



ENT SCH LEU NIG UNG





Liebe Leserinnen und Leser,

seit vielen Jahren beobachte ich, dass sich die Arbeitswelt immer stärker verdichtet. Wir produzieren ein Vielfaches des Outputs dessen, was wir vor 35 Jahren leisten konnten. Das liegt vor allem an den Möglichkeiten von IT und EDV und der Digitalisierung im weitesten Sinn. Aber nicht alles wird dadurch besser, indem wir viel leisten können.

Die Leistungsverdichtung betrifft natürlich nicht nur die ambulante Pflege, keineswegs. Sehen Sie sich die Verkäuferin im Lidl an, oder den unter Druck stehenden Bankberater der Versicherungen und Bankprodukte verkaufen muss. Es scheint, dass jede Minute zählt und hoch effizient sein muss. Immer mehr steht die Wirtschaftlichkeit im Vordergrund.

Doch gerade in der Pflege zeigt sich, dass kontinuierliche Zeitoptimierung die Pflege entmenschlicht.

Wir geraten an unsere Grenzen, wenn wir sie nicht schon überschritten haben.

Mitarbeiter werden krank, oder gar langzeitkrank. Kunden sind verzweifelt, weil sie keinen Pflegedienst bekommen oder nicht in genügendem Umfang die gewünschte Zeit. Inhaber haben einfach „keine Lust“ mehr. Die Zeiten von Leistungskomplexen haben sich stark reduziert, wir versorgen heutzutage 17 Kunden in einer Tour, früher waren es sechs oder sieben. Wir sind am Ende unserer Möglichkeiten angelangt. Aber wem erzähle ich das? Das sind die Zeichen der Zeit.

Es ist Zeit, um darüber nachzudenken, ob wir die Uhren nicht um 15 oder 25 Jahre zurückdrehen sollten. Nicht nur rein technisch betrachtet indem wir bestimmte Leistungsarten wie die pflegerische Betreuung in die Einsätze einstreuen, sondern auch durch Reflexion darüber, ob das wie wir es tun, auch richtig ist. Und ob es gut ist?

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viele Anregungen mit diesem Themenheft Entschleunigung. Probieren Sie es mal mit Gemütlichkeit!

Herzlichst, **Thomas Siebegger**

Auf die Bremse treten und sich selbst zu lieben im hektischen Alltag. Schöne Gedanken zum Thema Entschleunigung von **Hans-Georg Lipp**, der viele Ausrufezeichen setzt! Und zum Reflektieren anregt: Was ist wirklich wichtig?

2

Probier's mal mit Gemütlichkeit! **Christian Loffing** zeigt als Psychologe, wie Sie das Phasenmodell der Erholung in ihren Leitungsaltag einbauen. Und wie Sie Stress vermeiden.

4

Wie kann ein Pflegedienst mit dem Angebot der **pflegerischen Betreuung** Entschleunigung in die Touren bringen, die Kundenzufriedenheit erhöhen und zudem noch die Wirtschaftlichkeit verbessern? Das geht! Wir brauchen einfach mehr Zeit!

7

Ganz konkret zeigt **Kerstin Pleus** auf, wie Sie mit Hilfe einer 10 Punkte-Checkliste aus dem Hamsterrad herauskommen. Ganz praktisch – von Reflexion, Meditation, durch Bewegung und Sport und durch einfaches Loslassen.

12

Unsere + + + Rubriken

► **Der Steuerberater**
Entschleunigung durch Beschleunigung – die richtige Zuarbeit an das Steuerbüro

16

► **Touren - und Personal-Einsatz-Planung**
Mehr Zeit | Einsätze verlängern | Die Möglichkeiten

18

► **Statistik & Zahlen**
Leistungsverdichtung umkehren

19

► **Meinungsstark – Der Kommentar**
Die Uhren um 25 Jahre zurückdrehen

21

► **Kennzahl des Monats**
Zeit pro Hausbesuch

22

Impressum

24

Hinweis

In unseren Beiträgen verwenden wir Hyperlinks, die hinter solchen Punkten ● verborgen sind. Durch ein Klicken auf diese gelangen Sie auf Internet-Seiten. Die Punkte ● bei den genannten Autoren eröffnen direkt den Kontakt per E-Mail zu diesen. Probieren Sie es bitte gerne aus.



Hans-Georg Lipp

Organisationsberater und Coach für Einrichtungen der Pflege und der Jugendhilfe
Bremen

✉ hgl@hansgeorglipp.de

🌐 www.hglipp.de

Gedanken zum Thema Entschleunigung

Eine Chance, um sich und auch den Pflegedienst neu auszurichten

Seit nunmehr 16 Jahren biete ich jährlich bundesweit mehr als 100 Führungskräfte-Seminare an, begleite Führungskräfte in Krisenzeiten und erlebe dort Menschen, die erschöpft sind.

Erschöpft von der Fülle an Aufgaben. Weil Sie Verantwortung tragen und es sich schwer anfühlen kann, diese Verantwortung zu tragen! Weil sie, weshalb auch immer, frustriert sind! Weil sie meist zu viele Aufgaben übernommen haben! Weil sie nicht deutlich „nein!“ sagen können! Und weil sie nicht Aufgaben abgeben können und mögen! Weil ...!

Entschleunigung bedeutet, auf die Bremse zu treten!

Ich will hier überhaupt nicht einen Appell an die Pflegewelt richten, dass Führungskräfte ihre wöchentliche Arbeitszeit reduzieren müssten oder gar die Position wechseln sollten - obwohl das wiederum für einige eine sinnhafte Idee wäre!

Ich will Führungskräfte anregen, darüber nachzudenken, welche Vorteile es haben kann, auf die Bremse zu treten, zu **entschleunigen**! Vorteile für sie selbst, für ihr privates Umfeld und für das Unternehmen!

Nun ist es leichter gesagt als getan, auf die Bremse zu treten! Nicht nur, weil alltäglich eine Fülle von Aufgaben wartet, sondern auch, weil viele Führungskräfte ein Teufelchen auf der Schulter sitzen haben. Und dieses Teufelchen flüstert einem permanent zu: „Sei fleißig!“ – „Du darfst keine Schwäche zeigen!“ – „Sei brav!“ – „Sei kein Versager!“.

Dieses Teufelchen bringen wir mit aus unserer frühesten Kindheit und es sorgt dafür, dass wir auch als erwachsene, gestandene Menschen häufig diesen alten Sätzen folgen. Glauben Sie nicht? Ist aber -meist- so! Gerade Frauen

in Führungspositionen (meist Frauen!) sagen zu selten „**Stop!**“ bei der Übernahme zusätzlicher Aufgaben und achten zu wenig auf sich - grenzen sich zu wenig ab!

Auf meine Frage: „Wo haben Sie eigentlich ihre Tankstelle - wo können Sie Kraft schöpfen?“ höre ich nicht selten die Antwort: „Bei meinen Kindern!“.



Kinder sind fürwahr für viele Menschen das Schönste, aber, mit Verlaub, taugen sie auch als Tankstelle? Können Sie bei uns mit den Kindern auf die Bremse treten und auftanken?

Wo können Führungskräfte auf die Bremse treten? Zunächst einmal brauchen Führungskräfte Disziplin, um sich selbst zu reglementieren und auf sich zu achten!

Entschleunigung braucht Pausen!

Und Pausen sind Pausen und fördern zudem auch noch die Leistung! Und nicht noch ans Telefon gehen – und nicht noch neben dem Gyros-Brötchen etwas in den PC eingeben. Eine häufig gehörte Aussage: „Das geht bei uns nicht!“ Doch, es geht! Bei nicht wenigen Pflegediensten erlebe ich, dass es geht! Und dass diese Entspannung gut tut!

Die Sache mit der Harmonie!

Die Bürotür ist immer offen!

Warum? Eine nicht seltene Antwort: „Weil die Mitarbeiter/-innen mich sonst fragen, ob ich nichts mehr mit ihnen zu tun haben will!“ Wollen Sie in diesem Moment ja auch nicht! Sonst wäre die Tür nicht zu!

Die Mittagszeit im Pflegedienst

Es ist üblich, dass zur Mittagszeit viele Mitarbeiter/-innen in den Pflegedienst kommen. ▶

Und es ist (leider) auch üblich, dass sich nicht wenig Mitarbeiter/-innen (auch gern ungefragt) zu ihren Lieblingsmenschen setzen und plaudern. Was zur Folge hat, dass der komplette Arbeitsablauf heruntergefahren wird, weil sich alle zu allen setzen. Das ist nett, liebenswert und schön - aber nicht sinnvoll. Natürlich ist eine Übergabe wichtig! Natürlich ist ein Austausch mit anderen Menschen wichtig! Natürlich ist es wichtig, dass sich Mitarbeiter/-innen entlasten können!

Es geht auch anders – und anders gut! So kenne ich Pflegedienste, die in der Mittagszeit eine (!) Führungskraft (PDL/ QM/...) benennen, die für alle (!) Mitarbeiter/-innen zur Verfügung steht. Bei allen anderen Führungskräften bleibt die Bürotür zu!

Bremsen tut gut! Entschleunigung tut gut! Für mich selbst!

„Ich lerne mich selbst zu lieben! Das ist das Schwerste, was ich je getan habe!“ (N.N.)

Bremsen, um zu entschleunigen! Bremsen, um aufzutanken und sich mal wieder zu spüren! Entschleunigung für sich selbst!

Nicht wenige Führungskräfte müssen wieder lernen, was Freizeit bedeutet und wie Freiräume zur eigenen Entschleunigung genutzt werden sollten! Dass es wunderschön sein kann, abends mit lieben Menschen im Garten zu sitzen und nicht unendlich erschöpft vom Arbeitstag auf dem Sofa zu liegen! Das nennt sich dann Lebensfreude! Und diese Lebensfreude lässt sich auch gut in das Arbeitsleben mitnehmen! Erschöpfte Führungskräfte können nicht führen! Können verwalten, aber nicht führen!

Können nicht innehalten, die Beine auf den Tisch legen und beim Umrühren ihres Cappuccinos überlegen: „Wo wollen wir eigentlich hin?“ „Keine Zeit! Es gibt zu viel zu tun! Wir müssen noch unbedingt ...!“

Für das Unternehmen!

Entschleunigung, um Visionen entwickeln und umsetzen zu können!

Entschleunigung, um Kraft zu tanken! Wo wollen Sie denn hin mit Ihrem Pflegedienst, Ihrer Tagespflege? Welche Ziele haben Sie als Inhaber/-in und als Pflegedienstleitung! Welche Projekte wollen Sie eigentlich noch angehen? Haben Sie noch Ziele? „Das geht doch alles nicht! Bei dieser Arbeitsbelastung!“ **Doch!** Ich habe interessante Dienste kennen gelernt, die ihr Unternehmen mit verbindlichen Werten wie Respekt, Leidenschaft, Verantwortung und Vertrauen lenken.

Die erfolgreich Mitarbeitergewinnung betreiben, die neue Geschäftsideen entwickeln und auch umsetzen. Die sich mit originellen Events regelmäßig bei ihren Mitarbeiter/-innen bedanken und diese auch dadurch motivieren, zu bleiben! Und die damit auch Gewinne erwirtschaften! Das alles können Führungskräfte nur, wenn sie sich stark und erholt fühlen! Und kraftvoll die Ärmel hochkrepeln können!

