verbindlichen Verfahrensstandard dafür schaffen. Nutzen Sie **orgavision** ● für die Definition Ihrer Prozesse.
- 41.** Erstgespräche sind immer von der Leitung durchzuführen, niemals per Telefon (oder gar, dass die Kunden dafür zum Pflegedienst kommen müssen).
- 42.** Sollten Sie Tablets oder Tablet-PCs haben, sollten Sie diese unbedingt bei den Erstgespräch zum Einsatz bringen.
- 43.** Schaffen Sie in der Anzahl der Leitungs- und der Beratungskräfte professionelle Erstgesprächs-Mappen an. Diese sind am besten mit einem Tablet-PC ausgestattet, mit persönlichen Visitenkarten (mit Hinweis auf die Funktion Teamleitung oder Pflegedienstleitung), und sie sollten von allen Leitungs- und Beratungskräften gleichermaßen genutzt werden. Die Erstgesprächs-Mappen sollten standardmäßig alle nötigen Informationen und Berechnungsmöglichkeiten zur Verfügung stellen, die normalerweise abgefragt werden könnten. Dazu zählen Kalkulationsraster, Anträge Verhinderungspflege, Pflegeverträge, Privatzahler-Katalog, Kooperationspartner, usw.

Weitere Punkte zur Ergebnisverbesserung bzw. Erlössteigerung

- 44.** Planen Sie „erneute Kundenbesuche“ fest ein und sorgen Sie für Regelmäßigkeit. Besuchen Sie also zukünftig jeden Kunden mindestens einmal pro Jahr, so als wäre es ein Erstgespräch. Rechnen Sie diese über Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI (zwei pro Jahr) ab, wenn Sie keine andere Abrechnungsgrundlage haben.
- 45.** Bringen Sie die Verwaltungskraft in die Verantwortung dafür, die erneuten Kundenbesuche für die Leitungskräfte z. B. von Februar bis Oktober des Kalenderjahres zu planen. Diese sollen bei den Kunden anrufen und Termine vereinbaren
- 46.** Bringen Sie bei den Pflegevisiten auch wirtschaftliche Aspekte und Fragestellungen mit ein, die den angemessenen Leistungsumfang berücksichtigen ►



**Sießegger
Wawrik**
Management GmbH

Am Kanzleramt
Rahel-Hirsch-Straße 10
10557 Berlin

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

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

Wirtschaftliche Touren- und Personal-Einsatz-Planung

47. Überprüfen Sie die hinterlegten Zeitwerte für die Leistungskomplexe:

- » Sind diese zu hoch im Vergleich zu anderen Pflegediensten?
- » Entsprechen Sie Ihren Vorstellungen? ... sonst Nachverhandlungen
- » Stimmen die Relationen der Zeitwerte untereinander?

48. SOLL-IST-Vergleiche sollten **täglich** durchgeführt werden. Sie sind - neben der Planung - das wichtigste Instrument zur Steuerung eines ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes.

49. Täglich sollten

- a) die Pflegezeiten
- b) die Organisationszeiten und
- c) die Fahrt- und Wegezeiten

durch die Leitung angepasst werden.

Änderungsbedarfe können sich sowohl bei Mitarbeitern als auch bei Kunden ergeben.

50. Mitarbeiter dürfen die Touren nicht eigenwillig abändern oder tauschen!

51. Verwenden Sie bei der Touren- und Personal-Einsatz-Planung zur Ermittlung der geplanten Fahrt- und Wegezeiten die Zeitwerte aus dem Routenplaner und addieren + 1 oder + 2 Minuten

52. Fahrt- und Wegezeiten sollten „richtig“ erfasst werden, vom Zeitpunkt „Wohnungstür schließen“ bis zur nächsten „Wohnungstür öffnen“

53. Im Rahmen der Kostenrechnung sollten die internen Kosten richtig ermittelt werden. Diese sind der

Personal-Einsatz-Planung zu hinterlegen. Im Softwareprogramm sollten – um die Personal-Einsatz-Planung richtig nutzen zu können – realistische Zeitwerte hinterlegt werden. Es sollte nur ein kleiner Puffer eingebaut werden, z. B. um 5% bis 10% erhöhte Werte. Die Berechnung der Stundensätze sollte nicht auf einzelne Mitarbeiter bezogen sein, sondern auf Qualifikationen, z. B. Pflegefachkräfte = 46,52 Euro, Helferinnen = 38,34 Euro, sonstige Mitarbeiter = 23,21 Euro.

Es sollte zumindest unterschieden werden in zwei Preise für zwei verschiedene Qualifikationen: die Pflegefachkräfte und „die anderen Mitarbeiter“. Sinnvoll ist auch ein eigener Kostenfaktor für Mitarbeiter, welche ausschließlich in der Hauswirtschaft eingesetzt werden.

54. Nutzen Sie Ihre Software in vollem Umfang, v.a. für:

- » die Erfassung und Auswertung der Organisationszeiten
- » das Cockpit für den immer zeitnahen Überblick Ihrer Zahlen
- » Erfassung und Auswertung der Fahrt- und Wegezeiten
- » alle anderen Daten z. B. für das kleine Sießegger-Kennzahlensystem

55. Konsequentes Nutzen der Vor- und Nachkalkulation Ihres Software-Programms. Bedenken Sie: alles ist eine Mischkalkulation

Im April 2023 wird der Themenschwerpunkt von **PDL Management** ● die Touren - und Personal-Einsatz-Planung sein.

