Caritasverband für das Bistum Essen e.V.

SIEßEGGER Sozialmanagement

Seminar

Verwaltungsfachkraft

● Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflegedienstes

Verwaltung und Controlling mit Leitung am besten zusammenarbeiten

ein Seminar für den
Caritasverband für das Bistum Essen e.V.
Am Porscheplatz 1
45127 Essen

am **27. August 2025**
9:00 – 16:00 Uhr

Ein Seminar mit Dipl. Kfm. Thomas Sießegger
Organisationsberater und Sachverständiger
für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste
Hamburg + Langenargen [L.A.]

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

© 2025 Thomas Sießegger ‖ www.siessegger.de ‖ www.pdl-management.de ‖ verwaltungskraft@siessegger.de ‖ Sießegger SozialManagement

Inhalte

Die Verwaltungsfachkraft - Dreh- und Angelpunkt eines ambulanten Pflegedienstes

Ausgangslage

In den letzten Jahren hat sich der Aufgabenbereich der Verwaltungsfachkraft eines ambulanten Pflegedienstes deutlich verändert und weiterentwickelt - insbesondere durch die Berücksichtigung der vielfältigen Möglichkeiten neuer EDV-Programme.

Zusätzlich birgt der Wandel der Verwaltungsarbeit durch die EDV-gestützte Touren- und Personal-Einsatz-Planung große Herausforderungen in sich - als auch die im Jahr 2025 noch vollumfänglich umzusetzende Digitalisierung.

Außerdem ist die Verwaltungsfachkraft in ständiger Kommunikation mit den Kranken- und Pflegekassen, den Mitarbeitern, der PDL und vor allem mit den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen.

Sie ist mitverantwortlich für die korrekte Abrechnung und somit entscheidend für die zeitnahe Erlössicherung und für die Wirtschaftlichkeit des Pflegedienstes.
Alle diese und weitere Aufgabenbereiche verlangen heute mehr denn je spezifische Kompetenzen.

Ziele

Sie erwerben, vertiefen und erweitern Ihr fachliches Know-how zur Optimierung von Schlüsselprozessen, Abrechnungsverfahren und der Organisation Ihrer Arbeit als Verwaltungsfachkraft in einem ambulanten Pflegedienst.
Sie reflektieren Ihre Aufgaben und Ihre Rolle als Verwaltungsfachkraft und entwickeln bzw. erweitern Ihre Kompetenzen in Richtung eines sich stetig verändernden Anforderungsprofils.

Inhalte

- Veränderte Anforderungen an eine Verwaltungskraft
- Optimale Leitungs- und Verwaltungsanteile und Beschäftigungsumfänge
- Die neue Aufgabenverteilung zwischen Verwaltungs- und Leitungskräften
- Grundlagen der Abrechnung mit moderner Software | Nutzen aller Möglichkeiten
- Unterstützung des Kernprozesses Touren- und Personal-Einsatz-Planung
- Aspekte der Prozesse und der Büroorganisation (Digitale Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten, Aufnahme neuer Patienten, Organisation, Terminierung und Auswertung)
- Das Controlling als betriebswirtschaftliche Seite in der Verwaltung
- Kostenstellenrechnung (z.B. Stundensätze kalkulieren, notwendige Statistiken erstellen, Kennzahlensystem führen)

Aktuelle Herausforderungen für Verwaltungskräfte in ambulanten Pflegediensten

Elektronischer Leistungsnachweis (eLNW)

Der **eLNW** ersetzt die papierbasierte Dokumentation von Pflegeleistungen, egal ob sie zuvor per Hand erfasst wurden – oder auf Papier-Vordrucken bestätigt wurden. Pflegekräfte erfassen erbrachte Leistungen direkt vor Ort über mobile Endgeräte. Die Vorteile sind:

- **Effizientere Abrechnung**: Digitale Übermittlung der Leistungsnachweise beschleunigt die Abrechnung mit den Kostenträgern.
- **Transparenz**: Klienten können die erbrachten Leistungen einsehen und digital bestätigen.
- **Rechtssicherheit**: Elektronische Signaturen sichern die Dokumente gegen Manipulation.

Aktuelle Herausforderungen für Verwaltungskräfte in ambulanten Pflegediensten

Anschluss an die Telematikinfrastruktur (TI)

Die **TI** ist ein digitales Netzwerk, das verschiedene Akteure im Gesundheitswesen miteinander verbindet. Für ambulante Pflegedienste bedeutet die Anbindung an die TI:

- Sichere Kommunikation: Über den Dienst **K**ommunikation **i**m **M**edizinwesen (**KIM**) können Pflegeeinrichtungen sicher mit Ärzten, Apotheken und Krankenkassen kommunizieren.
- Zugriff auf **elektronische Patientenakten** (**ePA**): Pflegekräfte erhalten Zugriff auf relevante Gesundheitsdaten der Patienten, sofern diese zustimmen.
- **Digitale Verordnungen**: Rezepte und Verordnungen können elektronisch übermittelt werden, was den administrativen Aufwand reduziert.

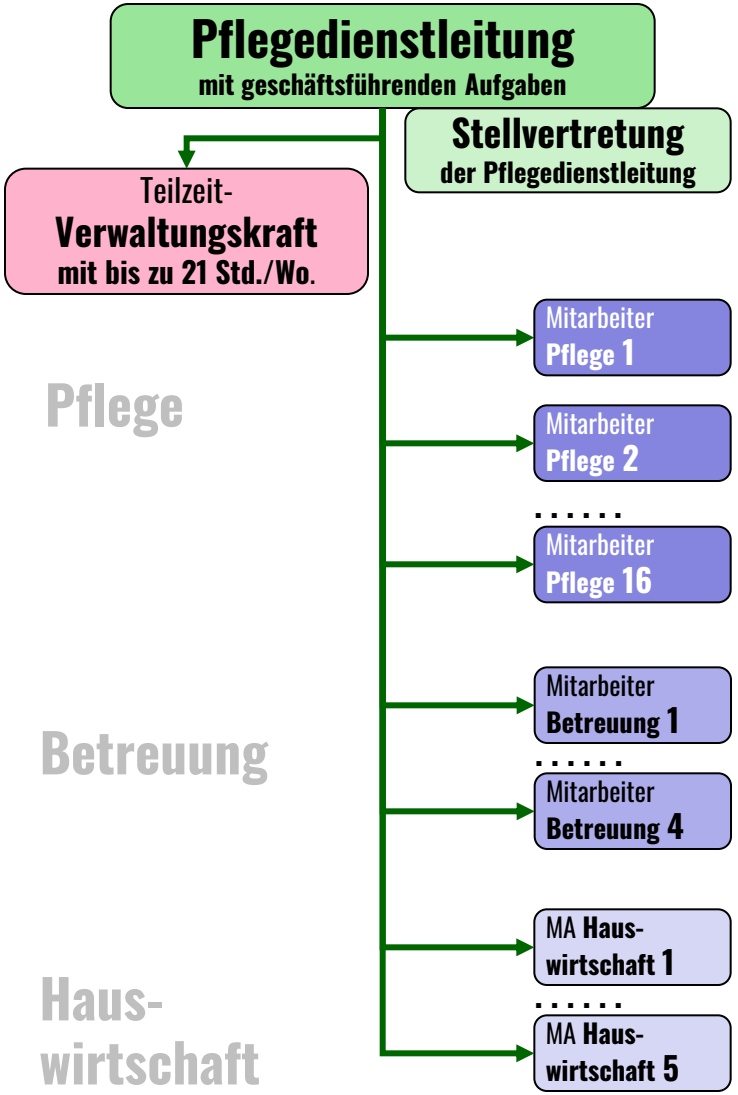
Checkliste zur Digitalisierung in der Verwaltung von ambulanten Pflegediensten