Also! Sie haben die Wahl! Nicht andere! Sie! Sie können so weitermachen wie bisher! Sie können „ja aber!“ sagen und es lassen, wie es ist! Sie können sich aber auch Wege suchen, um zu entschleunigen, aufzutanken, Kraft zu schöpfen und Mut zu fassen für Neues!

„Es gibt zum Optimismus
keine vernünftige
Alternative!“

- Karl Popper -

Also! **Sie haben die Wahl!**

● Hans-Georg Lipp

Seminare mit **Thomas Sießegger** im **Oktober 2023** in Regensburg bei der **Katholischen Akademie für Pflegeberufe**



● **Die Verwaltungsfachkraft** | Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflegedienstes

26. Oktober 2023

Beginn: 09:00 Uhr
Ende: 16:30 Uhr

Zielgruppe:
Verwaltungsmitarbeiter/-innen ambulanter Pflegedienste, Pflegedienstleitungen mit relativ hohem Verwaltungsanteil

Kosten: 236,00 €

Referent:
Thomas Sießegger
(Dipl. Kaufmann, Organisationsberater, Autor und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste, Trainer und Berater)

▶ **Anmeldung hier** ●

▶ **Download als PDF** ●

▶ **www.katholischeakademie-regensburg.de**



Dr. Christian Loffing

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

Eckernförde, Essen, Berlin

✉ christian@loffing.com

🌐 www.loffing.com

„Probier's mal mit Gemütlichkeit ...“

Als Pflegedienstleitung können Sie auch mit einer 40-Stunden-Woche erfolgreich sein

Das Dschungelbuch haben wir vermutlich alle gelesen, aber den Rat von Balu haben wir vergessen.

Die Zeiten haben sich geändert und das ist auch gut so. Ich kann mich noch gut an die Gründungswelle in der ambulanten Pflege erinnern als die Pflegeversicherung eingeführt wurde.

Hier haben motivierte und engagierte Gründer ihre ambulanten Pflegedienste Schritt für Schritt aufgebaut. In Personalunion war man meist Geschäftsführung und Pflegedienstleitung. Und oft ist man auch noch eine Tour gefahren.

Das waren Tage, die oft einen Umfang von 12 und mehr Stunden hatten.

Laut Statista arbeiten auch heute noch mehr als 70% der Geschäftsführungen mehr als 40 Stunden pro Woche. Mehr als 30% davon sogar zwischen 50 und 70 Stunden pro Woche.

Quelle: ●

Als Pflegedienstleitung – egal ob selbstständig oder angestellt – werden wir immer wieder mit genau dieser Thematik konfrontiert.

Krankheitsbedingte Ausfälle

Krankheitsbedingte Ausfälle von Mitarbeitern führen zur Verdichtung von Touren. Mitarbeiter müssen einspringen oder die Pflegedienstleitung fährt selbst Tour. Belastungsspitzen können wir so gut auffangen, aber ein Dauerzustand darf das nicht werden. Ständige Unterbrechungen, kaum die Möglichkeit zu einer Pause, nur Stress etc. prägen den Arbeitsalltag. Das kann nicht gesund sein! Zudem vernachlässigt die Leitung dann ihre eigentlich wirklich wichtigen Aufgaben, für die sie Leitung ist.

Oft hören wir den Satz „zurzeit“ muss ich in der Pflege einspringen, und dann stellt sich nach Nachfragen heraus, dass „zurzeit“ bedeutet: schon seit über einem Jahr geht das so. Noch gar nicht in Frage gestellt wurde, was denn wirklich muss. Gar nichts muss sie!

Beispiel 1: Ein Mitarbeiter fällt aus, aber die Pflegedienstleitung springt NICHT in der Tour ein

Wie bereits beschrieben ist das Einspringen in Ausnahmefällen sicherlich möglich. Aber es sollte nicht die Regel werden, denn so bleiben mitunter andere wichtige Aufgaben liegen.

Situation

Ein Mitarbeiter hat sich für den morgigen Frühdienst krankgemeldet. Die Patienten auf der Tour müssen umverteilt werden.

Lösung

1. Klärung der Dauer des Krankenstandes, um den einspringenden Kollegen eine Zeitperspektive zu nennen
2. Prüfung, welche Leistungen unbedingt erbracht werden müssen und welche abgesagt werden könnten
3. Verteilung der Patienten / Umplanung der Touren und anschließende gemeinsame Durchsicht mit dem Mitarbeiter
4. Nachbesprechung der Tour mit dem Mitarbeiter

Was ist so entscheidend an genau dieser Vorgehensweise?

1. Sie fahren die Tour nicht und können sich als Pflegedienstleitung um alle Führungsaufgaben kümmern.
2. Der Mitarbeiter bekommt Klarheit über den zu erwartenden Mehraufwand heute und ggf. der nächsten Tage. Das begeistert nicht unbedingt, aber Unsicherheit ist der schlechteste Motivator.
3. Der Mitarbeiter wird beteiligt und in seinem Mehraufwand wertgeschätzt. ▶

Beispiel 2: Ständige Unterbrechungen, obwohl man sich gerade konzentrieren muss

Das kennen Sie auch: Sie haben heute viel zu tun. Sie stecken mitten in der Abrechnung und müssen auch noch eine Stellungnahme für den MD verfassen. Aber genau heute scheint das Telefon unermüdlich zu klingeln und Sie werden ständig unterbrochen.

Situation
Ihnen platzt der Kopf und Sie können sich nicht mehr konzentrieren.
Lösung (präventiv)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Strukturieren Sie Ihren Arbeitstag und richten Zeitfenster für Ihre Aufgaben ein. 2. Nur sinnvoll geplante Pausen liefern eine echte Erholung. 3. Nutzen Sie das Eisenhower-Prinzip in der Bearbeitung von Aufgaben.

Nichts geht über eine gute Planung. In dem Tagesplan sehen Sie gleich mehrere wichtige Empfehlungen umgesetzt:

1. Zweimal ist ein Zeitfenster geplant, in dem Sie sich voll konzentrieren können. Hier werden nur die wirklich wichtigen Telefonate durchgestellt. Machen Sie Ihre Tür zu und lassen Sie sich auch durch E-Mails nicht ablenken.

2. Sie haben genug Zeit für die Mitarbeiter nach dem Frühdienst und vor dem Spätdienst eingeplant. Hier bekommen Sie alle relevanten Dinge mit und können steuernd eingreifen.
3. Sie machen bewusste Pausen. Nur so können Sie Ihren Akku wieder aufladen.
4. Auch die nächsten Tage bleiben nicht ungeplant.

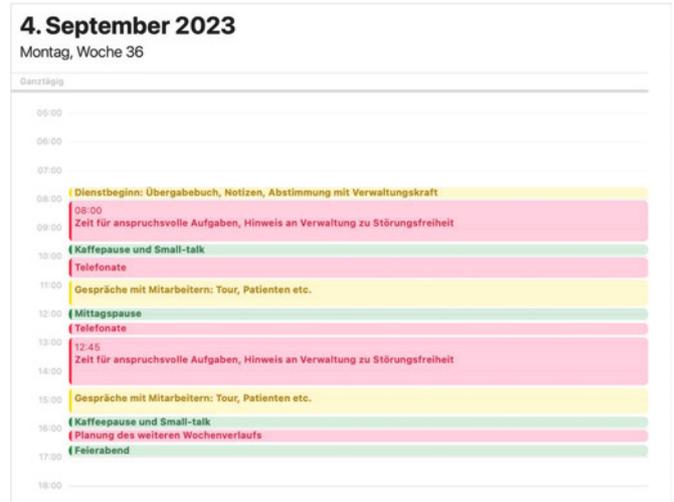


Abbildung: Tagesplanung

Das Phasenmodell der Erholung

Das Phasenmodell der Erholung zeigt Ihnen, dass Pausen eine entscheidende Bedeutung haben. Im Laufe des Tages verlieren Sie Ihre Leistungsfähigkeit und können sich nur mit einer Pause erholen und so wieder kraftvoll weiterarbeiten.

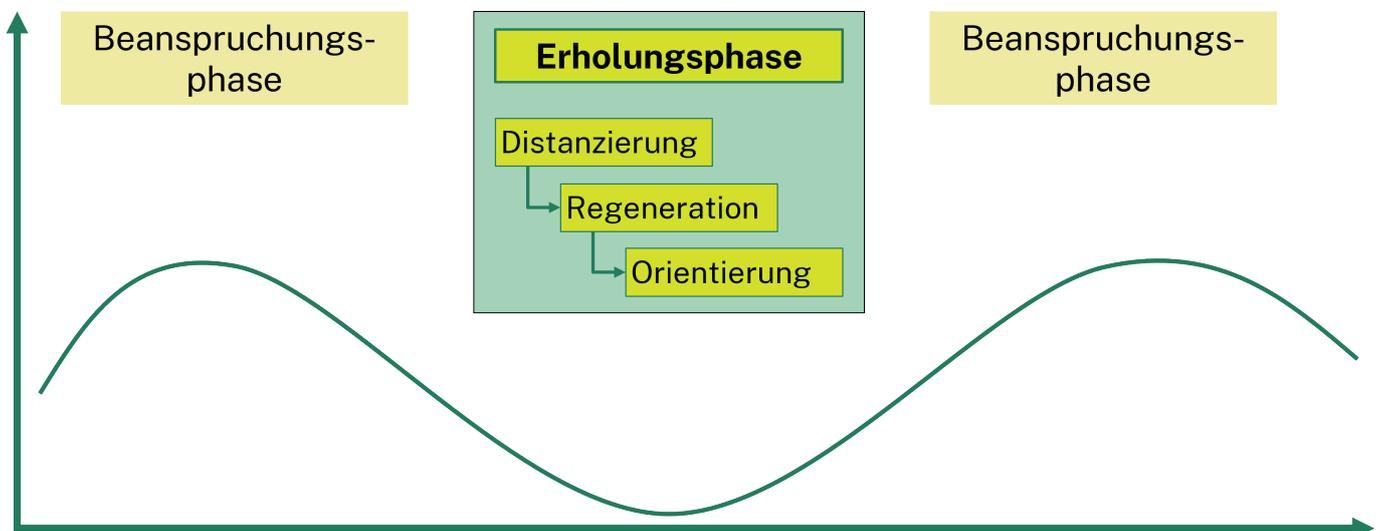


Abbildung: Phasenmodell der Erholung

Vielleicht denken Sie, dass das Eisenhower-Prinzip doch ein alter Hut ist. Aber oft genug haben Sie es sicherlich dennoch nicht beachtet und sich viel zu lange auf wenig wichtige und dringliche Aufgaben konzentriert.