Pro-aktive Personalpolitik

56. Etablieren Sie eine pro-aktive Personalpolitik. Der Engpass in den nächsten 30 Jahren ist das Personal, sind die Mitarbeiter, die Sie benötigen. Leistungen zu erbringen und Kunden zu „gewinnen“ ist weniger das Problem.

Stellen Sie die Mitarbeiter baldmöglichst ein, noch bis zum Frühjahr 2023.

Warten Sie nicht, bis die Über-/Mehrstunden der bisherigen Mitarbeiter steigen. Das wird nicht funktionieren.

Zusätzliche Mitarbeiter sollten auch deshalb

eingestellt werden, um die Kopfhalt der Mitarbeiter zu erhöhen, und um eine flexiblere Personal-Einsatz-Planung zu ermöglichen

57. PDLs: Haben Sie immer zwei oder drei potentielle zukünftige Führungskräfte im Auge. Wer ist möglicherweise in 3, in 5 oder in 10 Jahren „reif“ für die Übernahme von Verantwortung. Finanzieren Sie die notwendige PDL-Ausbildung. Sie sollten immer eine „Reserve“ haben, falls es zu Schwund kommt in der Leitung. Das „Schlimmste“, was passieren könnte: Sie haben kurzzeitig „zu viele Führungskräfte“. Dann eröffnen Sie eben eine Außenstelle und wachsen. ►

Kontrolle und Abrechnung der Leistungen

- 58.** Die Abrechnung der Leistungen sollte am 1. oder 2. Werktag des Folgemonats zu 90% fertig sein, sonst „läuft etwas schief“, denn während des Monats kontrolliert die Leitung täglich (ohne Ausnahme) die zurückkommenden (von den Mitarbeitern korrigierten) Einsatzpläne, gleichgültig ob diese auf Papier ermittelt wurden oder mit mobiler Datenerfassung.
- 59.** Es bedarf meist einer intensiven und ständigen Kontrolle der IST-Einsatzpläne, d.h.
- » Anfangs- und Endzeiten der Hausbesuche sollten minutengenau erfasst werden (7:13 – 7:29 Uhr)
 - » ein Abgleich mit den Arbeitszeitnachweisen sollte erfolgen
 - » und ein **Abgleich mit den Leistungsnachweisen**
- 60.** Den Mitarbeitern sollte die Verantwortung für die Erlössicherung erläutert und mit ihnen kommuniziert werden, denn
- a) Die Mitarbeiter stehen in der Verantwortung für die Vollständigkeit der Aufzeichnung der Leistungen und damit für die Erlössicherung.
 - b) Die Leitungen stehen in der Verantwortung für die Richtigkeit und vor allem für die Vollständigkeit der Abrechnung
 - c) die Verwaltungskraft (vor Ort) steht nicht direkt in der Verantwortung für die Richtigkeit der Abrechnung. Sie muss sich verlassen können, dass im Vorfeld alles richtig gelaufen ist.
- 61.** Steigen Sie um im Jahr 2023 auf elektronische Leistungsnachweise. Forcieren Sie zumindest die Gespräche mit den Kassen, um hier bald eine große Vereinfachung und Erleichterung zu erreichen.

Personalentwicklung

a) Kurzfristige Qualifizierung: Verkaufstrainings, Coaching, EDV- und BWL-Schulungen

- 62.** Verkaufstrainings sollten in dreierlei Hinsicht stattfinden:
1. für Leitungskräfte
 2. für die auf Beratungsgespräche spezialisierten Pflegefachkräfte
 3. aber auch für die anderen Pflegefachkräfte und für die Pflegekräfte
- 63.** Alle Leitungs- und Verwaltungskräfte müssen „Original“-EDV-Schulungen bekommen, d.h. sie sollen nicht durch „Überlieferung“ lernen, sondern alle 1-2 Jahre sollten Original-Schulungen Ihres Software-Anbieters genutzt werden
- 64.** Eventuell sollte die Leitung ein **Angebot für Coaching** ● wahrnehmen können, um die aus der Beratung als notwendig erachteten Ziele in das Alltagsgeschäft einzubauen.
- 65.** Seminare besuchen – ergänzend zur PDL-Ausbildung (da diese ja eventuell schon lange her ist): Eine Möglichkeit zum Aufbau weiteren Know-hows ist der Besuch von Seminaren. Gute Seminare gibt es zum Beispiel bei
- a) der **Bank für Sozialwirtschaft** ●
 - b) der **Katholischen Akademie in Regensburg** ●
- 66.** Für Verkaufstrainings für Leitungs- und Beratungskräfte empfehle ich Herrn Hans-Georg Lipp, der vor Ort bei Ihnen Verkaufstrainings oder Beratungstrainings durchführen kann. Dabei werden auch Themen wie Haltung, Rhetorik, Kommunikation und Wertschätzung der eigenen Arbeit berücksichtigt. Bevor Sie die Verkaufstrainings machen, sollten jedoch die **Bücher von Andreas Heiber** ● gelesen worden sein: Beratungshandbuch SGB XI und Ambulante Einsatzplanung.

b) Personalbeschaffung und Arbeitsplatzattraktivität

- 67.** Mitarbeiter-Wünsche sollten stärker berücksichtigt werden. Vor allem auf die familiäre Situation ist einzugehen.
- 68.** Leasing-Personal sollte nicht beschäftigt werden. Das könnte ein Zeichen dafür sein, dass die Löhne zu niedrig sind, andere Aspekte ►

der Arbeitsplatzattraktivität nicht gegeben sind oder dass die Leitung zu bequem ist, eigene Konzepte zur Personalbeschaffung zu entwickeln. Auf jeden Fall ist Personal-Leasing zu teuer.