- **Anbindung an die Telematikinfrastruktur (TI) vorbereiten bzw. abschließen**
  Prüfen Sie die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die TI-Anbindung, einschließlich der Beschaffung von Konnektoren, Kartenlesegeräten und der Einrichtung von KIM-Diensten (Kommunikation im Medizinwesen). Beachten Sie, dass die Anbindung ab Juli 2025 verpflichtend ist.
- **Pflegesoftware evaluieren und aktualisieren**
  Stellen Sie sicher, dass Ihre Pflegesoftware TI-kompatibel ist und Funktionen wie elektronische Leistungsnachweise (eLNW), mobile Dokumentation und Schnittstellen zu Abrechnungssystemen unterstützt.
- **Digitale Leistungsnachweise implementieren**
  Führen Sie eLNW ein, um die papierbasierte Dokumentation zu ersetzen. Dies ermöglicht eine effizientere Abrechnung und verbessert die Transparenz gegenüber Klienten und Kostenträgern.
- **Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten**
  Überprüfen Sie Ihre Datenschutzrichtlinien und IT-Sicherheitsmaßnahmen, um den Anforderungen der DSGVO und der TI zu entsprechen. Schulen Sie Mitarbeiter regelmäßig zu diesen Themen.
- **Mitarbeiterschulungen organisieren**
  Planen Sie Schulungen für das Personal zur Nutzung neuer digitaler Tools und Prozesse, um eine hohe Akzeptanz und effektive Anwendung sicherzustellen.

Checkliste zur Digitalisierung in der Verwaltung von ambulanten Pflegediensten

- **Prozesse standardisieren und dokumentieren**
  Erarbeiten Sie standardisierte digitale Prozesse für die Pflegeplanung, Dokumentation und Kommunikation, um Effizienz und Qualität zu steigern.
- **Kommunikation mit der Pflegedienstleitung intensivieren**
  Nutzen Sie digitale Plattformen für regelmäßige Abstimmungen, um gemeinsam strategische Entscheidungen zu treffen und den Digitalisierungsprozess zu steuern.
- **Qualitätsmanagement digitalisieren**
  Integrieren Sie digitale Tools in Ihr Qualitätsmanagement, um Prozesse wie Audits, Feedback und kontinuierliche Verbesserungen effizienter zu gestalten.
- **Technische Infrastruktur ausbauen**
  Sorgen Sie für eine stabile und sichere IT-Infrastruktur, einschließlich zuverlässiger Internetverbindungen, aktueller Hardware und regelmäßiger Wartung.
- **Feedbackmechanismen etablieren**
  Implementieren Sie Systeme zur regelmäßigen Rückmeldung von Mitarbeitern und Klienten, um den Erfolg der Digitalisierung zu bewerten und Anpassungen vorzunehmen.

Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 100 Patienten



Die Pflegedienstleitung hat folgende Aufgaben:
1) Erstgespräche,
2) Pflegevisiten und erneute Kundenbesuche,
3) Touren- und Personal-Einsatz-Planung,
4) Kontrolle der Touren- und Personal-Einsatz-Planung, ...
Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI werden von Pflegefachkräften durchgeführt.

Für das Qualitätsmanagement ist die Leitung zwar verantwortlich, die Durchführung erfolgt jedoch meist durch eine Pflegefachkraft.

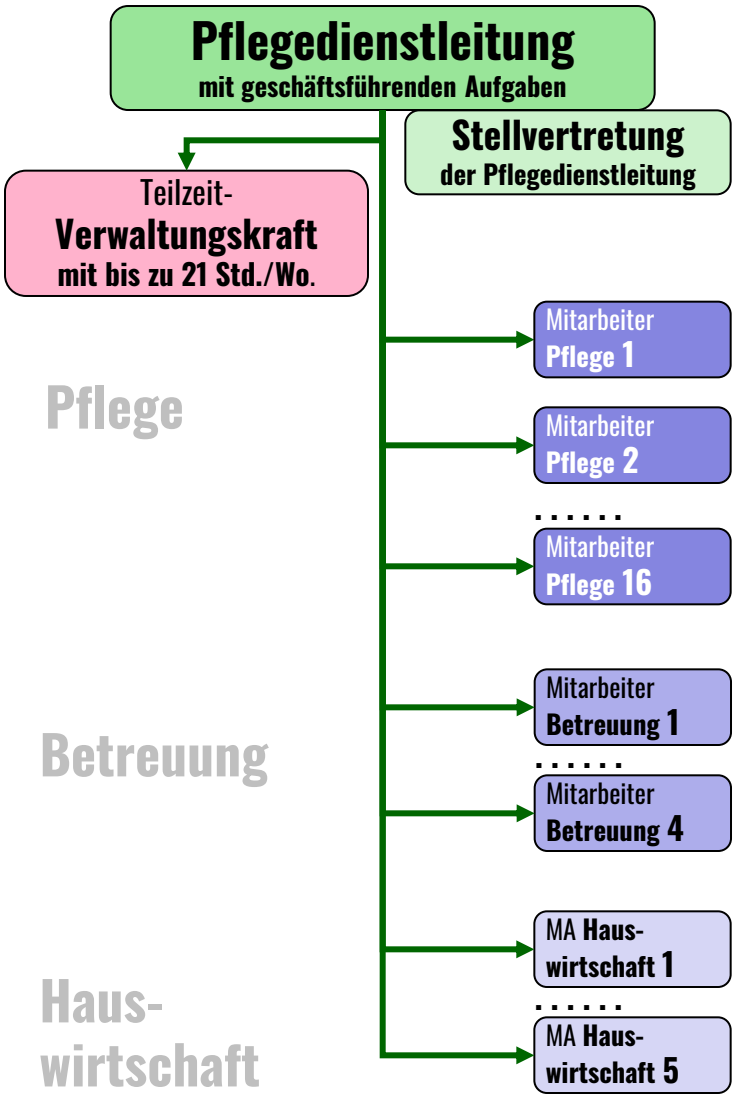
Die Leitung ist zudem zuständig und verantwortlich für Öffentlichkeitsarbeit, Mitarbeiterführung, Strategieentwicklung, und sie hat die Finanzverantwortung

Die Verwaltungskraft hat – unter anderem – folgende Aufgaben:

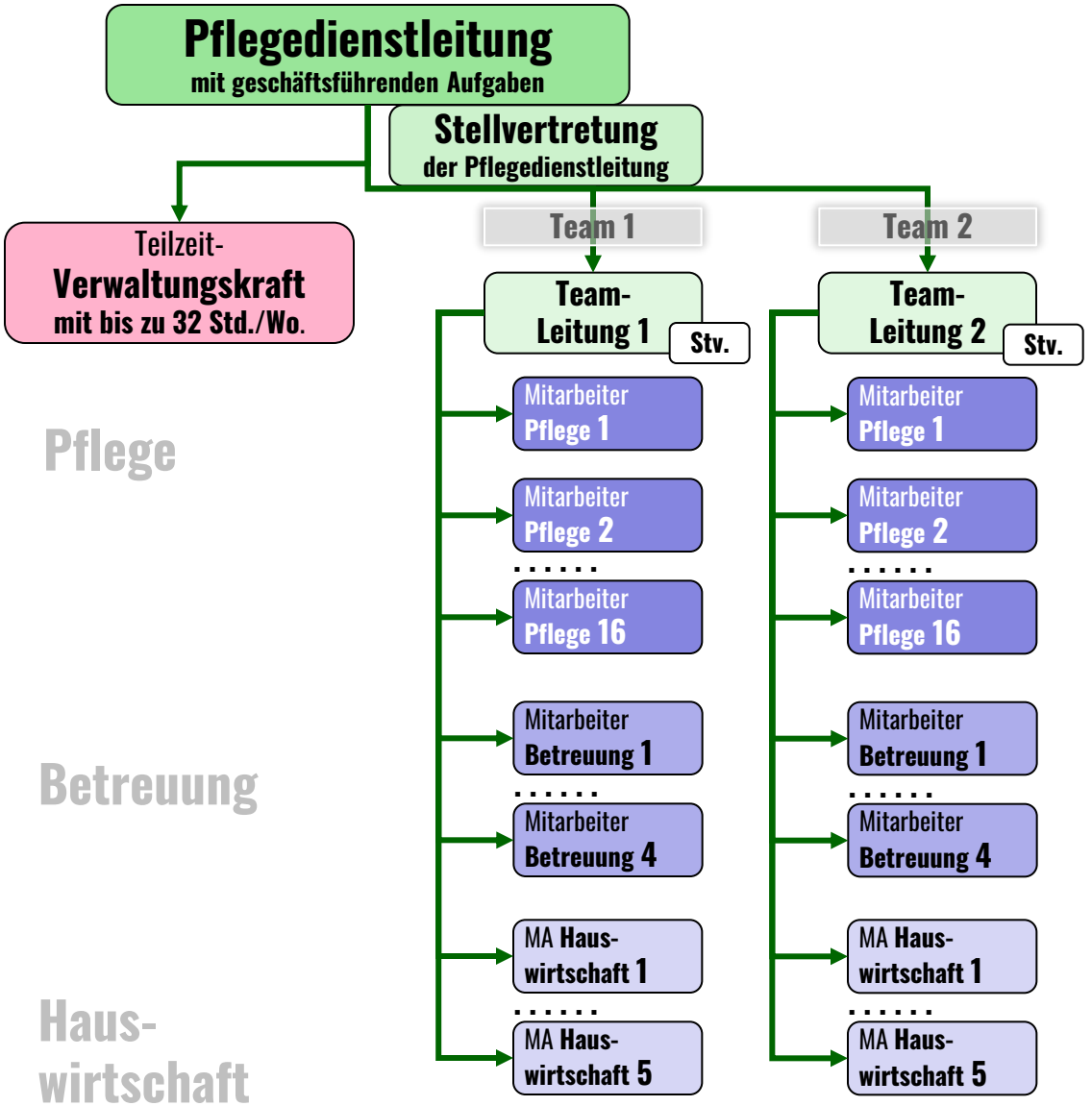
- Aufnahme neuer Patienten
- „Ablage“ und Verwaltung der Patienten-Stammdaten
- Allgemeiner Telefondienst
- Verordnungsmanagement und Genehmigungen (in Zusammenarbeit mit der Pflegedienstleitung)
- Verantwortung und Gestaltung des Formularwesens
- Informationsversorgung der anrufenden Kunden
- Leistungsnachweise: letzte Kontrolle
- Terminierung und Auswertung der Beratungsgespräche § 37 .3 und der erneuten Kundenbesuche
- Erstellen von Statistiken
- Ausarbeiten und Durchführung des Controllings
- Kalkulationen und Unterstützung bei der Vorbereitung von Vergütungsverhandlungen
- Erstellen von Entscheidungsvorlagen für die PDL
- Ständiges Aktualisieren und Vervollständigen der Erstgesprächsmappen für Leitungskräfte und Pflegefachkräfte, welche die Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI durchführen.
- EDV-Ablage und EDV-Organisation
- Informationsvermittlung zwischen Leitung und Mitarbeitern
- Bearbeitung des Postein- und –ausgangs
- Führen des Kassenbuchs
- usw.

Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 100 Kunden

von Thomas Sießegger, auf der Facebook-Seite „Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst“