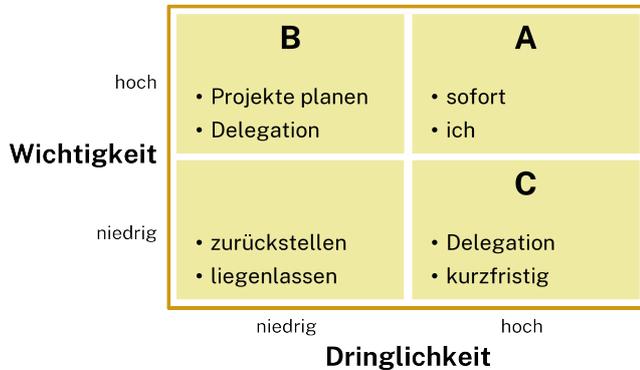


Abbildung: Tagesplanung

Ein paar Beispiele:

- ▶ **Beispiel A:** Eine Angehörige ruft an und möchte sich über einen Mitarbeiter beschweren. Müssen Sie Ihre Tätigkeit unterbrechen und sich sofort darum kümmern? Nicht unbedingt, wenn Ihre Verwaltungskraft bereits deeskaliert und einen Rückruftermin vereinbart, den Sie dann in dem Zeitfenster Ihrer Telefonate tätigen können. So wird eine vermeintliche A-Aufgabe zu einer B-Aufgabe.
- ▶ **Beispiel B:** Sie stellen in Ihrem Kennzahlensystem fest, dass in den vergangenen Monaten zu wenige § 37.3-Beratungsgespräche durchgeführt wurden. Sie könnten sich nun selbst dafür einplanen gehen aber lieber ins Gespräch mit qualifizierten Mitarbeitern und planen deren Besuche. So wird eine vermeintliche A-Aufgabe zu einer C-Aufgabe.
- ▶ **Beispiel C:** Der Werbeanrufer, in dem auf ein vermeintliches Problem hingewiesen wird, dass mit diesem Produkt sofort gelöst werden kann, klingt nach Wichtigkeit und Dringlichkeit. Wenn Sie kurz drüber nachdenken wird aber aus einer vermeintlichen A-Aufgabe eine klare D-Aufgabe.

Tipp

Noch eine wichtige Empfehlung: Als Pflegedienstleitung müssen Sie nicht unbedingt zu Dienstbeginn im Pflegedienst erscheinen. Im Austausch mit den Mitarbeitern kann dies aber in bestimmten Situationen Sinn machen. Gerade in stressigen Zeiten für die Mitarbeiter kann Ihre Präsenz hier etwas bewirken.

Weiterer Vorteil für Sie: Sobald die Mitarbeiter auf Tour sind, haben Sie ein erstes Zeitfenster für anspruchsvolle Aufgaben. Der Anteil der Anrufe zwischen 7 und 8 Uhr wird eher gering sein – oder Verwaltungskraft ist schon da.

Abschließende Empfehlung: Nicht jede Anfrage sofort bedienen!

Entschleunigung beginnt bereits bei der Aufnahme von Patienten. Hier gilt nach wie vor darauf zu achten, dass wir nur die Patienten aufnehmen, die wir auch umfassend versorgen können. Pflegegrad 4 und eine verkaufte LK1 am Freitag wäre das genaue Gegenteil. Ihre Mitarbeiter werden es Ihnen danken und auch die wirtschaftliche Situation wird sich verbessern, wenn Sie nicht einfach jeden angefragten Patienten aufnehmen.

Vielleicht denken Sie, dass eine LK1 ein guter Einstieg in eine Versorgung ist. Verkaufspsychologisch gilt jedoch, dass ein **nachträglicher Verkauf von Leistungen immer schwierig** ist. Also besser mit dem Ziel der Ausschöpfung der Sachleistungen des Pflegegrades in ein Aufnahmegespräch gehen.

Ach ja, und **probieren Sie es mal mit Gemütlichkeit...**

Mehr Infos...

Im Internet finden Sie mich unter www.loffing.com

und bei Instagram unter **Wirtschaftspsychologie Loffing**



● Christian Loffing



Thomas Sießegger

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

✉ pdl-management@siessegger.de

🌐 www.siessegger.de

Entschleunigung – ein Zeichen der ZEIT!

Flash! Jede Minute zählt? Nein!

Das Thema **Entschleunigung in der Pflege**, sei es in der Pflege selbst oder in der Funktion als Leitungskraft ist mir schon seit vielen Jahren ein Anliegen, ... weil ich sehe, dass es hier viele Fehlentwicklungen gibt, die wir endlich stoppen müssen, um uns neu besinnen zu können, um neue Wege einzuschlagen.

Jetzt war es so, dass Christian Loffing mir insgeheim meine Idee oder Assoziation „Probier's mal mit Gemütlichkeit“ vorweggenommen hat, er hat seinen Beitrag zuerst geschrieben. Auch ich wollte auf **Balu den Bären** verweisen, der es mit **Gemütlichkeit** versucht, und ihn als Beispiel anführen. Nun gut.

Es ist ja nicht so, dass es nicht noch andere Beispiele gibt. Haben Sie den Film „Zoomania“ gesehen? Wie **Flash**, ein Faultier als Sachbearbeiter uns zum Nachdenken bringt?

Schauen Sie sich das bitte an und Sie haben schon die Hälfte meiner Intention dieses Beitrages verstanden. Wenn Sie das aushalten!

● Flash, der Sachbearbeiter in Zoomania

Was ist passiert seit Einführung der Pflegeversicherung?

In den letzten 27 Jahren - seit Einführung der Pflegeversicherung - haben Pflegedienste mehr und mehr versucht, Leistungen und Leistungskomplexe zu verdichten. Das heißt, die in der Software hinterlegte Zeit z.B. bei einer „Großen Pflege“ ist heutzutage tendenziell mit 23 Minuten im Durchschnitt versehen.

In der Vergangenheit, z.B. im Jahr 1996 waren es bei den meisten Pflegediensten noch 40 oder 45 Minuten. Über all die Jahre hinweg haben „wir“ Schritt für Schritt



- ob bewusst (mit der Erlös-orientierten Personal-Einsatz-Planung) oder unbewusst - fast Jahr für Jahr die Zeiten pro Einzelleistung reduziert.

Seit ungefähr fünf Jahren sind wir an einem Punkt angelangt, wir merken das! wo an dieser Schraube der Leistungsverdichtung nicht mehr gedreht werden kann.

Natürlich können theoretisch mehr Leistungen oder Leistungskomplexe in die Einsätze eingebracht werden, aber das ändert nichts daran, dass wir immer weiter in der Sackgasse in Richtung Wand laufen.

Kehrtwende!

Mehr Zeit für Einsätze in den Touren

Die drei grundsätzlichen Möglichkeiten, die **Zeit der Einsätze zu verlängern**, sind:

- 1) die **Anzahl** der geplanten und durchgeführten **Leistungskomplexe** pro Einsatz erhöhen
- 2) die **pflegerische Betreuung einstreuen**
- 3) anstatt **Zeitleistungen exakt** abzurechnen ► **großzügig** planen und durchführen

Diese 3 Möglichkeiten haben wir in der Rubrik „Touren - und Personal-Einsatz-Planung“ kurz beschrieben. Wir möchten uns nun insbesondere der „**pflegerischen Betreuung**“ als Möglichkeit widmen, um diese etwas näher zu beschreiben.

Das Bewusstsein schärfen und in die Beratung einbringen

Traurig ist, dass die an sich „**gleichberechtigte Sachleistung**“ **pflegerische Betreuung** innerhalb der SGB XI-Leistungen nicht 30% des Leistungsumfangs ausmacht, wie die Beschreibung in der Pflegeversicherung vermuten lassen würde, sondern eher so bei 3%, bei 5% oder bei 10% liegt. ►

Hier müsst das Bewusstsein geschärft und geschult werden bei

1. Leitungen
2. Mitarbeitern
3. Kunden

... in dieser Reihenfolge.

Leitungskräfte haben die Leistung „pflegerische Betreuung“, die natürlich in den unterschiedlichen Bundesländern verschieden angeboten werden kann, noch nicht im Hinterkopf. Das Problem ist, kein Kunde fragt direkt danach, ob man einfach nur 15 oder 20 Minuten zusätzlich Zeit verbringen kann. Zudem identifizieren sich selbst die Leitungs- und Beratungskräfte zu stark finanziell mit den Kunden und befürchten, dass durch eine verlängerte Zeit die Einsätze teurer werden könnten und das Gesamtbudget zu stark belastet wird. Ja, das ist leider so.

Auch den **Mitarbeitern**, die über 25 Jahre hinweg getrimmt wurden, möglichst schnell zu arbeiten, ist nicht genügend bewusst, dass es Möglichkeiten gibt, die Einsätze so zu gestalten, so wie die über 50-Jährigen Mitarbeiter sich vielleicht noch daran erinnern können, wie es damals war vor Einführung der Pflegeversicherung. Ein gutes Beispiel wird konterkariert, wenn die Pflegedienstleitung sich des Nutzens der „pflegerischen Betreuung“ bewusst war, und diese auch entsprechend beraten, empfohlen und geplant hat, wenn die Mitarbeiterin jedoch nach 17 Minuten den Kunden konfrontiert, ob sie nicht gehen könne, weil die eigentliche Leistung ja nun zu Ende wäre.

Ganz bewusst hat die Leitung jedoch 13 Minuten länger geplant, genau um diese zusätzliche Zeit für eine tagesstrukturierende Maßnahme für den Kunden zu nutzen.

Das dritte Problem, und ich nenne es einfach einmal ein Problem, ist, dass die **Kunden** selbst nicht nach zusätzlicher Zeit fragen, sondern sowohl von Nachbarn, von Angehörigen, als auch in der Beratung durch die Leistungs- und Beratungskräfte erfahren, dass jede Minute Geld kostet. Dabei ist es so, und das zeigen auch Studien, dass Menschen, die abrupt in den Fall von Pflegebedürftigkeit kommen, sich zu 90% eher eine verlässliche Zeit wünschen denn eine inhaltlich definierte und zeitlich gestraffte Aneinanderreihung von einzelnen Tätigkeiten.

Der „neue“ Pflegebedürftigkeitsbegriff – so neu (2017) ist er ja nun nicht mehr – hat(te) genau diese Leistungsart „pflegerische Betreuung“ im Visier.

Ziele und Bedeutung von Entschleunigung

Schauen wir nach in [wikipedia](#) zum Thema **Entschleunigung**. Da heißt es:

*Dem Streben nach **Verlangsamung** liegt die Auffassung zugrunde, dass die gesellschaftliche und vor allem wirtschaftliche Entwicklung in den entwickelten Industriegesellschaften eine Eigendynamik gewonnen habe, die Hektik und sinnlose Hast in alle Lebensbereiche* ▶

THOMAS SIESSEGGGER

SEMINAR-ANGEBOTE IN 2023

ZWEI ERFOLGSKONZEPTE FÜR ERSTATTUNGSLEISTUNGEN

26.09.2023 | 10.00 - 11.30 Uhr | virtuell

DER BESTE LEISTUNGSMIX: LEISTUNGSANGEBOTE AUSBAUEN ODER LIMITIEREN?

07.11.2023 | 08.30 - 15.30 Uhr | Präsenz in Hamburg

DIE WICHTIGSTEN KENNZAHLEN – KURZ UND KNACKIG

07.12.2023 | 10:00 - 11:30 Uhr | virtuell

WEITERE INFOS & ONLINE-ANMELDUNG →



**SICHERN
SIE SICH
JETZT IHREN
PLATZ!**

hineintrage und dabei jedes natürliche und insbesondere menschliche Maß ignoriere. Dem Streben der Berufswelt nach Komplexität, Effektivität, Hast, Hektik, schneller, höher, weiter und mehr wird die Entschleunigung entgegengesetzt. Dabei geht es nicht um Langsamkeit als Selbstzweck, sondern um angemessene Geschwindigkeiten und Veränderungen in einem umfassenden Sinn: im Umgang mit sich selbst, mit den Mitmenschen und mit der umgebenden Natur.