- 69.** Mit attraktiven Arbeitsplätzen sollte geworben werden, um das in der Regel große Personalproblem abzumildern. Kläre Sie, was den potentiellen, jungen Bewerberinnen wirklich wichtig ist.
- 70.** Die Überstunden der Leitungskräfte sollten zukünftig pauschal abgegolten werden. Es ist den Aufgaben und der Verantwortung der Leitungskräfte nicht angemessen, dass diese

nach Stunden arbeiten. Sie sollen Aufgaben erfüllen, die mit ihnen abgesprochen sind, und sollten gemeinsam definierte Ziele erfüllen.

- 71.** Zeigen Sie mehr Flexibilität bei der Einstellung neuer Mitarbeiter. Heutzutage müssen Sie als Arbeitgeber flexibel und kreativ sein. Wenn eine Bewerberin das Geld für einen 38 Stunden-Job oder gar in Vollzeit benötigt, dann soll sie den Job auch bekommen. Dann müssen Sie Ideen entwickeln, wie Sie z. B. mit Projekten oder Sonderaufgaben oder einem Home-Office-Angebot die Mitarbeiterin trotzdem sinnvoll einsetzen können. So gewinnen Sie auch junge Mitarbeiter

c) Fortbildung

- 72.** Eine gezielte Fortbildungsplanung sollte auf die Unternehmensziele ausgerichtet sein, und sich an den Potentialen der Mitarbeiter orientieren. Dafür bedarf es mindestens 1 x jährlich so genannte Mitarbeiter-Jahresgespräche.
- 73.** Anschaffen der wichtigsten Fachzeitschriften und Einbinden in die Fortbildung und Personalentwicklung: Da wäre zum einen die Fachzeitschrift „Häusliche Pflege“, zum anderen „PDL konkret“. Diese sind anzuschaffen und auch wirklich zu nutzen.
- 74.** Über das Internet sollte nicht nur gegoogelt werden, sondern auch andere

Informationsquellen genutzt werden zur Informationsversorgung.

- 75.** Alle Leitungs- und Verwaltungskräfte müssen „Original“-Schulungen Ihrer Software-Firma bekommen. Es sollten mindestens alle 2 Jahre Auffrischungs-Schulungen in Anspruch genommen werden, um sicherzustellen, dass
- a) Neuerungen tatsächlich umgesetzt und genutzt werden,
 - b) nicht nur mit „Überlieferung“ von Wissen für neue Mitarbeiter das Programm genutzt wird.

Strukturen in Leitung und Verwaltung

a) Neustrukturierung der Leitungsaufgaben

- 76.** Eine Leitung sollte immer in Vollzeit beschäftigt werden. Am besten sind eventuelle Über-/Mehrstunden schon mit einer Zulage abgegolten. Eine Leitungskraft sollte – wenn möglich – nicht mit Freizeitausgleich arbeiten, sondern an Zielen und Ergebnissen orientiert vergütet werden
- 77.** Leitungskräfte sollten Prioritäten in ihren Aufgaben setzen, auf Tour zu gehen ist zweitrangig, Leitungskräfte sind keine „Springer“
Das sind die 3 Hauptaufgaben der Leitung eines Pflegedienstes:

- a) Durchführen aller Erstbesuche
- b) die komplette EDV-gestützte Touren- und Personal-Einsatz-Planung
- c) die zeitnahe Kontrolle der Touren- und Personal-Einsatz-Planung

- 78.** Die Freistellung der Pflegedienstleitung und der Stellvertretung sollte angemessen sein (Stunden für Leitung dividiert durch die Stunden der Mitarbeiter = ca. 12% +/-2%)
- 79.** Eine Leitungskraft sollte eine Stellvertretung haben, die nicht nur Abwesenheitsvertretung im Rahmen von Urlaub und Krankheit ist, ►

sondern – entsprechend dem Wachstum des Pflegedienst - mehr und mehr ständige Aufgaben übernimmt.