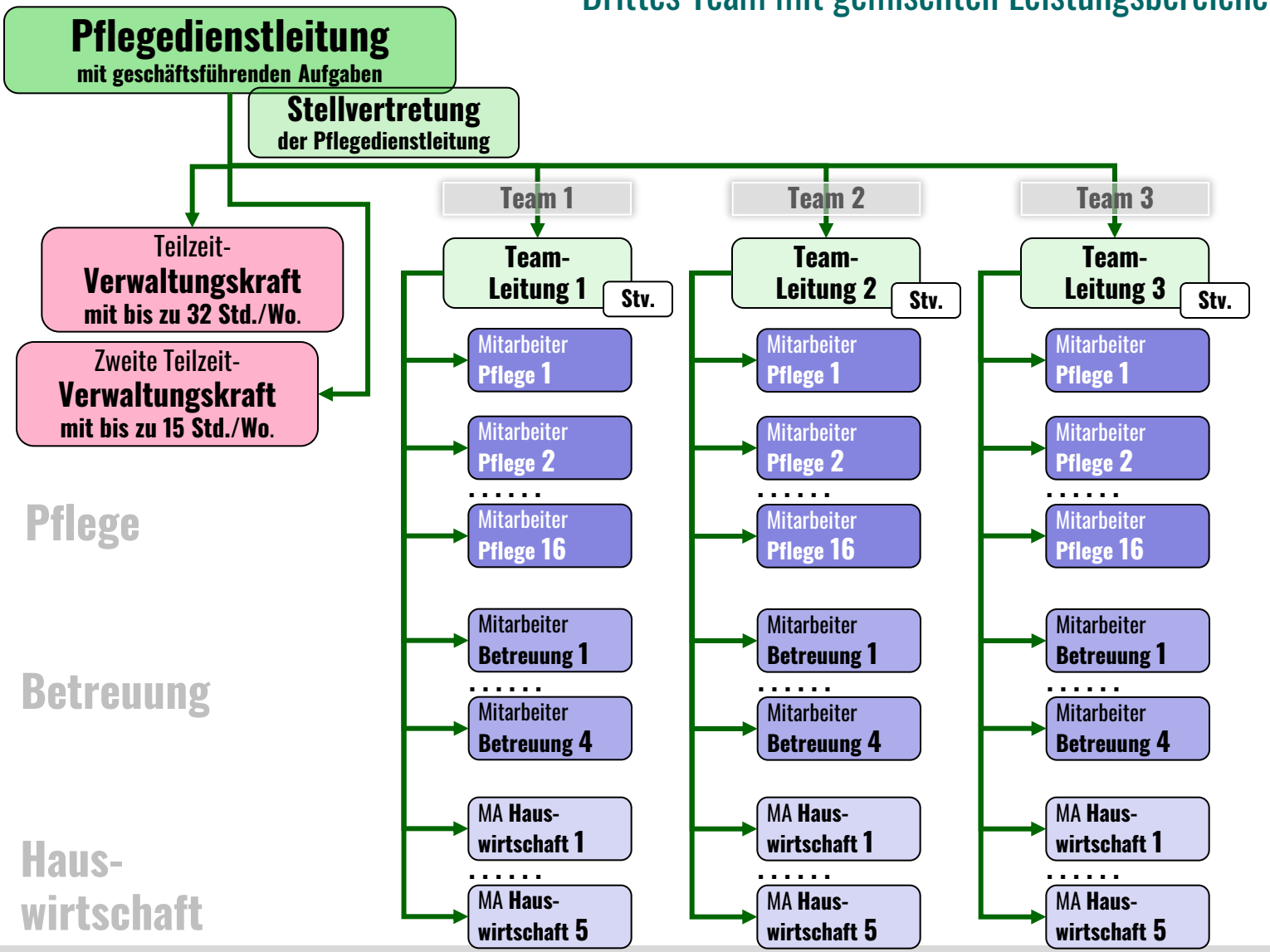


Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 200 Kunden



Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 270 Kunden, Alternative a)

Drittes Team mit gemischten Leistungsbereichen



270

Dienst mit bis zu 270 Kunden, Alternative b) mit Aufbau eines „BHV-Teams“

Pflege- und Betreuungsdienst ab zirka 180 Kunden mit bis zu 300 Kunden

Drittes Team für Betreuung, Verhinderungspflege, Hauswirtschaft

Pflegedienstleitung
mit geschäftsführenden Aufgaben

Stellvertretung
der Pflegedienstleitung

Teilzeit-
Verwaltungskraft
mit bis zu 32 Std./Wo.

Zweite Teilzeit-
Verwaltungskraft
mit bis zu 15 Std./Wo.

Pflege
mit eingestreuter
pflegerischer Betreuung

= zeitverlängernd
für die Einsätze

Team 1

Team-Leitung 1 Stv.

- Mitarbeiter **Pflege 1**
- Mitarbeiter **Pflege 2**
- Mitarbeiter **Pflege 3**
- . . . . . .
- Mitarbeiter **Pflege 13**
- Mitarbeiter **Pflege 14**
- Mitarbeiter **Pflege 15**
- Mitarbeiter **Pflege 16**

Team 2

Team-Leitung 2 Stv.

- Mitarbeiter **Pflege 1**
- Mitarbeiter **Pflege 2**
- Mitarbeiter **Pflege 3**
- . . . . . .
- Mitarbeiter **Pflege 13**
- Mitarbeiter **Pflege 14**
- Mitarbeiter **Pflege 15**
- Mitarbeiter **Pflege 16**

Team 3

Teamleitung 3
[Hauswirtschaft und Betreuung] Stv.

Betreuung

- Mitarbeiter **Betreuung 1**
- Mitarbeiter **Betreuung 2**
- . . . . . .
- Mitarbeiter **Betreuung 10**

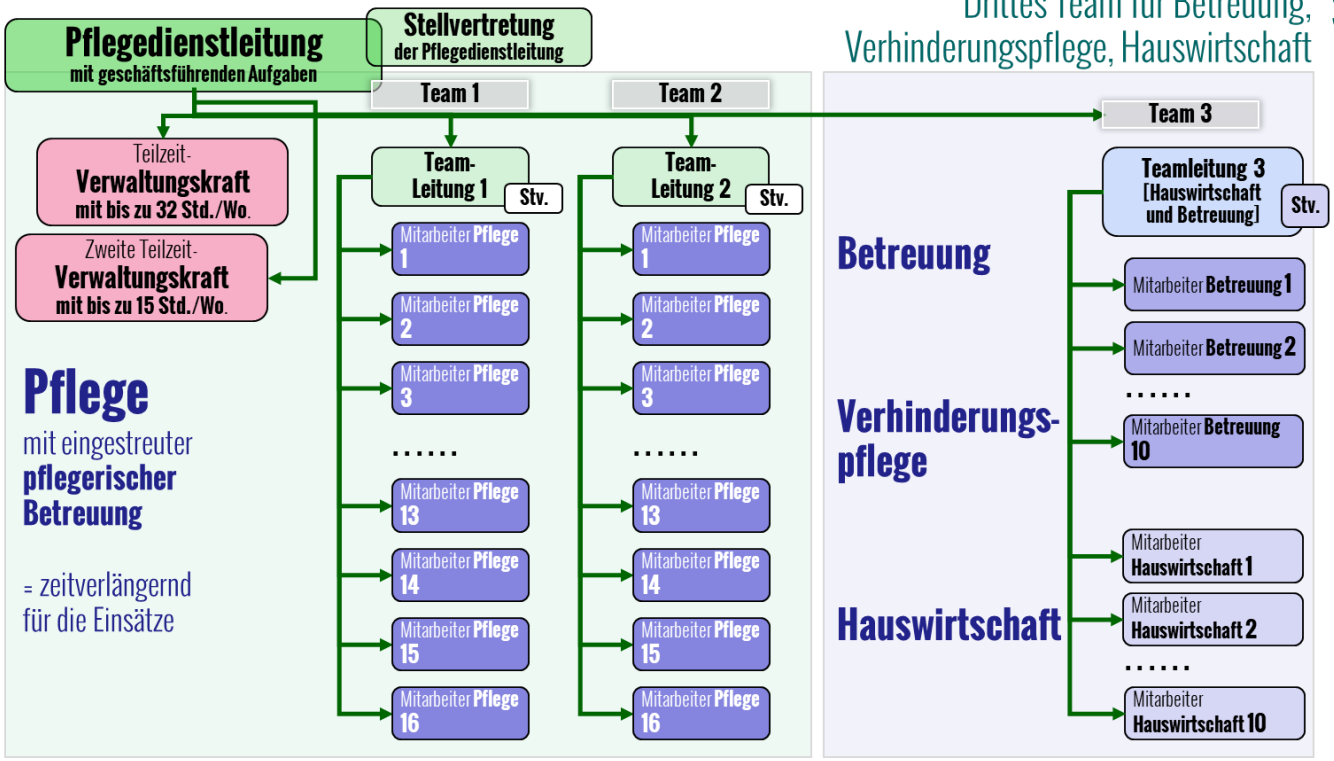
Verhinderungspflege

Hauswirtschaft

- Mitarbeiter **Hauswirtschaft 1**
- Mitarbeiter **Hauswirtschaft 2**
- . . . . . .
- Mitarbeiter **Hauswirtschaft 10**