...

Genau darum geht es! **Wir müssen die Uhren zurückdrehen. Ein bisschen wenigstens.**

Inhalte eines Konzepts für den Einsatz der „pflegerischen Betreuung“

Die pflegerische Betreuung muss neu gedacht werden. Diese Erkenntnisse gehen idealer Weise in ein Konzept ein, welches die Bedeutung und die Möglichkeiten von pflegerischer Betreuung neu ins Visier nimmt. Das beginnt bei den Leitungskräften und bei den Mitarbeitern, welche Beratung durchführen. Hier müssen die Möglichkeiten noch einmal reflektiert werden und in das Beratungs-Repertoire aufgenommen werden.

Zum zweiten sind es die Mitarbeiter, die auch dahingehend geschult werden müssen, mehr Zeit für die Patienten haben zu können. Das wird nicht einfach sein, denn es widerspricht dem Arbeiten, wie es sich in den letzten 25 Jahren entwickelt hat.

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

Ein Konzept für pflegerische Betreuung muss beinhalten, dass diese

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

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

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

Nun gilt es, die neuen Gedanken in die Praxis umzusetzen. Das bedeutet, Schritt für Schritt und bei entsprechenden Gegebenheiten Touren neu aufzustellen. Insbesondere neue Kunden können mit diesem Ansatz dann entsprechend versorgt werden.

Was schwierig ist: in vorhandene Minuten-getaktete Touren zeitlich lange Einsätze einzubauen, weil - ganz einfach gesagt, die Mitarbeiter aus ihrem Rhythmus kommen würden.

9 Kunden anstatt 12 Kunden in der Tour

Das Beispiel zeigt eine Tour, die um 6:30 Uhr beginnt und um 12:30 Uhr endet. 12 Kunden werden versorgt mit Minuten-getakteten und mit Zeitwerten hinterlegten Leistungskomplexen, die zu Einsätzen zusammengebaut wurden. ▶

Gegenüberstellung Leistungskomplexe		vs.	ZEIT-Leistungen	
Tour 1 (mit Leistungskomplexen)			Tour 3 (mit ZEIT-Leistungen)	
Zeiten im Durchschnitt			fest vereinbarte Zeiten	
	Uhrzeit			Uhrzeit
Beginn	06:30 Uhr		Beginn	06:30 Uhr
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 1	22 Min.		Kunde A	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 2	24 Min.		Kunde B	20
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 3	14 Min.		Kunde C	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 4	27 Min.		Kunde D	60
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 5	24 Min.		Kunde E	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 6	32 Min.		Kunde F	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 7	45 Min.		Kunde G	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 8	17 Min.		Kunde H	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 9	22 Min.		Kunde I	30
Fahrt/Wege	7 Min.		Fahrt/Wege	7 Min.
Kunde 10	18 Min.			
Fahrt/Wege	7 Min.			
Kunde 11	11 Min.			
Fahrt/Wege	7 Min.			
Kunde 12	15 Min.			
Fahrt/Wege	7 Min.			
Ende	12:30 Uhr		Ende	12:30 Uhr
Auswertung			Auswertung	
Gesamtzeit der Tour	360 Min. = 6:00 Std.		360 Min. = 6:00 Std.	
Anzahl der Kunden	12 Kd.		9 Kd.	
durchschnittliche Zeit pro Hausbesuch	22,4 Min.		32,2 Min.	
Fahrt- und Wegezeiten	91 Min.		70 Min.	
Anteil der Fahrt- und Wegezeiten	25,3%		19,4%	

Abbildung: Leistungskomplexe vs. Zeit-Leistungen inklusive einer wirtschaftlichen Auswertung

Die Auswertung ergibt, dass die durchschnittliche Zeit pro Hausbesuch 22,4 Minuten beträgt, dass die Fahrt- und Wegezeiten 91 Minuten betragen und dass der Anteil der Fahrt- und Wegezeiten 25,3% beträgt.

Gestaltet man diese Tour perspektivisch um, so ergeben sich viel bessere wirtschaftliche Daten. Die Zeit für den Hausbesuch beträgt nun 33,2 Minuten, die Fahrt- und Wegezeiten betragen nur noch 70 Minuten - und so kann der Anteil der Fahrt- und Wegezeiten auf 19,4% reduziert werden. Das wirkt sich 1:1 positiv auf die Personalkosten aus.

Das ist nur ein kleiner Teilausschnitt, ein Beispiel dafür, wie durch eine Neugestaltung und durch längere Einsätze die wirtschaftlichen Daten verbessert werden können.

Die Leistungsverdichtung ist am Ende!

Ursprünglich, bei Einführung der Pflegeversicherung, gab es einen nichtverbindlichen Grundsatz, der hieß, dass die Anzahl der Punkte, die einem Leistungskomplex hinterlegt waren, durch 10 dividiert wurde - und so erhielt man einen Anhaltswert für die zu erbringenden Minuten für diesen Leistungskomplex.

Es galt die Regel: 600 Punkte ist gleich 60 Minuten.

Durch unterlassene Vergütungsverhandlungen, aber auch durch die Unterwerfung an das **Targetcosting** (englisch), oder deutsch die **Zielkostenrechnung** beziehungsweise für den ambulanten Pflegedienst formuliert, die **Erlösorientierte Personal-Einsatz-Planung** wurden Jahr für Jahr die den Leistungskomplexen hinterlegten Zeitwerte angepasst. Ob bewusst oder unbewusst, ist egal.

In der Zwischenzeit, jetzt im Jahr 2023, können Sie davon ausgehen, dass die Leistungsverdichtung so stark zugenommen hat, dass inzwischen in 60 Minuten, also einer Stunde, 900 Punkte bis 1000 Punkte erwirtschaftet werden.

Prüfen Sie das bitte einfach einmal nach. So kann es nicht mehr weitergehen! In den Folgejahren muss eine Umstellung im Denken erfolgen.

Sie können jedoch weniger Kunden versorgen. Eine gute Beratung sorgt dafür, dass zeitintensive Leistungen, inklusive der „pflegerischen Betreuung“ erbracht werden können.

Auch die steigenden Kosten im Kontext mit dem Tariftreugesetz müssen berücksichtigt werden. Deshalb spielen die Vergütungsvereinbarungen beziehungsweise die entsprechenden prospektiven Leistungsentgelte als Ergebnis von erfolgreichen Vergütungsverhandlungen zukünftig eine noch größere Rolle für die wirtschaftliche Situation der Pflegedienste.

Hier befinden wir uns zurzeit in einer Schiefelage. Auch, und das muss uns klar sein:

Die Kunden müssen zukünftig für mehr Zeit pro Einsatz in der Summe am Ende des Monats mehr bezahlen. Ja, das ist richtig.

Profilierung des eigenen Pflege- und Betreuungsdienstes

Innerhalb des Leistungsspektrums der Pflegeversicherung kann die bisher vernachlässigte Leistung „pflegerische Betreuung“ zu einer Zeitverlängerung der Einsätze führen.

Realitätsnahe Beispiele für Leistungsverdichtung seit Einführung der Pflegeversicherung				
	1996	2023	2024 + 2025	▶▶
	Leistungskomplexe	Leistungskomplexe	nach Zeit	
Leistungskomplex "Große Pflege"				
Punktwert	450 Punkte	450 Punkte	- - -	
in Software hinterlegte Zeit	45 Minuten	27 Minuten	???	
pro Stunde erwirtschaftete Punkte	600 Punkte	1.000 Punkte	nicht relevant	
Herausforderungen	<ul style="list-style-type: none"> ● Umstellung im Denken ● Umgang mit Durchschnittszeiten 	<ul style="list-style-type: none"> ● 125 € Entlastungsbetrag ● hohe Komplexität ● pflegerische Betreuung wird nicht genügend berücksichtigt 	<ul style="list-style-type: none"> ● Umstellung im Denken ● weniger Kunden ● "Gute" Beratung ● steigende Kosten ● Verquickung mit Tarifanpassung ● professioneller Umgang mit vereinbarter Zeit, wenn eigentliche Leistung erbracht ist ● gemischte Einsätze mit SGB V ● Ansichten der Sozialhilfeträger 	

Die pflegerische Betreuung ist seit Januar 2017 **gleichberechtigte Sachleistung** neben den „körperbedingten Pflegemaßnahmen“ und neben den „Hilfen bei der Haushaltsführung“ im Rahmen der Sach- und Geldleistungen nach § 36 der Pflegeversicherung.

Allerdings ist diese Leistung in der Beratung und in der Leistungserbringung bei den ambulanten Pflegediensten noch nicht angekommen, weder in den Köpfen (bei der Beratung) noch in Form einer Leistungserbringung. ▶

Abbildung: Realitätsnahe Beispiele für Leistungsverdichtung seit Einführung der Pflegeversicherung

Lediglich 2% bis 5% der Erträge werden derzeit für „pflegerische Betreuung“ in Form von Umsätzen generiert. Nehmen wir als Beispiel NRW, dort kann über den LK 31 die „**pflegerische Betreuung**“ **zeitverlängernd zusätzlich in die Pflegeeinsätze eingefügt** werden. Ergebnis ist das Gefühl, einen Pflegedienst entwickelt zu haben, der noch Zeit für seine Kunden hat.

Mit pflegerischer Betreuung können sich Pflegedienste profilieren.



Eine Win-win-win-Situation, die „pflegerische Betreuung“

Win-win-Strategien kennen Sie bestimmt aus vielen anderen Zusammenhängen. Das Gegenteil wäre Lose-lose-Situation. Aber das will ja keiner.

Der Begriff wird des Öfteren verwendet und manchmal auch als **Doppelsieg-Strategie** bezeichnet. Allerdings, so finde ich, haben diese Win-win-Strategien manchmal einen faden Beigeschmack, weil die Auswirkungen auf Dritte dabei nicht berücksichtigt werden. Hier betrachten wir Situationen bei ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten, bei der sogar **drei Gewinner** auszumachen sind.

Wenn Sie über diese Möglichkeiten reflektiert haben, können Sie die daraus resultierende Schritte einleiten, Maßnahmen treffen, und können dann mit oder über alle drei Gewinner entsprechend kommunizieren.

Pflegerische Betreuung ist seit Januar 2017 **gleichberechtigte Sachleistung** neben den „**körperbedingten Pflegemaßnahmen**“ und **neben** den „**Hilfen bei der Haushaltsführung**“ im Rahmen der Sach- und Geldleistungen nach § 36 der Pflegeversicherung. Allerdings ist diese Leistung in der Beratung und in der Leistungserbringung bei den ambulanten Pflegediensten noch nicht angekommen, weder in den Köpfen (bei der Beratung) noch in Form einer Leistungserbringung. Lediglich 2% bis 5% der Erträge werden derzeit für „**pflegerische Betreuung**“ in Form von Umsätzen generiert.

Wie nun lässt sich das umsetzen, und **wer sind die Gewinner**?