- 80.** Eine hohe Krankenquote könnte ein Zeichen sein für unzufriedene Mitarbeiter und in diesem Zusammenhang für zu wenig Führung. Ein paar herausgegriffene Aspekte:

- » Die Dienstplanung sollte verlässlich sein,
- » mit den Mitarbeitern sollte konsequent und fair umgegangen werden,
- » die Touren- und Personal-Einsatz-Planung muss differenziert sein,
- » und Abweichungen von Vereinbarungen sollten verbindlich Konsequenzen nach sich ziehen.

b) Neustrukturierung der Verwaltungsaufgaben

- 81.** Ab 60 Patienten sollte eine Verwaltungskraft vor Ort zur Verfügung stehen, v.a. zur Entlastung der Leitung, siehe Themenheft **PDL Management** ● „Die Verwaltungskraft – Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes“.
- 82.** Bauen Sie die Verwaltungskräfte zu „Assistentinnen“ der PDL (oder der Geschäftsführung) aus
- 83.** Eine Verwaltungskraft vor Ort sollte in der Regeln der PDL unterstellt sein.
- 84.** Verwaltungskräfte sollten (entsprechend ihrer Qualifikation) stärker in die Steuerung integriert

werden, vor allem zur Unterstützung der Leitungskräfte und/oder der Geschäftsführung

- 85.** Die Stunden der Verwaltungskräfte sollten angemessen sein (Stunden für Verwaltung dividiert durch die Stunden der Mitarbeiter = ca. 4% - 6%)
- 86.** Sollten Sie die Stunden in der Verwaltung ausweiten wollen, achten Sie darauf, dass es besser ist, zwei Verwaltungskräfte zur Verfügung zu haben, die sich ergänzen und vertreten können. Zweitens: Die Arbeitszeiten der beiden Verwaltungskräfte sollten sich geringfügig, um sich austauschen zu können. Ansonsten gilt es aber, einen möglichst großen Zeitraum zwischen 7:00 und 17:00 Uhr abzudecken

Außendarstellung, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und Kommunikation

- 87.** Die Internet-Seite sollte ständig überarbeitet und aktualisiert werden.
- 88.** Stellen Sie bei der Internet-Seite die Mitarbeiter-Akquise mindestens genau so in den Mittelpunkt wie die Information der Kunden // der Engpass der Pflegedienst werden in den nächsten 30 Jahren eher

die Mitarbeiter sein denn die Akquise von Kunden: Stellen Sie ein Bewerber-Portal zur Verfügung.

- 89.** Beratung: Es sollte eine eindeutige Klärung erfolgen, wer die Beratung für die ambulante Pflege macht, und „wie“. Darüber sind verbindliche Absprachen zu treffen.

Ausstattung, Strukturen + Prozesse, Standards, Fuhrpark, ... + Qualitätsmanagement

- 90.** Entwickeln sie die wichtigsten Standards
- a) für die Erstgespräche
 - b) für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI
 - c) für die Aufnahme eines Kunden
 - d) für die Abrechnung
 - e) für die Durchführung der Dienstbesprechungen usw.,

um zu effizienten bzw. einheitlichen (bei mehreren Pflegediensten) Vorgehensweisen zu gelangen.

- 91.** Installieren Sie eine Online-Cloud-Lösung für Ihr digitalisiertes Qualitätsmanagement, nutzen Sie **orgavision** ● für die Definition Ihrer Prozesse. ►

- 92.** Dienstbesprechungen sollten regelmäßig, geplant und verbindlich durchgeführt werden und als ein Mittel der Organisationsentwicklung genutzt werden
- 93.** Binden Sie Ihre Fachzeitschriften und Fortbildung in jede Dienstbesprechung mit ein, lesen Sie bitte monatlich ● **PDL Management** und als Ergänzung die ● **Häusliche Pflege**, und stellen Sie die Fachartikel gegebenenfalls den Mitarbeitern für Fortbildungszwecke zur Verfügung.
- 94.** Die Ablage der Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten sollte gegebenenfalls neu organisiert werden. Die Patienten-Stammdaten enthalten i.d.R.:
- » Durchschläge, Kopien oder spezielle Ausdrücke der Patienten-Stammlblätter
 - » Durchschläge oder Kopien der Leistungsnachweise in Form von Abrechnungsbögen für die Krankenkasse (SGB V) und für die Pflegekasse (SGB XI)
 - » Kopien der Verordnungen/Genehmigungen
 - » Korrespondenz mit den Patienten bzw.

Angehörigen oder mit deren Kostenträgern
» abgelaufene Pflegedokumentationen bzw. Pflegeplanungs“blätter“

- 95.** Digitalisieren Sie all diese Prozesse im Jahr 2023, schaffen Sie das Papier ab, und halten Sie lediglich für Notfälle, die Patienten-Stammdaten, die wöchentlich ausgedruckten (reduzierten) Einsatzpläne in gedruckter Form vor. Bei aller Digitalisierung müssen Sie z. B. auf einen Blackout vorbereitet sein.
- 96.** Mögliche Alternativen zur Organisation und Finanzierung der Rufbereitschaft sollten erwogen werden. Bei rechtmäßiger Bezahlung der Rufbereitschaftsdienste entstehen Kosten von ca. 7.000 – 10.000 Euro p.a.
- Diese können reduziert werden, indem
- a) die eigene Rufbereitschaft an andere Pflegedienste „verkauft“ wird (die Kosten reduzieren sich, wenn dadurch Erträge entstehen, oder
 - b) der Pflegedienst kauft sich für weniger als 7.000 – 10.000 Euro p.a. bei einem anderen ein