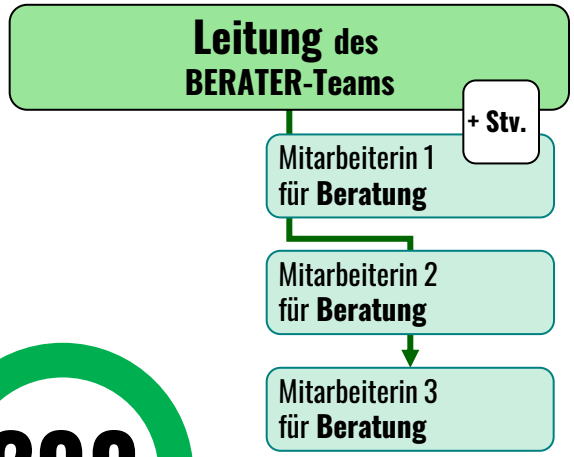
Zusätzlicher Aufbau eines Beratungsteams

Pflege- und Betreuungsdienst ab zirka 200 Kunden mit speziellem Berater-Team



Spezielles BERATER-Team

- Erstgespräche
- Folgegespräche
- Erneute Kundenbesuche
- Pflege- und Dokumentationsvisiten
- Beratungsgespräche § 37.3 für externe Kunden
- Beratungsgespräche § 37.3 für (interne) Sachleistungskunden
- Schulungen in der Häuslichkeit



Aufgabenverteilung im und für den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst

Funktion Position	Fachbereichsleitung	Pflegedienstleitung	Stellvertretung	Teamleitung	Verwaltungskraft
Hauptaufgaben	• Vertretung des Trägers oder Verbandes nach außen • Verhandlungsführung mit den Kassen zusammen mit Geschäftsführung • Vertragswesen • Koordination der Leitungsfunktionen • Übergeordnete Kontakte zu Kassen und Ärzten • Konzeptentwicklung - Verhinderungspflege - Privatzahlerkatalog - pflegerische Betreuung • Controlling-Gespräche mit den PDLs • Vereinheitlichung der Prozesse, v.a. der Touren - und Personal-Einsatz-Planung	**1.) Alle Erstgespräche** **2.) Tägliche Anpassung der Touren - und Personal-Einsatz-Planung** **3.) Täglicher SOLL-IST-Vergleich*** 4.) Mitarbeiter-Führung 5.) Monatliches Controlling 6.) Gremienarbeit 7.) Kontakte zu Ärzten, Krankenhäusern * Der tägliche SOLL-IST-Vergleich ist die Grundlage für die Arbeitszeitnachweise und für die Abrechnung	• Vertretung der PDL in Zeiten von Krankheit und Urlaub • Einige ständige Aufgaben • jedoch auch ständige Aufgaben aus dem Spektrum der Aufgaben der PDL • zu … % noch in der Pflege, jedoch fest fixiert, so dass die Leitungsaufgaben nicht immer eine Restgröße sind •	Im Team: 1.) Alle Erstgespräche 2.) Tägliche Anpassung der Touren - und Personal-Einsatz-Planung 3.) Täglicher SOLL-IST-Vergleich	• Alles im Zusammenhang mit dem Versenden der Abrechnung* • Arbeitszeiterfassung der Mitarbeiter und Auswertung • Administration • Bestellungen • Telefondienst • Tägliche Kontakte zu Kassen und Ärzten • Verordnungs-management * Die Abrechnung ist ein 100%-iges Nebenprodukt des SOLL-IST-Vergleichs, der in den Händen der Leitung liegt

Welche Software setzen Sie ein?

euregon .snap ambulant Pflegesoftware

connext VIVENDI

VIVENDI NG	VIVENDI MOBIL	VIVENDI PD	VIVENDI PEP
Verwaltung, Leistungsabrechnung, Auswertung	Die mobile Klientenakte	Planung und Dokumentation	Dienstplan

nCara NOVENTI | care (ehemals BOS&S)

C&S managing care.

MEDIFOX MediFox ambulant

DAN PRODUKTE Cannyline

COM future PFLEGEDIENST 3000 MEDIFOX DAN DRESDEN

myneva swing

KOMDA® SOFTWARE
EIN PRODUKT DER ZAPF SYSTEMHAUS GMBH

eva 3

CURASOFT

opta data eva/3 viva

HyCARE Die Pflegesoftware

meinpflegedienst.com

Optimale Strukturen mit Leitung und Verwaltung

Ermitteln der Leitungs- und der Verwaltungs-Quoten

Mitarbeiter | Funktion	Std./Wo. gesamt	für Leitung	für Verwaltung	für Pflege u. a.	sonstiges
PDL	**40** Std./Wo.	**40** Std./Wo.	- - -	- - -	- - -
Stellvertretung	**40** Std./Wo.	**20** Std./Wo.	- - -	**20** Std./Wo.	- - -
Verwaltungskraft	**34** Std./Wo.	- - -	**30** Std./Wo.	- - -	**4** Std./Wo.
Mitarbeiterin 1	**40** Std./Wo.	- - -	- - -	**40** Std./Wo.	- - -
Mitarbeiterin 2	**37** Std./Wo.	- - -	- - -	**37** Std./Wo.	- - -
Mitarbeiterin 3	**32** Std./Wo.	- - -	- - -	**32** Std./Wo.	- - -
usw.	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮
gesamt	**xxx** Std./Wo.	**60** Std./Wo.	**30** Std./Wo.	**600** Std./Wo.	**4** Std./Wo.

Berechnung der **Leitungs-Quote** = $\frac{\textbf{60} \text{ Std./Wo.}}{600 \text{ Std./Wo.}}$ = **10,0%**

Berechnung der **Verwaltungs-Quote** = $\frac{\textbf{30} \text{ Std./Wo.}}{600 \text{ Std./Wo.}}$ = **5,0%**

Angemessene Anteile an Leitung und Verwaltung, Teil 1

Berechnung der Personal-Zusammensetzung für **Pflegedienst "Zeitenwende"**

ohne Gewähr!

Monat der Erhebung: **Oktober 2024**

PDL Management
die "führende" Fachzeitschrift
für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

	Alternative 1) zur Ermittlung der Personalzusammensetzung ... aufgrund der Arbeitsverträge			**Alternative 2) zur Ermittlung der Personalzusammensetzung ... aufgrund einer echten IST-Zeit-Erfassung**		
	Methode 1			**Methode 2**		
	Std./ Wo. lt. Arbeitsvertrag	davon für **Leitung**	davon für **Pflege, Hauswirtschaft** und **Betreuung** (oder sonstiges)	IST-Stunden im Oktober 2024	davon für **Leitung**	davon für **Pflege, Hauswirtschaft** und **Betreuung** (oder sonstiges)
PDL	40,00 Std./Wo.	40,00 Std./Wo.	- - -	200,00 Std.	180,00 Std.	20,00 Std.
Teamleitungen						
Stellvertretung	40,00 Std./Wo.	20,00 Std./Wo.	20,00 Std./Wo.	185,00 Std.	72,00 Std.	113,00 Std.
Stunden Leitung insgesamt:	*80,00 Std./Wo.*	*60,00 Std./Wo.*	***20,00 Std./Wo.***	*385,00 Std./Wo.*	*252,00 Std.*	***133,00 Std.***

	Std./ Wo. lt. Arbeitsvertrag	davon für **Verwaltung**	davon für andere Bereiche	IST-Stunden im Oktober 2024	davon für **Verwaltung**	davon für andere Bereiche
Verwaltungskraft 1	25,00 Std./Wo.	19,00 Std./Wo.	6,00 Std./Wo.	107,00 Std.	78,00 Std.	29,00 Std.
Verwaltungskraft 2	7,50 Std./Wo.	7,50 Std./Wo.	- - -	28,00 Std.	28,00 Std.	- - -
Verwaltungskraft 3			- - -			- - -
Stunden Verwaltung gesamt:	*32,50 Std./Wo.*	*26,50 Std./Wo.*		*135,00 Std./Wo.*	*106,00 Std.*	

Ermittlung der Quoten nach zwei unterschiedlichen Verfahren

Sie füllen bitte **wahlweise** die 1) erste oder die 2) zweite Spalte aus.