Die drei Gewinner

1. Die Pflegebedürftigen

profitieren von der eingestreuten „**pflegerischen Betreuung**“, indem die über die Jahre hinweg reduzierten und degenerierten Leistungen im Minutentakt durch eingestreute „**pflegerische Betreuung**“ aufgepeppt werden können. Dadurch verlängern sich die Einsätze, und die pflegebedürftigen Menschen kommen auf

ihrem eigentlichen Wunsch, nämlich eine Pflege nach verlässlicher Zeit zu bekommen näher. Nebenbei bemerkt (mit einem Augenzwinkern) sei erwähnt, dass sie dann auch die zur Verfügung stehenden Sachleistungen eher ausschöpfen können als zurzeit, wo diese in Deutschland nur zu zirka 50% ausgeschöpft werden.

2. Die Mitarbeiter

profitieren von der eingestreuten „**pflegerischen Betreuung**“, denn sie haben wieder **mehr Zeit für den einzelnen Patienten**. Insbesondere wenn es sich um „**tagesstrukturierende Maßnahmen**“ handelt, kann dem immensen Zeitdruck für die Mitarbeiter der über all die Jahre hinweg erzeugt wurde, entgegengewirkt werden.

3. Der Pflege- und Betreuungsdienst

ist der dritte Gewinner in diesem Spiel. Denn **je länger ein Einsatz dauert, wenn die hinterlegte Zeit refinanziert wird**, desto besser „rechnen“ sich die Einsätze für den Pflege und Betreuungsdienst.

Die Nachteile einer zeitintensiven Versorgung sind zuerst einmal, dass weniger Kunden versorgt werden können, die zwar „**mehr Umsatz pro Kunde**“ machen, aber letztlich können wir, gerade vor dem Hintergrund des aktuellen und auch zukünftigen Personalmangels nicht alle Anfragen versorgen. Das heißt konkret, es muss eine Auswahl stattfinden, in Zeiten der Coronamaßnahmen hat man das in den Krankenhäusern **Triage** genannt.

Genauso ist es nun und in der Zukunft bei ambulanten Pflegediensten: Der Pflegedienst mit der Leitung **entscheidet** mit, **welche Kunden in welchem Umfang** versorgt werden können.

Ein + + + an Zeit erfordert Konsequenz und Haltung

Diese „neue Form der Leistungserbringung“ bedarf großer Überzeugung bedarf. Leitungskräfte müssen jeden Tag standhalten, um Rückgrat zu entwickeln und um täglich konsequent zu bleiben. Auch in der Ablehnung.

Nicht jede Anfrage wird sofort beantwortet. Nach Einschätzung der Leitungskräfte werden z.B. bestimmte Anfragen, die in der Perspektive lediglich die Hauswirtschaft als Ziel haben, nicht berücksichtigt.

Und konsequenterweise werden die vorhandenen Kunden regelmäßig, z.B. über die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI zweimal jährlich besucht, um herauszubekommen, welche Leistungen sich eingeschlichen haben, oder welche Leistungen sich im Laufe der Zeit als zusätzlicher Bedarf ergeben – ein ständiges Nachjustieren, ein + + + **Plus an Zeit**.

● Thomas Sießegger



Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Sozialarbeiterin,
MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach
Dortmund

✉ pflege@kerstinpleus.de

🌐 www.kerstinpleus.de

Raus aus dem Hamsterrad!

In der Ausgabe 13 vom April 2023 haben wir uns bereits mit dem Thema beschäftigt „Was macht eine Pflegedienstleitung“ bzw. wie viele unterschiedliche Rollen nimmt eine Pflegedienstleitung tagtäglich ein.

Als Pflegedienstleitung sind Sie verantwortlich für einen reibungslosen Ablauf, für ein motivierendes Team und für das betriebswirtschaftliche Ergebnis. Die Anforderungen an Pflegedienstleitungen sind in den letzten Jahren gestiegen.

Vor dem Hintergrund des Personalmangels, der steigenden Kosten und der steigenden Erwartungshaltung der Kunden und Angehörigen sind Sie als Pflegedienstleitung einem hohen Druck und einem hohen Tempo ausgesetzt, zudem sind Sie ständig erreichbar.

Die vielen laufenden Veränderungen bringen Sie an Ihre Grenzen. Anders noch als vor 5 oder 10 Jahren werden Pflegedienstleitungen häufiger denn je herausgefordert und an oder über ihre Grenzen gefordert.

Sie als Pflegedienstleitung reagieren nur noch. Stress und Hektik sind zur Normalität geworden. Manchmal fühlt es sich wie in einem „Hamsterrad“ an.

Und nun frage ich Sie „Wie geht es Ihnen?“

„Wie empfinden Sie Ihren Alltag als Führungskraft?“

Sicherlich hektisch und anspruchsvoll. Und dann sollen Sie noch Achtsamkeit, Wertschätzung, Nachhaltigkeit usw. vorleben und darauf achten, dass es im Team ankommt.

Wenn das schon alles wäre

Ach ja, als Pflegedienstleitung müssen Sie noch Ihre Ziele für 2023 erreichen, sich mit den aktuellen Kennzahlen auseinandersetzen, sich bald mit den neuen Qualitätsprüfrichtlinien ambulant auseinandersetzen und dies & das muss ja auch noch geschult werden.

Willkommen im Hamsterrad!

Sie rennen und rennen und machen und tun... die Batterien sind leer und die Energiereserven schwinden und irgendwann fallen Sie völlig erschöpft aus dem Rad oder drehen mit, ohne dass Sie sich bewegen.

Wie viele von uns sind bzw. waren in einem Hamsterrad. Ich bin vor vielen Jahren selbst in diesem Hamsterrad ▶



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen
Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813

pflege@kerstinpleus.de
www.kerstinpleus.de



»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare

gefangen gewesen, bin eine Weile lethargisch mitgedreht bis ich eines Tages völlig erschöpft reflektiert habe

„Das Unternehmen ändert sich nicht“ ...

„Allerdings kannst du selbst etwas verändern – andere tun das nicht für dich!“

Mir haben bewusste **Entschleunigungs-Tipps** geholfen, die ich noch heute bei Stress anwende.

Entschleunigung

Entschleunigung beinhaltet das bewusste Bremsen und Zurücknehmen, um wieder zu einem ausgeglicheneren und nachhaltigen Lebens- und Führungsstil zu gelangen.

Es geht darum, sich Zeit für sich selbst zu nehmen, die eigenen Bedürfnisse zu erkennen und zu respektieren, und bewusste Entscheidungen zu treffen, um den Alltag weniger hektisch zu gestalten.

Ich empfehle Ihnen folgende Wege raus aus dem Hamsterrad zu mehr innerer Ruhe und Zufriedenheit in Ihrem Pflegedienstleistungsalltag



10 Wege aus dem Hamsterrad!

1. Der Strategie-Donnerstag - Zeit für Reflexion
Nehmen Sie sich bewusst Zeit, um über Ihre Aufgaben, Ziele und Strategien nachzudenken. Dies kann Ihnen helfen, einen klaren Kopf zu bewahren und Ihre Prioritäten zu überdenken.

Planen Sie als Minimum **einen festen Tag pro Monat** hierfür ein.

Mein Vorschlag: Nehmen Sie den letzten Donnerstag eines Monats. Der letzte Donnerstag eines Monats ist in Ihrem Terminkalender für Sie als „Strategie-Donnerstag“ geblockt: Sie nehmen sich Zeit für die Auswertung Ihrer Kennzahlen des Vormonates, überprüfen Ihre Aufgaben und Sie stellen sich die Frage, ob Ihre Strategie für den folgenden Monat bzw. für das Quartal noch stimmt.

2. Muster unterbrechen

Situationen oder Personen, die mich herausfordern? Haben Sie sich diese Frage schon einmal gestellt? Was bringt Sie aus der Ruhe? Worüber regen Sie sich immer wieder auf? Was stresst Sie total? Wenn Sie diese Anzeichen erkennen, dann stoppen Sie ganz bewusst.

Ein Beispiel: Für Sie als Pflegedienstleitung ist besonders viel zu tun. Zig Aufgaben und weitere Anfragen kommen von rechts und links reingeflogen. Bis zum Feierabend wollen Sie unbedingt noch alle Emails beantworten. Also legen Sie einen Zahn zu. Dadurch passieren Ihnen jedoch mehr Fehler, die Sie korrigieren müssen und die Arbeit staut sich so noch weiter an.

Der Stress ist vorprogrammiert. Meine **Tipps**: Bearbeiten nur soviel, wie Sie auch tatsächlich schaffen können. Nehmen Sie das Tempo raus! Versuchen Sie Aufgaben zu delegieren und sicherlich können die Emails noch bis morgen warten! Legen Sie bewusst Ruhephasen ein.

3. One-Minute-Meditation

Diesen wertvollen Tipp können Sie wunderbar im Alltag umsetzen. Sie benötigen 60 Sekunden Zeit, in der Sie einfach nichts tun, außer Atmen.

Diese Ruhepause wird Ihnen helfen, sich mehr auf den Körper zu konzentrieren. *Spüren Sie vielleicht Anspannungen im Körper, rasen Ihre Gedanken oder atmen Sie schneller als gewohnt?*

Das sind Anzeichen für Stress. Darüber hinaus gibt es weitere Achtsamkeitsübungen oder Meditation, um im Moment zu leben und den Geist zu beruhigen. Dies kann Ihnen helfen, klarer zu denken und besser mit Stress umzugehen.

4. Delegieren Sie Aufgaben

Als Pflegedienstleitung müssen Sie nicht alles selbst erledigen. Delegieren Sie Aufgaben an Ihr Team und vertrauen Sie darauf, dass Sie diese erfolgreich bewältigen können. Dadurch schaffen Sie Raum für Entlastung. ▶

5. Nein, ohne ein schlechtes Gewissen
Reduzieren Sie Multitasking; konzentrieren Sie sich auf eine Aufgabe nach der anderen, anstatt sich auf mehrere gleichzeitig zu konzentrieren. Dies kann zu einer effektiveren Arbeitsweise führen und Stress reduzieren.

Setzen Sie als Pflegedienstleitung auch Grenzen und sagen auch mal Nein, ohne ein schlechtes Gewissen zu haben. Tragen Sie beispielsweise auch Ihre Sport- und Freizeitermine in Ihren Kalender ein. Und diese halten Sie ebenso ein wie Ihre Geschäftstermine.

Beispiel: Sie sind mit einer Kollegin um 18.00 Uhr zum Kino verabredet und um 17.30 Uhr fragt eine Mitarbeiterin, ob Sie noch schnell was erklären können?

Sagen Sie, dass Sie einen Termin haben und fragen Sie, ob es auch morgen noch Zeit habe. Wenn Sie zum Meeting müssten, würden Sie es auch nicht anders machen, oder?

6. Bewegung und Sport
Regelmäßige körperliche Aktivität kann dabei helfen, Stress abzubauen und den Kopf frei zu bekommen. Versuchen Sie, Sport oder Bewegung in Ihren Alltag einzubauen.

Denken Sie hier z.B. auch an Ihre Mittagspause. Verlassen Sie das Büro und „drehen eine Runde durch den Park“.

7. Entscheidungen & Zeitmanagement
Beherrschen Sie Techniken des Zeitmanagements, um Ihre Zeit als Pflegedienstleitung effizienter zu nutzen und Druck zu reduzieren!