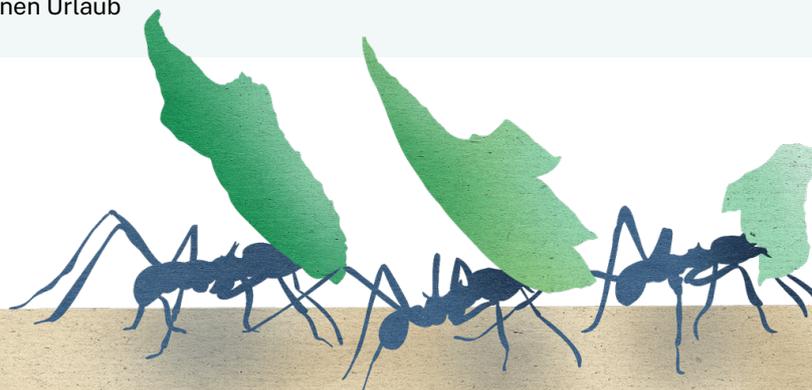
Controlling, Buchhaltung, Rechnungswesen

- 97.** Der Kontenrahmen sollte entsprechend den gesetzlichen Vorgaben gestaltet sein. Geben Sie „SKR 45“, „DATEV“ und „ambulante Pflege“ bei Google ein, und Sie werden einen guten Vorschlag als PDF-Datei finden, wie Sie Ihren Kontenplan einrichten sollten/könnten / Diesen können Sie als PDF-Datei downloaden ●
- 98.** Steuern Sie mit Kennzahlen anstatt mit Wirtschaftsplänen: Ein Kennzahlensystem sollte als (fast) alleiniges unterjähriges Steuerungsinstrument genutzt werden
- 99.** Bilden Sie Rückstellungen für
- » Über- bzw. Mehrstunden
 - » nicht genommenen Urlaub

Diese sind monatlich zu buchen.

- 100.** Leitungskräfte müssen stärker ins monatliche Controlling einbezogen werden. Deshalb sollten z. B. im Rahmen der monatlichen Controlling-Gespräche die Leitungskräfte entweder
- » untereinander sprechen (in Verbänden: mit den anderen Leitungskräften mehrerer Pflegedienste)
 - » sich mit der Geschäftsführung konsultieren und über die Zahlen und Ziele und deren Erreichungsgrad sprechen.

Ziel ist es, aus den Zahlen geeignete Maßnahmen ableiten zu können



● Thomas Siebeger

● orgavision QM-Tipp



Johannes Woithon

Gründer und Geschäftsführer
orgavision GmbH Berlin

Berlin

Email: johannes.woithon@orgavision.com

Web: www.orgavision.com

Eine Software für das Qualitätsmanagement

Können wir uns die überhaupt leisten?

In der dunklen Jahreszeit fällt uns schneller auf, was nicht gut läuft in unserem Leben. Das kann alles sein: belastete Beziehungen, eine unschöne Wohnsituation, zehn Kilo zu viel auf der Waage ...

Wenn etwas nicht besonders gut läuft, stehen wir unter dem Druck, es zu verbessern. Aber wenn wir etwas verbessern möchten, müssen wir es immer auch verändern. Und das macht vielen Menschen Angst. Weil sie den initialen Aufwand fürchten, und weil es ja auch „irgendwie“ alles noch auszuhalten ist. Also bleiben sie in einer Schleife der latenten Unzufriedenheit hängen.

Wenn man aber nichts verändert, wächst man nicht. Und nichts wird besser.

(Sie fragen sich, wie von hier aus der Dreh zum Qualitätsmanagement in der Pflege gelingt? Keine Sorge: QM ist so lebensnah, es finden sich immer Verknüpfungsmöglichkeiten!)

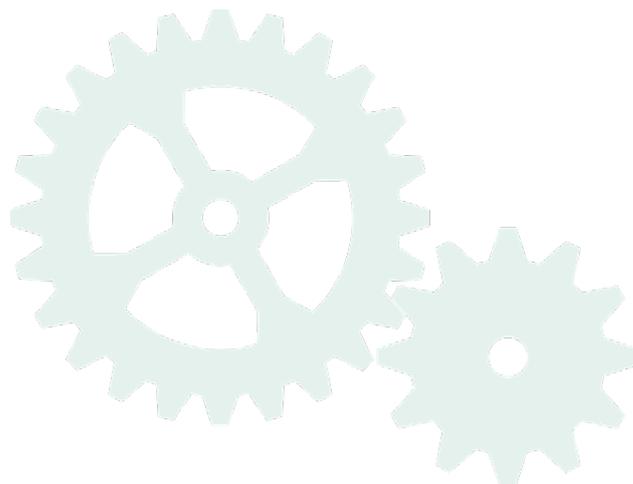
Digitales QM – eine sinnvolle Investition in die Pflege

In der Pflege, das wissen wir, läuft vieles schon seit langem nicht gut. Zeitmangel, Personalmangel, Geldmangel ... Das alles ist sicherlich nicht Ihre Schuld, und Sie können wenig dran ändern. Sie haben aber durchaus einen Hebel zum Ansetzen.

Ein digitales QM schenkt Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nämlich von Tag 1 an Zeit, z.B. indem es Ihre Dokumente klug lenkt, automatisch den richtigen Empfängerkreis benachrichtigt und die Kenntnisnahmen gleich mit einsammelt.

Jetzt sagen Sie: Ja, das klingt ganz schön – aber es kostet ja auch wieder Geld, und das können wir uns nicht leisten.

Frage zurück: Ab wann könnten Sie sich eine Software denn leisten? Oder anders: Können Sie es sich denn überhaupt leisten, sie sich nicht zu leisten? Haben Sie schon einmal gegenübergestellt, was eine QM-Software kostet – und was sie an Kosten spart? Ob es sich dabei womöglich um eine sinnvolle Investition handelt?