Das entspricht:	**Methode 1) Std./Wo. laut Arbeitsvertrag**	**Methode 2) IST-Std. im Monat der Analyse**
Stunden für Leitung	**60,00 Std./Wo.**	**252,00 Std.**
.. in Relation zu den Stunden der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung	= 443,00 Std./Wo.	1.791,30 Std.
Das ergibt eine **Leitungs-Quote**:	**= 13,5%**	**= 14,1%**
Stunden für Verwaltung	**26,50 Std./Wo.**	**106,00 Std.**
.. in Relation zu den Stunden der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung	= 443,00 Std./Wo.	1.791,30 Std.
Das ergibt eine **Verwaltungs-Quote**:	**= 6,0%**	**= 5,9%**

Angemessene Anteile an Leitung und Verwaltung, Teil 2

Sie füllen nun wieder bitte wahlweise die 1) erste oder die 2) zweite Spalte aus.

	examinierte Pflegefachkräfte bzw. Gesundheits- und Krankenpflegerinnen (3 Jahre Ausbildung)	**für Pflege, Betreuung** (und Hauswirtschaft) **1)** Stunden / Wo. lt. Arbeitsvertrag	**2)** IST-Stunden im Monat	**Pflegeassistent/-innen bzw. andere Pflegekräfte und Betreuungs- und Hauswirtschaftskräfte**	**für Pflege, Betreuung und Hauswirtschaft** **1)** Stunden / Wo. lt. Arbeitsvertrag	**2)** IST-Stunden im Monat	
1	Maier	40,00 Std./Wo.	169,30 Std.	Schneider	40,00 Std./Wo.	172,00 Std.	1
2	Müller	38,00 Std./Wo.	136,50 Std.	Huber	27,00 Std./Wo.	111,30 Std.	2
3	Schmidt	34,00 Std./Wo.	126,20 Std.	Kaiser	23,00 Std./Wo.	90,40 Std.	3
4	Huber	27,00 Std./Wo.	111,30 Std.	König	21,00 Std./Wo.	82,40 Std.	4
5	Mayer	27,00 Std./Wo.	111,90 Std.	Heilmann	21,00 Std./Wo.	92,00 Std.	5
6	Hauser	27,00 Std./Wo.	114,00 Std.	Üzgür	19,00 Std./Wo.	91,60 Std.	6
7	von Bergen	27,00 Std./Wo.	106,00 Std.	Hofmann	10,00 Std./Wo.	36,00 Std.	7
8	Heinemann	22,00 Std./Wo.	89,40 Std.	Zimmermann	10,00 Std./Wo.	34,00 Std.	8
9				Schmitt	10,00 Std./Wo.	40,00 Std.	9
10				Tha	10,00 Std./Wo.	38,00 Std.	10
11				Meier	10,00 Std./Wo.	39,00 Std.	11
12							12
40							40
	Gesamt Pflegefachkräfte	**242,00 Std./Wo.**	**964,60 Std./Wo.**	**Gesamt andere Mitarbeiter**	**201,00 Std./Wo.**	**826,70 Std./Wo.**	

Auswertung

Examinierte Pflegefachkräfte — **Quote =** **54,6%**

= 8 Mitarbeiter mit einem durchschnittlichen Beschäftigungsumfang (BU) von: 30,25 Std. pro Woche | 120,58 Std. im Monat

Wenn eine "Vollzeitstelle" auf 39,0 Std./Wo. ausgelegt ist, dann ermittelt sich eine **Flexi-Quote** von: **1,29**

Auswertung

andere Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftskräfte — **Quote =** **45,4%**

= 11 Mitarbeiter mit einem durchschnittlichen Beschäftigungsumfang (BU) von: 18,27 Std. pro Woche | 75,15 Std. im Monat

Wenn eine "Vollzeitstelle" auf 39,00 Std./Wo. ausgelegt ist, dann ermittelt sich eine **Flexi-Quote** von: **2,13**

Auswertung
alle Mitarbeiter zusammen
= 19 Mitarbeiter mit einem

gesamten Beschäftigungsumfang (BU) von:		**443,00 Std./Wo.**
durchschnittlichen (BU) von:	**23,32 Std.** pro Woche	**94,28 Std.** im Monat

Wenn eine "Vollzeitstelle" auf 39,00 Std./Wo. ausgelegt ist,
dann ermittelt sich eine Flexi-Quote von: **1,67**

Reorganisation der Tätigkeiten von Verwaltung und Leitung

unter Berücksichtigung der vollständigen Nutzung einer „guten“ Software, Variante 1

Überlegungen zur Abrechnung von Leistungen

[Dauer der Reorganisation = 3 bis 6 Monate]

Quote **Verwaltung** **6%**

Verwaltung

Tätigkeiten, die abgegeben werden

1. Monatliche **Eingeben von Leistungen**
   (früher dauerte das oft bis zum 10. oder 15. Werktag des Folgemonats)
2. Übertragen oder **Eingeben der Arbeitszeiten** der Mitarbeiter in die Arbeitszeitnachweise
3. **Kontrolle der Leistungsnachweise**

−

Quote **Verwaltung** **4%**

Zusätzliche Tätigkeiten

1. **Tägliche individuelle Anpassung** der Pflegezeiten und der Organisations- und der Fahrt- und Wegezeiten an die Bedürfnisse und Notwendigkeiten der Kunden in Abstimmung mit den Möglichkeiten und Wünschen bei den Mitarbeitern. Diese Anpassung findet im Rahmen der Touren- und Personal-Einsatz-Planung statt.
2. **Tägliche Kontrolle** [SOLL-IST-Abgleich] im Rahmen der Touren- und Personal-Einsatz-Planung und die damit verbundene zeitintensive Rücksprache und Kommunikation mit den Mitarbeitern

Quote **Leitung** **11%**

Leitung

+

Quote **Leitung** **13%**

Reorganisation der Tätigkeiten von Verwaltung und Leitung

unter Berücksichtigung der vollständigen Nutzung einer „guten“ Software, Variante 2

Überlegungen zur Abrechnung von Leistungen

[Dauer der Reorganisation = 3 bis 6 Monate]