Treffen Sie Entscheidungen schnell!
Überlegen Sie nicht stundenlang hin und her!
Damit verbrauchen Sie unter Umständen unnötig Energie.

8. Loslassen
Heute fällt Ihnen keine Lösung für das Problem ein? Ihnen will heute einfach nichts gelingen? Lassen Sie los! Könnte jemand anders im Team dies übernehmen oder lösen? Konzentrieren Sie sich bewusst auf eine andere Aufgabe.

9. Schaffen Sie eine positive Arbeitsumgebung
Bemühen Sie sich, eine positive und unterstützende Atmosphäre für Ihr Team zu schaffen. Eine motivierende Arbeitsumgebung kann Ihnen auch als Pflegedienstleitung helfen, sich zu entspannen.

10. Reden Sie mit anderen
Teilen Sie Ihre Herausforderungen und Sorgen mit anderen Pflegedienstleitungen oder Mentoren. Manchmal kann es helfen, verschiedenen Perspektiven zuzuhören und Unterstützung zu erhalten.

Wenn Sie aus dem Hamsterrad raus wollen ...

... fangen Sie bei sich selbst an und finden heraus, was Sie nervt, stresst oder emotional auflädt.

Unterbrechen Sie Ihre Muster, indem Sie sich bewusst dafür oder dagegen entscheiden, etwas zu tun oder tun lassen. Andere machen das nicht für Sie.

Arbeiten Sie mit Skalierungsfragen:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Auf einer Skala von 1 bis 10 (1 kein Stress, 10 hoher Stress).

Wie hoch ist Ihr Stresspegel?

Wenn Sie merken, Ihr Stresspegel steigt oder ziemlich weit oben ist, schaffen Sie sich Ruhezeiten.

Wie steht es um Ihre Balance als Pflegedienstleitung und Privatperson? Gewichten Sie Ihre Freizeitermine gleich hoch als Ihre dienstlichen Termine. Machen Sie sich eine Liste, was Ihnen guttut und woran Sie Spaß haben. Also Dinge und Menschen, die Ihnen positive Energie geben.

Fazit

Denken Sie bitte daran, dass Entschleunigung keine einmalige Sache ist, sondern eine kontinuierliche Praxis. Es erfordert bewusste Anstrengungen, um einen ausgewogenen und gesunden Lebensstil als Pflegedienstleitung beizubehalten.

Vielleicht möchten Sie sich mit dem Thema näher auseinandersetzen. Ich berate Pflegeeinrichtungen und coache Führungskräfte.



Nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf! ●

● Kerstin Pleus

Die Sießegger Roadshow 2023



KOSTENFREI ANMELDEN

Herausfordernde Zeiten für Führungskräfte! Jetzt gilt es mehr denn je, den Fokus auf das Thema Wirtschaftlichkeit zu richten. Für den nachhaltigen Erfolg ihrer Einrichtungen brauchen diese unterjährig und zeitnah Fakten und Kennzahlen für die effiziente Steuerung ihres Pflegedienstes.

Im Fokus der Veranstaltungen stehen in diesem Jahr **ZUSATZLEISTUNGEN** sowie die **PFLEGERISCHE BETREUUNG** als Chancen auf

➤ **mehr Wirtschaftlichkeit** ➤ **mehr Planbarkeit** ➤ **weniger Zeitdruck**

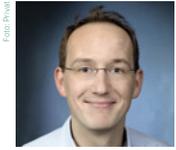
im Alltag ambulanter Pflege- und Betreuungsdienste.

Thomas Sießegger stellt sein Kennzahlensystem in der Tiefe vor - verbunden mit Neuerungen in .snap und mit einem optimistischen Ausblick, die Herausforderungen der Zeit zu meistern.

Wir führen Pflege in die Zukunft.



► Der Steuerberater



Martin Fricke

Diplom-Kaufmann + Steuerberater
Berg & Fricke Steuerberatungsgesellschaft mbH
Berlin

✉ mfricke@berg-fricke-stb.de
 www.berg-fricke-stb.de
www.berg-fricke-karriere.de

Entschleunigung der Zuarbeit an das Steuerbüro

Es kann nicht oft genug wiederholt werden: Die Finanzbuchhaltung muss in der aktuellen dynamischen Situation des Pflegemarktes auf dem Laufenden bleiben. Dies kann nur gelingen, wenn Mandant und Steuerberater an einem Strang ziehen. Wer sich jetzt unter Druck gesetzt fühlt, hat seine Zusammenarbeit mit dem Steuerbüro noch nicht optimiert. Bleiben Sie entspannt! Es geht auch anders.

In der Vergangenheit wurden mit den Mandanten Fristen für die Einreichung der Buchhaltungsunterlagen vereinbart. Alle Unterlagen wurden dann gebündelt an einem Tag eingereicht. Diese Vorgehensweise hat Druck erzeugt. Sowohl für den Mandanten als auch für das Steuerbüro.

Im Zuge des digitalen Wandels hat sich die Vorgehensweise komplett geändert. Die Bereitstellung der erforderlichen Unterlagen erfolgt nun permanent, d.h. tagesaktuell. Die Arbeit konzentriert sich nicht mehr auf einen engen Zeitraum. Es gibt nur noch wenige Zuarbeiten, die zu einem bestimmten Zeitpunkt erledigt werden müssen. Dies führt zu einer Entschleunigung des gesamten Prozesses.

Zuarbeiten, die permanent an das Steuerbüro erfolgen

- **Kontodaten:** Werden vom Steuerbüro laufend über eine Schnittstelle zur Hausbank abgefragt
- **Kassenbuch:** Wird vom Mandanten digital geführt und vom Steuerbüro per Direktzugriff abgefragt
- **Rechnungseingänge:** Werden vom Pflegedienst beim Posteingang digitalisiert, im Dokumenten-Management-System abgelegt und automatisch an das Steuerbüro übertragen

Tipps: Die Digitalisierung der Rechnungseingänge durch Scannen ist ein vorübergehendes Phänomen und nicht wirklich effizient. Lassen Sie sich die Rechnungseingänge nicht mehr per Post sondern direkt an eine eigene E-Mail Adresse zustellen:
rechnungen@weltbesterpflagedienst.de

Zuarbeiten, die in der Regel einmalig im Monat erfolgen

- **Lohndaten:** Die Lohndaten sind möglichst digital an die Lohnbuchhaltung zu übermitteln. Derzeit gibt es in der Praxis verschiedene Wege dies zu bewerkstelligen. Aus meiner Sicht ist der beste Weg die direkte Übertragung aus dem Zeiterfassungsprogramm an das Lohnbüro.
- **Rechnungsausgang:** Nach erfolgter Abrechnung mit den Kostenträgern werden die Rechnungen digital per Schnittstelle an das Steuerbüro übermittelt. Übrigens: Mit diesem Schritt ist das Ziel erreicht. Dem Steuerbüro liegen alle notwendigen Daten für die BWA vor. ►



Arbeiten die so bei Ihnen nicht mehr anfallen sollten

1. Ausdrucken von Belegen, die Sie per E-Mail erhalten haben
2. Rechnungseingänge vor Übertragung an das Steuerbüro bis zur Zahlung „zwischenparken“.
3. Sortierung der Belege hinter die Kontoauszüge
4. Versand der sortierten Belege in Papierform per Post an das Steuerbüro
5. Rücksendung der Belege durch das Steuerbüro an den Mandanten
6. händische Sortierung und Archivierung der zurückgesandten Belege durch den Pflegedienst in einem Ablagesystem
7. erneute Zusammenstellung der Belege im Falle einer Betriebsprüfung

Unnützes Wissen, aber auch unnütze Arbeit: Ein einzelner Beleg wird beim analogen Vorgehen mindestens 5 mal in die Hand genommen.

Entschleunigung durch Beschleunigung

Entschleunigung bedeutet auch, Dinge in einem „angemessenen Tempo“ zu erledigen und dadurch Zeit für andere Dinge zu gewinnen.

Bsp.: Der Weg vom Rechnungseingang bis zur Bezahlung und zum Steuerberater

- ▶ Eine Rechnung für Betreuungsmaterial landet im Posteingang rechnungen@weltbesterpflagedienst.de und wird automatisch an das Steuerbüro weitergeleitet (damit ist der Weg zum Steuerbüro voll automatisiert!)
- ▶ Eine geeignete Software (z.B. Datev Unternehmen Online) erkennt die notwendigen Zahlungsinformationen des Lieferanten
- ▶ Die Software generiert einen Zahlungsauftrag. Der verantwortliche Mitarbeiter gibt die Zahlung frei

Nehmen Sie gerne Kontakt zu mir auf! ●

● Martin Fricke



FACHBERATER
für das Gesundheitswesen
(DStV e.V.)

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

Seminare mit **Thomas Sießegger** im **Oktober 2023** in Regensburg bei der **Katholischen Akademie für Pflegeberufe**



● “Die Zeiten ändern sich“

24. Oktober 2023

Beginn: 09:00 Uhr
Ende: 16:30 Uhr

Zielgruppe:
Pflegedienstleitungen, Stellvertretungen, Geschäftsführungen und Inhaber/-innen ambulanter Pflegedienste

Kosten: 236,00 €

Referent:
Thomas Sießegger
(Dipl. Kaufmann, Organisationsberater, Autor und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste, Trainer und Berater)

▶ **Anmeldung hier** ●

▶ **Download als PDF** ●

▶ **www.katholischeakademie-regensburg.de**

► Touren- und Personal-Einsatz-Planung



Thomas Sießegger

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

Hamburg + Langenargen am Bodensee

✉ pdl-management@siessegger.de

🌐 www.siessegger.de

Mehr Zeit | Einsätze verlängern | Die Möglichkeiten

Die drei grundsätzlichen Möglichkeiten, die Zeit der Einsätze zu verlängern, sind:

- 1) die **Anzahl** der geplanten und durchgeführten **Leistungskomplexe** pro Einsatz **erhöhen**
- 2) die **pflegerische Betreuung einstreuen**
- 3) anstatt **Zeitleistungen exakt** abzurechnen ► **großzügig** planen und durchführen

1

Mehr Leistungskomplexe pro Hausbesuch

Die erste Möglichkeit, die Zeit bei den Kunden zu verlängern ist eher theoretisch. Schon in den letzten Jahren seit Einführung der Pflegeversicherung wurden die hinterlegten Zeiten für Leistungskomplexe

immer weiter verkürzt.

Seit ungefähr fünf Jahren sind wir an einem Punkt angelangt, wo an dieser Schraube der Leistungsverdichtung nicht mehr gedreht werden kann.

Natürlich kann die Zeit pro Einsatz verlängert werden, aber **nur wenn diese zusätzlichen Leistungen auch wirklich notwendig sind**. Wir haben dies dann sowohl bei der Planung nach dem Erstgespräch zu berücksichtigen und auch in der Durchführung durch die Mitarbeiter muss sichergestellt werden, dass die Inhalte der definierten Leistungskomplexe tatsächlich erbracht werden. Nur dann können und dürfen wir sie auch abrechnen. Insofern ist diese erste Möglichkeit relativ begrenzt. Ich rate eher davon ab.