Schauen wir uns das zusammen näher an.

Arbeitszeit bestmöglich nutzen

Ganz klar: Arbeitszeit ist in der Pflege das kostbarste Gut. Damit gilt es achtsam umzugehen, Ihre Pflegefachkräfte müssen sinnvoll und effizient eingesetzt werden: Sie sollten das, was sie super können, nämlich Menschen pflegen, möglichst oft tun. Und administrative Aufgaben sollten von ihnen ferngehalten werden.

Nun können Sie Ihren Pflegekräften nicht alles ersparen – aber Sie können dafür sorgen, dass sie durch Verwaltungsaufgaben nicht mehr aufgehalten werden als nötig.

Rollenbezogene Informationen verteilen

Wie gehen Sie vor?

1. Klären Sie zunächst, welche Rollen in Ihrem Pflegedienst auftauchen: hauswirtschaftliche Unterstützung, Pflegehilfskräfte, Pflegefachkräfte, Ehrenamtliche, Verwaltungskräfte.
2. Legen Sie fest, wen Sie mit welchen Informationen behelligen: Wer muss was wissen, wen geht was etwas an? Eine Software ermöglicht es Ihnen, verschiedene Rollen zu etablieren, mit individuellen Aufgaben und Rechten. So ist sichergestellt, dass die relevante Information nur diejenigen erreicht, die damit auch etwas anfangen können – oder müssen. ►

Interessant für Sie als PDL: Die Kenntnisnahmen der einzelnen Kolleginnen und Kollegen sammelt eine Software automatisch ein – inklusive Erinnerung, falls nötig.

Visuelle Unterstützung spart Zeit

Auch beim Aufnehmen der Information lässt sich Zeit sparen: Wenn wir die Augen auf das Wesentliche lenken, wenn also bei Änderungen lediglich das Neue farblich hervorgehoben ist, muss das einzelne Gehirn weniger „Verstehensarbeit“ leisten.

Dazu eine kleine Rechnung:

Ob adaptierte Pausenregelung oder aktualisierter Pflegestandard: Gehen wir von drei veränderten Informationen im Monat aus. Ohne Hervorhebung der Änderung sucht das Auge im Text herum. Die Fachkräfte lesen sich die gesamte Information meist noch einmal in Gänze durch, um alles zu erfassen.



Abbildung: Zeitersparnis durch Hervorhebung

„Was hat sich jetzt tatsächlich geändert?“

Sie denken sich in das Thema hinein und benötigen dafür vielleicht 4 Minuten – hingegen maximal eine, wenn der entscheidende Passus automatisch hervorgehoben daherkommt wie bei orgavision.

Bei einer angenommenen Zahl von 50 betroffenen Mitarbeiterinnen lassen sich so im Monat 450 Minuten „Informationsverarbeitungszeit“ einsparen, das sind 7,5 Stunden – die kann man besser nutzen!

Zahlreiche Vorteile, geringe Kosten

Wenn Sie Ihr QM digitalisieren, sparen Sie aber nicht nur Zeit bei Verteilung und der Aufnahme der Information: Im Handbuch bilden Sie auch das gesamte Wissen ab, das in Ihrer Organisation existiert. Verschiedene Mustervorlagen speziell für die Pflege erleichtern Ihnen die Arbeit – und führen Sie entspannt durch die MDK-Prüfung.

Nicht zuletzt stellen Sie Ihre Einrichtung als ein modernes digitales Unternehmen auf – ein wichtiger Punkt mit Blick auf den Arbeitskräftemarkt.

„Ja, aber können wir uns das nun leisten oder nicht?“

Ein Wort am Schluss zu den monatlichen Nutzerkosten: Abhängig von Ihrer Mitarbeiterzahl entlastet Sie orgavision bereits ab 1,00 € pro Mitarbeiter und Monat – und damit können Sie wirklich (los-)rechnen.

▶▶ mehr Informationen finden Sie hier ●

● 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 Kenntnisnahmen oder Mustervorlagen.



 orgavision



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!

www.orgavision.com



● Der Steuerberater



Martin Fricke

Diplom-Kaufmann + Steuerberater
Berg & Fricke Steuerberatungsgesellschaft mbH

Berlin

Email: mfricke@berg-fricke-stb.de

Web: www.berg-fricke-stb.de, www.berg-fricke-karriere.de

Die Schnell-BWA

Die Einführung der Tariftreuepflicht hat seit September 2022 zu großen Veränderungen im Umsatz- und Personalkostenbereich für Ihr Pflegeunternehmen geführt.

Reichen die verhandelten Punktwerte aus, um die gestiegenen Personalkosten zu kompensieren?

Möchten Sie wissen, wie Ihr Unternehmen aktuell wirtschaftlich aufgestellt ist, könnten Sie Ihren Steuerberater fragen.

Im letzten Quartal des Jahres 2022 ist dieser aber sicherlich selbst mit vielen Sonderthemen wie Grundsteuererklärungen, Überbrückungshilfen und Steuererklärungen des Vorjahres beschäftigt.

Womöglich liegt Ihnen gar keine aktuelle BWA der Monate September und Oktober vor?