Quote **Verwaltung** **5%**

Verwaltung

-

- **Eingeben der Leistungen**
- **Übertragen und Eingeben der Daten in die Arbeitszeitnachweise**
- **Kontrolle der Leistungsnachweise**

+

- **Terminieren und Auswerten der**
  + Beratungsgespräche
  + erneuten Kundenbesuche
- **Verordnungsmanagement**
- **Controlling: Auswertungen und Statistiken erstellen**
- **weitere kaufmännische Aufgaben**

Quote **Verwaltung** **5%**

Quote **Leitung** **12%**

+

- **Tägliche individuelle Anpassung der Pflegezeiten und der Organisations- und der Fahrt- und Wegezeiten**
- **Tägliche Kontrolle [SOLL-IST-Abgleich]** im Rahmen der Touren- und Personal-Einsatz-Planung und die damit verbundene zeitintensive Rücksprache und Kommunikation mit den Mitarbeitern

-

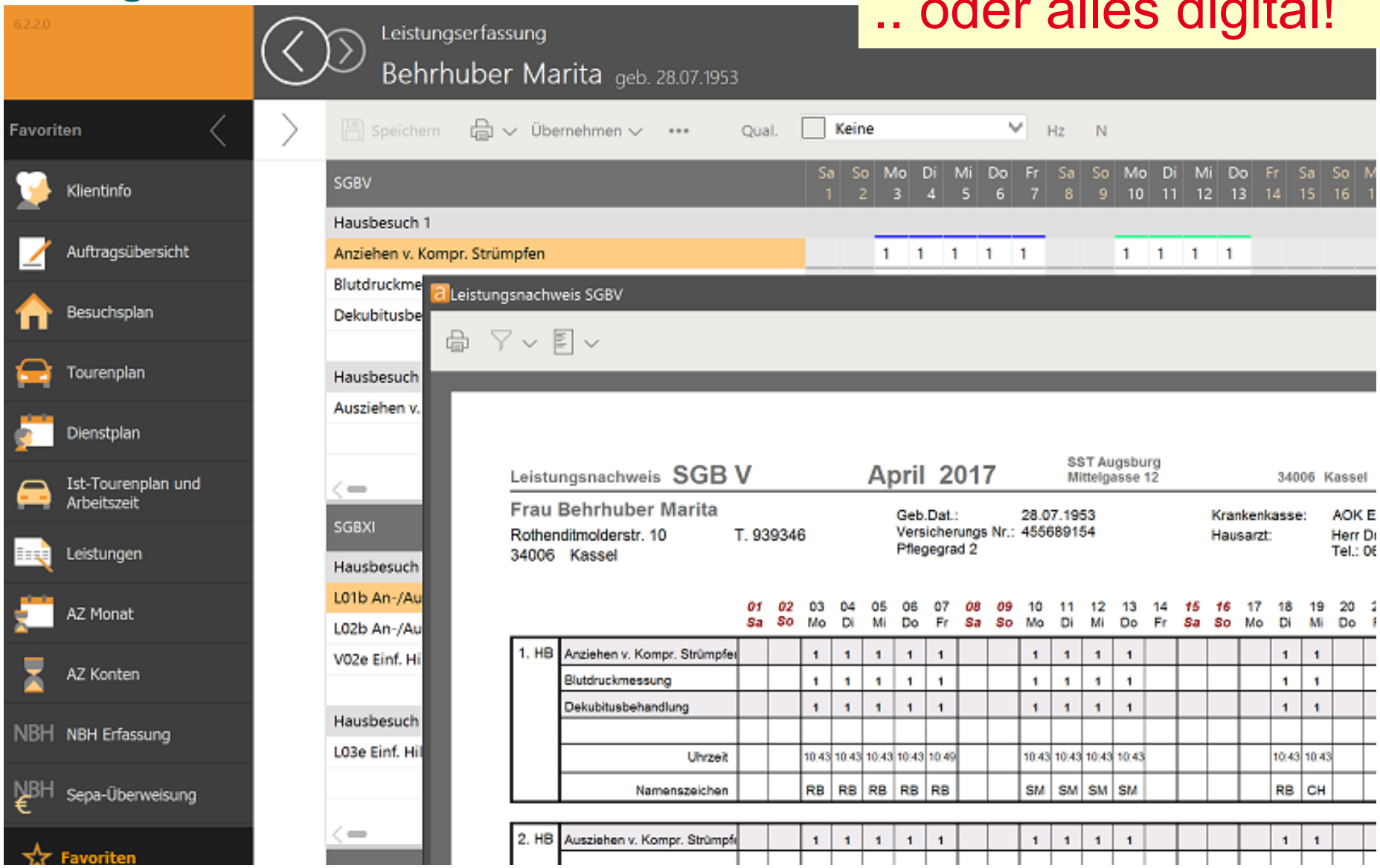
- **Abgabe der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI an dafür geeignete Pflegefachkräfte**
- **Abgabe des Verordnungsmanagements an die Verwaltungskraft**
- **Terminieren und Auswerten der**
  - Beratungsgespräche
  - erneuten Kundenbesuche
- **Abgabe der Durchführung von**
  - Qualitätsmanagement
  - Fortbildungsplanung
  - Projekten
  an dafür geeignete Pflegefachkräfte

Leitung

Quote **Leitung** **12%**

Leistungsnachweise korrekt führen

.. oder alles digital!



Die Abrechnung, Leistungsnachweise und Prüfungen

.. ab sofort alles nur noch digital!

Leistungsnachweis SGB XI August 2017 [redacted] IK. Nr.: [redacted] Tel.Nr.: XI

[redacted]

Geb.Dat.: [redacted]
Versicherungs Nr.: [redacted]
Pflegegrad 4

Pflegekasse: [redacted]
Hausarzt:

Intern ☐ geprüft ☐ erfasst

		01 Di	02 Mi	03 Do	04 Fr	05 Sa	06 So	07 Mo	08 Di	09 Mi	10 Do	11 Fr	12 Sa	13 So	14 Mo	15 Di	16 Mi	17 Do	18 Fr	19 Sa	20 So	21 Mo	22 Di	23 Mi	24 Do	25 Fr	26 Sa	27 So	28 Mo	29 Di	30 Mi	31 Do	Gesamt
1. HB	Hauswirtschaftliche Betreuung																					15	15			15	15	15	15	15		3:00
	Uhrzeit																															
	Namenszeichen																															
2. HB	Hauswirtschaftliche Betreuung																							15	15	15	15	15				3:00
	Uhrzeit																															
	Namenszeichen																															
3. HB	Hauswirtschaftliche Betreuung																					15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	3:00
	Uhrzeit																															
	Namenszeichen																															
4. HB	Hauswirtschaftliche Betreuung																					15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	3:00
	Uhrzeit																															
	Namenszeichen																															

21.08., 29., 30.08.