2

Pflegerische Betreuung in die Pflegeeinsätze einfügen

Eine wesentliche effizientere Vorgehensweise - und auch den Wünschen und Bedürfnissen der Menschen mehr entsprechend - ist es, „**pflegerische Betreuung**“ in

pflegerischen Einsätze, **einzustreuen**.

Dabei ist es wichtig, die jeweiligen Voraussetzungen im jeweiligen Bundesland zu beachten, und dafür zu sorgen,

- 1) dass diese Leistungen richtig und entsprechend dem tatsächlichen Bedarf geplant werden,
- 2) dass sie auch so durchgeführt werden und
- 3) dass sie gegebenenfalls sogar differenziert und abgegrenzt von den täglichen Pflegeleistungen erfasst werden.

Hier gibt es unterschiedliche Herausforderungen in den Bundesländern. In Nordrhein-Westfalen gibt es den sogenannten Leistungskomplex 31. Hier ist die zeitliche Nutzung sehr flexibel. Ab einer Minute können diese Leistungen eingestreut werden. Sie müssen aber getrennt geplant, durchgeführt und erfasst werden.

In anderen Bundesländern wird die pflegerische Betreuung in 5 Minuten- oder in Baden-Württemberg sogar in 15 Minuten-Einheiten abgerechnet. Dadurch sind die Möglichkeiten der Pflegedienste dort etwas beschränkt, die pflegerische Betreuung flexibel einzubauen.

Wiederum in anderen Bundesländern z.B. in Schleswig-Holstein und in Sachsen-Anhalt gibt es „Leistungskomplexe“, die jeder Pflegedienst selbst individuell mit Zeit (in Minuten) hinterlegen kann. Diese Leistungskomplexe können teilweise sogar mehrfach pro Hausbesuch erbracht und abgerechnet werden. Das ist natürlich für die Pflegedienste eine einfache Vorgehensweise, verleitet jedoch manchmal zu einem „nicht sachgerechten“ Umgang.

3

Zeitleistungen großzügig statt exakt planen und durchführen

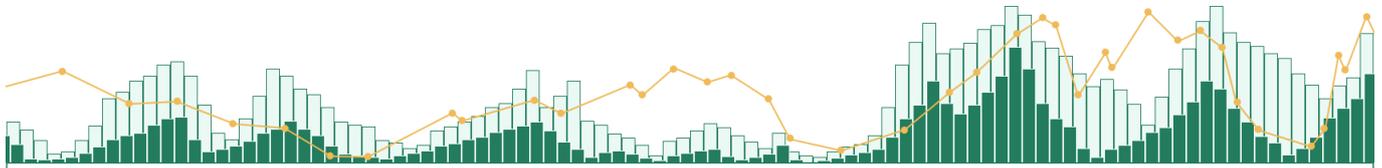
Sollten, wie in immer mehr Bundesländern üblich, auch Zeitleistungen angeboten werden können, so ist es wichtig, dass diese

Zeitleistungen nicht exakt abgerechnet und geplant werden. Dann ist mit der Umstellung von Leistungskomplexen auf Zeitleistungen nämlich nichts gewonnen. Hier bestimmte die Möglichkeit, die **Zeiten** für die Einsätze **für jeden Patienten individuell und großzügig** zu planen.

Beispiel: Ist bei einem Kunden durchschnittlich eine Zeit von 37 Minuten zu erwarten, so wird großzügig eine Gesamtzeit von 45 Minuten geplant. Ist die Mitarbeiterin dann jedoch schon nach 36 Minuten mit der pflegerischen Versorgung zu Ende, sollten auch die restlichen 9 Minuten im Sinne der Planungen und des Bedarfs des Kunden eingesetzt werden, und sei es zur Tagesstrukturierung.

● Thomas Sießegger





► Mehr | Größer | Privater

Die Anzahl der Pflege- und Betreuungsdienste Deutschland und wie viele Pflegebedürftige sie versorgen

Es gibt immer mehr Pflegedienste in Deutschland.

Die Anzahl der Pflegedienste ist vom Jahr 2001 auf das Jahr 2011 um 16,6% gestiegen, und von 2011 bis zum Jahr 2021 sogar um 24,5%. Das ist insgesamt eine Steigerung von +31,1% innerhalb von 20 Jahren.

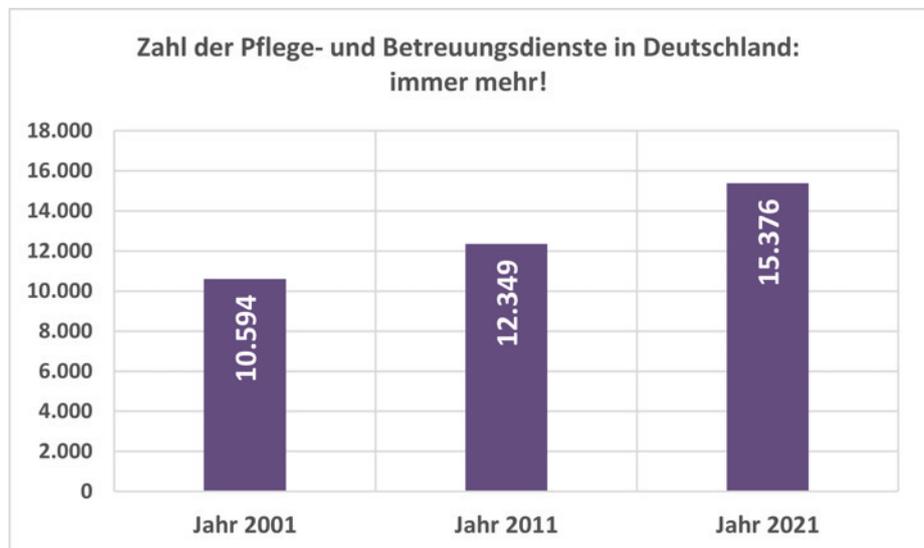


Abbildung: Die Zahl der Pflege- und Betreuungsdienste in Deutschland wird immer mehr

Die Pflegedienste werden zudem immer größer.

Nicht nur die Anzahl der Pflegedienste ist gestiegen sondern sie sind auch größer geworden. Beide, sowohl private Träger als auch Wohlfahrtsverbände sind um ca. 83% größer geworden gegenüber dem Jahr 2001.

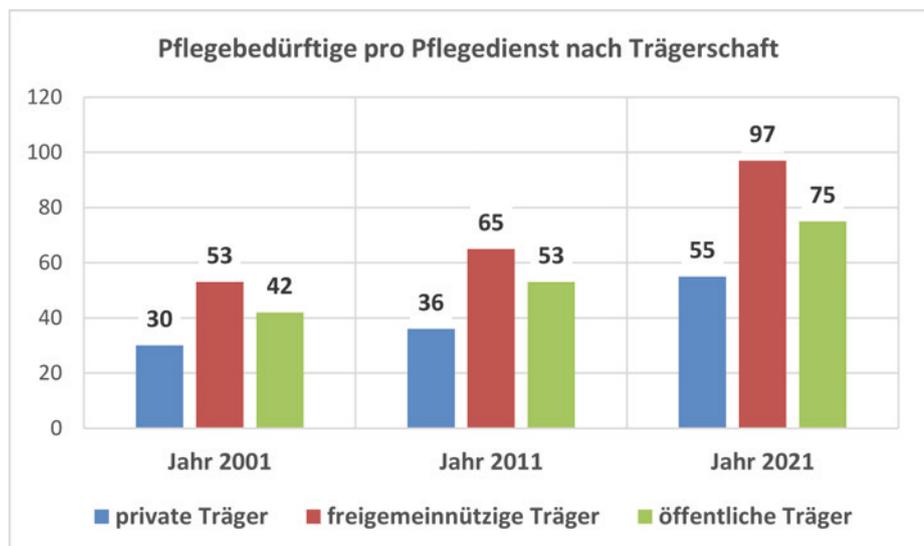


Abbildung: Pflegedienste werden zudem immer größer

Die Privaten überholen die Wohlfahrt bei der Anzahl der versorgten Pflegebedürftigen.

Im Jahr 2021 versorgten die privaten Pflege- und Betreuungsdienste 54,7% der Pflegebedürftigen und haben damit die Zusammensetzung der Pflegebedürftigen nach Trägerschaft gegenüber dem Jahr 2001 umgedreht.

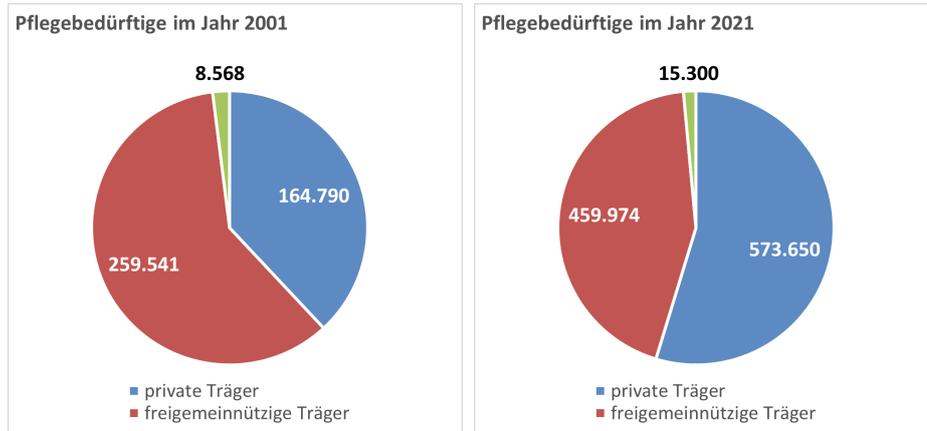


Abbildung: Pflegebedürftige nach Trägern – das Jahr 2001 im Vergleich mit dem Jahr 2021

Pflegebedürftige pro Träger - absolute Zahl

	Jahr 2001	Jahr 2011	Jahr 2021
private Träger	164.790	279.792	573.650
freigemeinnützige Träger	259.541	286.390	459.974
öffentliche Träger	8.568	9.063	15.300
Pflegebedürftige gesamt	432.899	575.245	1.048.924

Pflegebedürftige pro Träger - in Prozent

	Jahr 2001	Jahr 2011	Jahr 2021
private Träger	38,1%	48,6%	54,7%
freigemeinnützige Träger	60,0%	49,8%	43,9%
öffentliche Träger	2,0%	1,6%	1,5%
Pflegebedürftige gesamt	100%	100%	100%

● Thomas Sießegger

Tabelle: Pflegebedürftige nach Trägern in Zahlen und in Prozent - 2001 und 2021

SIEßEGGER auf facebook



Sießegger SozialManagement ●

Eine Seite von **Thomas Sießegger**

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

Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst ●

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

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

Sießegger + Wawrik Management GmbH ●

- ▶ Unternehmensperspektiven für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Tagespflegen
Eine Seite von **Thomas Sießegger + Peter Wawrik**

PDL Management ●

- ▶ Die neue kostenfreie Fachzeitschrift mit wertvollem Praxiswissen mit **Thomas Sießegger + weiteren Autoren**

+++ Meinungsstark +++
DER KOMMENTAR

Wir sollten die Uhren um 15 bis 25 Jahre zurückdrehen!

Seit Einführung der Pflegeversicherung vor über 25 Jahren wurden die in der Software hinterlegten Planzeiten für einzelne Leistungskomplexe immer stärker angepasst. Von den Pflegediensten selbst!