Vielleicht haben Sie es aber selbst wegen vieler (Neben)-Baustellen versäumt Ihre Buchhaltungsunterlagen zeitnah bei Ihrem Steuerberater einzureichen.

Die veränderte Refinanzierungsstruktur der Personalkosten schlägt sich nun allmählich in Ihrer Barliquidität nieder und diese gibt einen ersten Eindruck der veränderten Ertragslage wieder. Die Liquidität ist nur eine, wenn für Sie auch wichtige Kennzahl.

Die Ertragslage wird mit dem Blick auf das Bankkonto alleine aber nicht deutlich. Der zweite Blick sollte auf die Controlling-Möglichkeiten Ihrer Abrechnungssoftware gerichtet sein. Solange in dieser aber keine aktuellen, an Ihre Tarifstruktur, angepassten Stundensätze hinterlegt sind, können Sie der Software keine richtigen Deckungsbeiträge entnehmen. Bei veralteten Stundensätzen führt die Nachkalkulation der Einsätze sogar zu irreführenden Ergebnissen und wiegt Sie in falscher Sicherheit.

Ich empfehle Ihnen daher: Entwerfen Sie sich vorerst in den kommenden Monaten zeitnah direkt nach der Abrechnung mit den Kostenträgern Ihre eigene Schnell-BWA. Dafür müssen Sie nicht mehr als zirka 20 Minuten Arbeitszeit einplanen.

Eine BWA setzt sich aus den Positionen

- » **Umsatz**
- » **Personalkosten**
- » **und sonstige Kosten (Tanken, Miete...)** zusammen.

Den Umsatz des Vormonats entnehmen Sie Ihrem Abrechnungsprogramm, die Arbeitgeberkosten für das Personal liegen ebenfalls schon vor.

Im Wesentlichen sind die einzigen Unbekannten die sonstigen Kosten.

Der Anteil der sonstigen Kosten am Umsatz ist im Verhältnis zu den dominierenden Personalkosten für einen ersten Eindruck der wirtschaftlichen Lage zu vernachlässigen.

Wichtig ist es, die Personalkostenquote (= Personalkosten/Umsatz) ab September mit den Vormonaten zu vergleichen.

- ▶ **Setzen Sie daher bei den sonstigen Kosten vorerst die durchschnittlichen Kosten der Vormonate ein.**

Mir ist bewusst, dass auch diese Kosten aktuell aufgrund verschiedener externer Einflüsse gestiegen sind. Diese „Wissenslücke“ kann später nur durch die durch den Steuerberater exakt ermittelten Werte geschlossen werden.

- ▶ **Arbeiten Sie langfristig an einer Straffung der Prozesse, um möglichst kurzfristig eine BWA durch den Steuerberater zu erhalten.** ▶

Beispiel Schnell-BWA		September	Oktober	November
Ist-Werte	Umsatz (inkl. nicht abgerechneter Leistungen)	92.000 €	99.000 €	92.000 €
	AG-Kosten Personal	65.300 €	75.000 €	76.000 €
Durchschnittswerte	Sachkosten	25.000 €	29.000 €	29.000 €
	Überschuss	1.700 €	-5.000 €	-13.000 €
	Personalkostenquote	71,0%	75,8%	82,6%

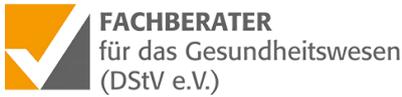
Abbildung: Schnell-BWA

► Nutzen Sie die Schnittstellen Ihrer Abrechnungssoftware zusammen mit Ihrem Steuerberater und digitalisieren Sie ebenfalls die Zuarbeit von Belegen und Bankdaten.

Vermögens-, Finanz-, und Ertragslage verschaffen. Bei einem entsprechenden Unterlassen droht im schlimmsten Fall die Geschäftsführerhaftung oder gar der Vorwurf der Insolvenzverschleppung.

Jeder Geschäftsführer und jeder Inhaber muss sich regelmäßig einen aktuellen Blick über seine

● 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

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



● Kennzahl des Monats



Thomas Siessegger

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

Hamburg, Langenargen, Berlin

Email: pdl-management@siessegger.de

Web: www.siessegger.de

Anteil der Fahrt- und Wegezeiten

Fahrt- und Wegezeiten verursachen im Bundesdurchschnitt 25% der Personalkosten eines Pflege- und Betreuungsdienstes

Bezug genommen wird bei der Definition der Fahrt- und Wegezeiten auf das ABCD-Zeiten-Modell. Die B-Stunden sind dabei die Bezugsgröße 100%.

„Klassischer“ ambulanter Pflegedienst		Erfasste Stunden pro Jahr alle Mitarbeiter einer Qualifikation	
A	Arbeitsvertragliche Stunden inkl. Über- bzw. Mehrstunden	20.000	
	Urlaub und Krankheit und weitere Ausfallzeiten (z.B. externe Fortbildung)	4.000	
B	Anwesenheitsstunden inkl. Über- bzw. Mehrstunden	16.000	= 100%
	Organisations- und Koordinationszeiten (Rüstzeiten vor und nach dem Dienst, Dienstbesprechungen, usw.)	1.280	= 8%
C	Einsatzstunden = Pflegen, betreuen, versorgen und unterwegs sein	14.720	= 92%
	Fahrt- und Wegezeiten (= von Wohnungstür schließen bis Wohnungstür öffnen)	4.000	= 25%
D	Netto-Stunden vor Ort = von Wohnungstür öffnen bis Wohnungstür schließen	10.720	= 67%

Definition der Fahrt- und Wegezeiten

Fahrt- und Wegezeiten beginnen jeweils beim Schließen der Wohnungstür eines Kunden, und enden beim Öffnen der Wohnungstür des nächsten Kunden. Sie beinhalten also sowohl die reinen Fahrtzeiten, wenn Fahrzeuge verwendet werden, als auch die Zeiten für den Weg zur Häuslichkeit der Kunden und zurück zu den Fahrzeugen.