Wir haben alle mitgemacht.

In all den Jahren fand eine Leistungsverdichtung von 30% bis 40% statt. Inzwischen erwirtschaften Pflegedienste 800 oder 900 Punkte pro Stunde anstatt den damals die angedachten 600 Punkten. Und trotzdem geht es den Pflegedienst gerade so schlecht wie noch nie.

Ambulante Pflege kommt immer mehr entmenschlicht daher, und verkommt zu einer Minuten-getakteten Rennpflege.

Entschuldigung für das Wort Rennpflege, aber so empfinde ich es inzwischen, sei es als pflegender und organisierender Angehöriger oder als Unternehmensberater für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste..

Das ganze Gedankenkonstrukt und das Abrechnungssystem ist am Ende.

Es ist Zeit für eine Zeitenwende, im wahrsten Sinne des Wortes. Hin zum Positiven.

Wir brauchen wieder mehr Zeit für Gespräche, fürs Zuhören, oder einfach nur um gemeinsam „aus dem Fenster zu gucken und zu schauen, wie sich der Herbst entwickelt“. Warum denn nicht? Um das geht es doch!

Vor Einführung der Pflegeversicherung und auch noch in den ersten fünf Jahren, hatten Mitarbeiter von Pflegedienste Zeit für solche Dinge. Mit fast jedem Kunden wurde Kaffee getrunken und ein bisschen geschnackt.

Es ist unerheblich, wie es dazu kam und woran es lag, und schon gar nicht sollten wir eine „Schuld“ bei Beteiligten im System suchen, z.B. für unterlassene Vergütungsverhandlungen oder für anderen selbstgemachten wirtschaftlichen Druck.

Es ist Zeit für Erkenntnis, um aus der Erkenntnis heraus entsprechende Forderungen zu stellen, um neu zu verhandeln und um das Ganze konsequent umzusetzen. So einfach ist das.

Liebe Pflegedienste, liebe Träger und Inhaber von Pflegediensten, liebe Pflegekassen und liebe Sozialhilfeträger: Wir brauchen mehr Zeit! ... und das trotz des Personalmangels. Ja.

● **Thomas Sießegger**

Thomas Sießegger

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

+++ Zeit pro Hausbesuch

Die „**durchschnittliche Zeit pro Hausbesuch**“ wird als Kennzahl immer bedeutsamer. Die Ermittlung dieser Kennzahl spielt immer mit dem Gedanken, dass längere Einsätze effizienter sind als kurze. Immer vorausgesetzt, dass entweder (bei Zeitleistungs-Erbringung) die verlängerte Zeit refinanziert ist, oder (bei Leistungskomplexen) die verlängerte Zeit mit mehr geplanten, erbrachten und ebenfalls finanzierten Leistungsmodulen einhergeht.

Mit Kennzahl „**Zeit pro Hausbesuch**“ lassen sich – im Kontext mit anderen Kennzahlen – wichtige Erkenntnisse gewinnen und Aussagen darüber entwickeln, wie in Zukunft geplant werden soll.

Definition

Die Netto-Kunden-Zeit (D) wird dividiert durch die Anzahl der Hausbesuche. Der errechnete Wert wird dann umgerechnet in Minuten.

Die Berechnung erfolgt zum Beispiel wie in unten stehender Abbildung.

Der Pflegedienst benötigt demnach knapp 21 Minuten pro Hausbesuch im Durchschnitt. Das dargestellte Beispiel könnte eine realistische Situation darstellen.

Die individuellen Werte können jedoch teilweise sehr stark abweichen, je nachdem welche Leistungsarten erbracht werden oder in welchem Bundesland der Pflege- und Betreuungsdienst tätig ist. Mit Sicherheit hängt der aktuelle individuelle Wert auch noch von anderen Faktoren ab.

Es gibt also per se kein **Gut** oder **Schlecht** im Sinne von „ein hoher Wert ist grundsätzlich besser als ein niedriger Wert“. Ausschlaggebend ist immer die Entwicklung dieses Wertes, und die Analyse, durch welche Einflussfaktoren oder durch welche Maßnahmen dieser Effekt erzielt wird.

Zudem, die **Zeit pro Hausbesuch** wirkt sich meist positiv auf das Empfinden und Befinden der Kunden und der Mitarbeiter aus, denn vielfach geht es den Menschen um verlässliche Zeit, um Möglichkeiten zur Kommunikation und um Zeit für Zuwendung. Und die Mitarbeiter erfahren Entschleunigung durch längere Einsatzzeiten.

Einordnung und Querverbindungen zu weiteren Kennzahlen

Wie bei vielen anderen Kennzahlen auch sollte die „Zeit pro Hausbesuch“ nicht solitär betrachtet werden. Sie hat insbesondere Wirkungszusammenhänge zu folgenden weiteren Kennzahlen: ▶

B	= Gesamte Anwesenheitszeit der Mitarbeiter (ohne Krankheit und ohne Urlaub)	= 4.250 Std.	= 100%
	Organisationszeiten	= 340 Std.	= 8,0%
C	= Einsatzzeit der Mitarbeiter	3.910 Std.	= 92,0%
	Fahrt- und Wegezeiten	= 1.020 Std.	= 24,0%
D	= Netto-Kunden-Zeit	= 2.890 Std.	= 68,0%
	dividiert durch die Anzahl der Hausbesuche	= 8.260 Hausbesuche	
	Daraus ergibt sich die durchschnittliche Zeit pro Hausbesuch	= 0,35 Std.	
	= umgerechnet in Minuten	= 20,99 Minuten	



Abbildung: Berechnung der Kennzahl „Zeit pro Hausbesuch“ (ein Beispiel!)

Die **Zeit pro Hausbesuch** sollte in einen Gesamtkontext eingeordnet werden.

1. Erlöse im Verhältnis zu Kosten (* 100%) = Kostendeckung ✓● in Ausgabe 16
2. Erlös pro Kunde, also wie viel Euro werden im Durchschnitt pro Kunde erwirtschaftet
3. Durchschnittliche Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 bis 5 ✓● in Ausgabe 12
4. Die Erlöse pro Stunde, also „wie viel Euro werden in einer bestimmten Zeiteinheit erwirtschaftet?“

Kombinieren Sie die Kennzahl „**Zeit pro Hausbesuch**“ mit der Kennzahl 4) kann dies alternativ in einer Kennzahl „**Erlös pro Hausbesuch**“ zusammengefasst werden. Analytisch und aussagekräftiger ist es jedoch, die Kennzahlen im Einzelnen zu betrachten.

✓ Anmerkung: Zwei von diesen genannten 4 zusätzlichen Kennzahlen haben wir schon in früheren Ausgaben von PDL Management definiert und beschrieben. Folgen Sie bitte dem Punkt ● für entsprechende Downloads der jeweiligen Ausgabe. Die beiden anderen erwähnten Kennzahlen folgen zu gegebener Zeit.

● **Thomas Sießegger**

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 Kenntnissnahmen 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!



www.orgavision.com





19. – 21. September 2023

Beginn: 09:00 Uhr
Ende: 16:45 Uhr

Zielgruppe:

Pflegedienstleitung und Geschäftsführung von ambulanten Pflegediensten

Kosten: 740,00 €

Leitung:

Stefanie Tubbesing

Referent:

Thomas Sießegger

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

Veranstaltungsort:

Caritas-Akademie Köln-Hohenlind
Werthmannstraße 1a
50935 Köln

Weiteres:

Alle Teilnehmer/-innen erhalten umfangreiches Material (Checklisten, Arbeitsvorlagen). Es wird eine Internet-Seite eingerichtet, auf der die Arbeitsmaterialien und die Ergebnisse der Anwendungen downgeloadet werden können.

Die Kosten für das Seminar verstehen sich einschließlich Seminarunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken.

Beschreibung

Pflegedienstleitungen ambulanter Pflegedienste sind heutzutage vielfältigen Anforderungen ausgesetzt. Neben den pflegerischen Aspekten ist die Tätigkeit gekennzeichnet durch hohe Managementanforderungen, vor allem in betriebswirtschaftlicher Hinsicht. Die Erfahrung zeigt, dass die üblichen Qualifizierungen zur Pflegedienstleitung nicht ausreichen, um den komplexen Anforderungen gerecht zu werden. Gefordert sind praxisnahe, sofort anwendbare Lösungen. Genau diese Lücke füllt dieses 3-tägige Seminar.

Unser Ziel ist es, Sie in Ihrer Rolle als Pflegedienstleitung mit allem notwendigen betriebswirtschaftlichen Know-how und Instrumenten auszustatten, die Sie im Alltag benötigen, um „Ihren“ Pflegedienst oder „Ihre“ Sozialstation fit für die Zukunft zu gestalten.

Die Inhalte sind kompakt, aber auch sehr praxisnah und die Ergebnisse lassen sich zu 100% sofort umsetzen.

Inhalte

Die Inhalte sind angepasst an neue gesetzliche Herausforderungen und an die veränderte wirtschaftliche Lage. Insofern werden betriebswirtschaftlich relevante Aspekte wie z. B. ein verändertes Inanspruchnahmeverhalten der Kunden berücksichtigt. Deshalb muss auch die Beratung - als steuerndes Instrument - angepasst werden. Inhalte und Ziele sind, unter anderem:

- ▶ Aktuelle Marktentwicklung und dafür notwendige Strategien
- ▶ Auswirkungen und Möglichkeiten neuer gesetzlicher Änderungen
- ▶ Monatliche betriebswirtschaftliche Auswertungen
- ▶ Grundlagen der wirtschaftlichen Touren- und Personal-Einsatz-Planung
- ▶ das Ende des Kostensparens
- ▶ Kostenrechnung:
 1. Wichtige Kostenarten
 2. Kostenstellen SGB V, SGB XI, SGB XII und Privatzahler
 3. Verschiedene Formen der Stundensatzkalkulation = Kostenträgerrechnung
- ▶ Kalkulation von Preisen, von Investitionskosten, von Fahrt- und Wegepauschalen, ...
- ▶ Erlössteigerungen durch systematische Erstgespräche und durch eine gute Beratung, vor allem durch die Professionalisierung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI
 - ▶ Ausbau zu einem BERATER-Pflegedienst
- ▶ Einführung von Kennzahlen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung

▶ Folgen Sie dem Punkt für weitere Informationen ●

▶ Anmeldung hier ●



Informationen zum Seminar sind nicht ganz leicht zu finden und auch die Anmeldung ist umständlich, aber es lohnt sich ☺



Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

► **Beratung**

► **Fortbildung**

► **Seminare**

► **Publikationen**

“Wenn sie glauben, sie hätten mich verstanden, dann habe ich mich falsch ausgedrückt.”

Alan Greenspan

Dipl. Kaufmann Thomas Sießegger | Sießegger Sozialmanagement | Ottenser Hauptstraße 14 | 22765 Hamburg | thomas@siessegger.de

Impressum

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

Ein Abonnement ist vorerst nicht möglich.

Das Kleingedruckte

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

Redaktion

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

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

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

Bilder von Unsplash

Schildkröte Foto von Craig Pattenau
Faultier Foto von Sophia Müller
Schnecke Foto von Wolfgang Hasselmann

Druck

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