Zusätzlich addiert zur Summe werden die Fahrt- und Wegezeiten vom Pflegedienst zum ersten Kunden und die Fahrt- und Wegezeiten vom letzten Kunden zum Pflegedienst zurück, vorausgesetzt die Arbeitszeit der Mitarbeiter beginnt und endet im Pflegedienst. Beginnen Mitarbeiter die Arbeitszeit direkt beim ersten Kunden oder beenden ihren Dienst, ohne in den Pflegedienst zurückzufahren, werden diese Zeiten nicht als Arbeitszeit und auch nicht als Fahrt- und Wegezeiten erfasst.

Wichtig: Bei mobiler Zeiterfassung wird von den Mitarbeiter ausnahmslos an den Wohnungstüren erfasst und auf keinen Fall an den Autotüren oder im Auto!

Zusätzlich sollten aus innerbetrieblichen Gründen die Fahrt- und Wegezeiten weiter unterteilt werden in:

- » Wochentags, von 6:00 Uhr bis 18:00 Uhr
- » Wochentags, am Abend bzw. in der Nacht von 18:00 Uhr bis 6:00 Uhr
- » Fahrt- und Wegezeiten am Wochenende

Diese Unterteilung in der Erfassung ist nur dann zwingend notwendig, wenn die Hausbesuchs- bzw. Wegepauschalen für die Fahrt- und Wegezeiten später ebenfalls differenziert vergütet werden sollen.

Die **Fahrt- und Wegezeiten**, abgerechnet über eine Hausbesuchs-Pauschale sind die **am häufigsten erbrachte Leistungen eines ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes**, auch wenn in manchen Bundesländern, wie zum Beispiel in Sachsen-Anhalt oder in Sachsen keine Hausbesuchs-Pauschalen explizit bezahlt werden, sondern in den Leistungskomplexen schon als Vergütung mit enthalten sind, ist es doch ein Wert, der bei den Vergütungsverhandlungen differenziert – ja nach Dienst – berücksichtigt werden muss.

Erfahrungswerte

In Großstädten und auf dem flachen Land mit hohen Entfernungen betragen die Fahrt- und Wegezeiten 25% - 30% der Arbeitszeit der Mitarbeiter. In Kleinstädten und in Dörfern kann sie bei 15 - 20% liegen, während sie bei der Versorgung von Anlagen mit Betreutem Wohnen sogar noch etwas niedriger sein können.



Ansonsten sind die Fahrt- und Wegezeiten im Wesentlichen durch regionale Gegebenheiten geprägt (z.B. Berge, Stadtgebiet, Baustellen, Staus in Großstadtbereichen, fehlenden Parkplätze, dünne Besiedelung auf dem Land, Witterungs- und Jahreszeitlich bedingte Einflüsse usw.).

Beispiel:

Fahrt- und Wegezeiten als Anteil an den Anwesenheitszeiten (B) aller Mitarbeiter	Fahrt- und Wegezeiten <i>dividiert durch</i> Anwesenheitszeiten (B) aller Mitarbeiter (o. Leitung u. Verwaltung) <i>multipliziert mit 100%</i>	6.750 Stunden <i>dividiert durch</i> 27.000 Stunden <i>multipliziert mit</i> 100%	=	25,0%
---	---	---	---	--------------

Auf jeden Fall sollten die Fahrt- und Wegezeiten in Vergütungsverhandlungen durch entsprechende belastbare Zahlen nachgewiesen werden können.

Optimieren der Fahrt- und Wegezeiten

Die Fahrt- und Wegezeiten sind nicht wesentlich zu beeinflussen, wenn es um die Entfernungen zwischen dem Pflegedienst und den Pflegebedürftigen und denen zwischen den Pflegebedürftigen geht. Einzig die Tourenplanung ist immer wieder zu prüfen, ob

die Abfolge der Einsätze und die Fahrtrouten der Mitarbeiter optimal sind. Durch hinzukommende oder wegfallende Pflegebedürftige aus der Tour ist die ständige Kontrolle der Tourenplanung unter dem Gesichtspunkt einer wirtschaftlichen Betriebsführung ist eine zwingende Notwendigkeit.

Gleichwohl sind die Wünsche und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen zu berücksichtigen, zu bestimmten Zeiten des Tages versorgt zu werden. Einer theoretischen optimalen Tourenplanung sind insofern Grenzen gesetzt.

Diese Gegebenheiten sind unabdingbar in der Vergütung durch eine entsprechende individuelle Berechnung (pro Pflegedienst) bei den Hausbesuchs- bzw. Wegepauschalen zu berücksichtigen.

● Thomas Sießegger

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 Zaschka
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]