Nachträglich korrigiert
Änderung vom Kunden genehmigt
Unterschrift _____

1. HB. H.B.

7.09.2017 [redacted]
Datum, Unterschrift Pflegebedürftiger/Bevollmächtigter

[redacted]
Unterschrift Pflegeeinrichtung

Prozess: Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten

Checkliste für die monatliche Abrechnung | ein Vorschlag

Monatsbeginn (1. - 5. Tag)

1. **Abschluss der Leistungsdokumentation des Vormonats**
   - **verantwortlich:** Pflegekräfte, PDL
   - **Aktion:** Pflegekräfte schließen die elektronische Dokumentation ab; PDL überprüft auf Vollständigkeit
2. **Überprüfung und Freigabe der Leistungsnachweise**
   - **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
   - **Aktion:** PDL prüft die erfassten Leistungen; Verwaltungskraft bereitet die Daten für die Abrechnung vor
3. **Erstellen der Abrechnungsdateien**
   - **verantwortlich:** Verwaltungskraft
   - **Aktion:** Generierung der Abrechnungsdateien gemäß den Vorgaben der Kostenträger
4. **Übermittlung der Abrechnungen an die Kostenträger**
   - **verantwortlich:** Verwaltungskraft
   - **Aktion:** Versand der Abrechnungsdateien über die **TI** oder andere digitale Schnittstellen
5. **Erstellung von Rechnungen für Selbstzahler + Privatzahler**
   - **verantwortlich:** Verwaltungskraft
   - **Aktion:** Erstellung und Versand an private Klienten („Zuzahler“ und Privatzahlerleistungen)

Checkliste für die monatliche Abrechnung | ein Vorschlag

Monatsmitte (6. - 20. Tag)

6. Bearbeitung von Rückmeldungen (und Rückläufern) der Kostenträger

- **verantwortlich:** Verwaltungskraft
- **Aktion:** Prüfung und Klärung von Rückfragen oder Korrekturen seitens der Kostenträger

7. Überwachung des Zahlungseingangs

- **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
- **Aktion:** Kontrolle der Zahlungseingänge und Abgleich mit den offenen Posten

8. Mahnwesen

- **verantwortlich:** Verwaltungskraft
- **Aktion:** Erstellen und Versand von Zahlungserinnerungen und Mahnungen bei ausstehenden Zahlungen

9. Aktualisierung der Kundenstammdaten

- **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
- **Aktion:** Pflege und Aktualisierung der Stammdaten, z. B. bei Änderungen Pflegegrade usw.

10. Vorbereitung der nächsten Abrechnungsperiode

- **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
- **Aktion:** Planung und Organisation der anstehenden Abrechnungsprozesse

Checkliste für die monatliche Abrechnung | ein Vorschlag

Monatsende (21. - 30. Tag)

11. Erstellen von Auswertungen und Berichten

- **verantwortlich:** Pflegekräfte, PDL
- **Aktionen:** Generieren von Berichten für die GF und PDL, z. B. zu Umsatz und offenen Posten

12. Qualitätskontrolle der Abrechnungsprozesse

- **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
- **Aktion:** Überprüfung der Abrechnungsprozesse auf Fehler und Optimierungspotenziale

13. Archivieren der Abrechnungsunterlagen

- **verantwortlich:** Verwaltungskraft
- **Aktion:** Digitale Archivierung der Abrechnungsunterlagen gemäß den gesetzlichen Vorgaben

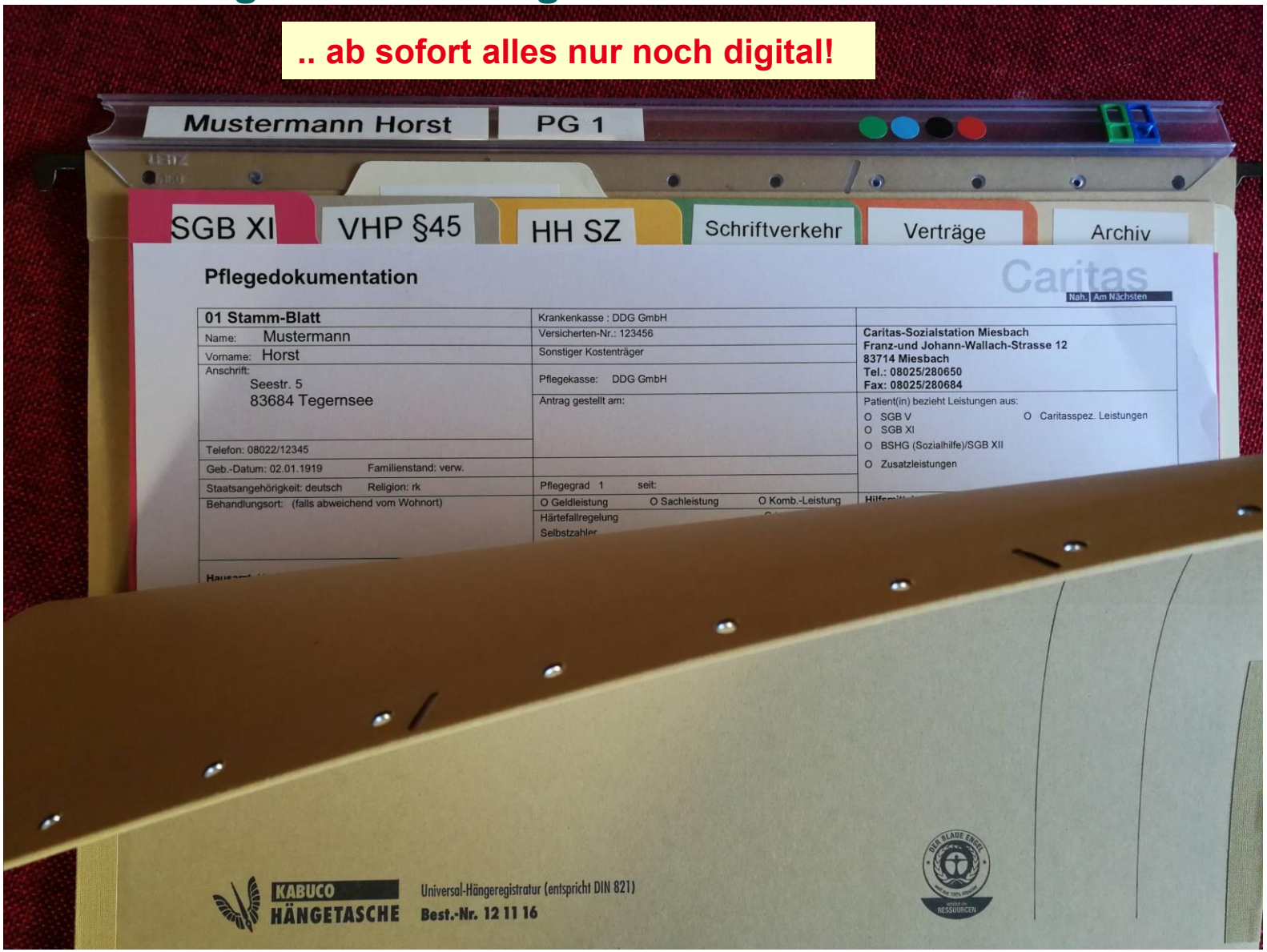
14. Schulung und Weiterbildung

- **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
- **Aktion:** Teilnahme an Schulungen zu aktuellen Abrechnungsthemen und Softwareanwendungen

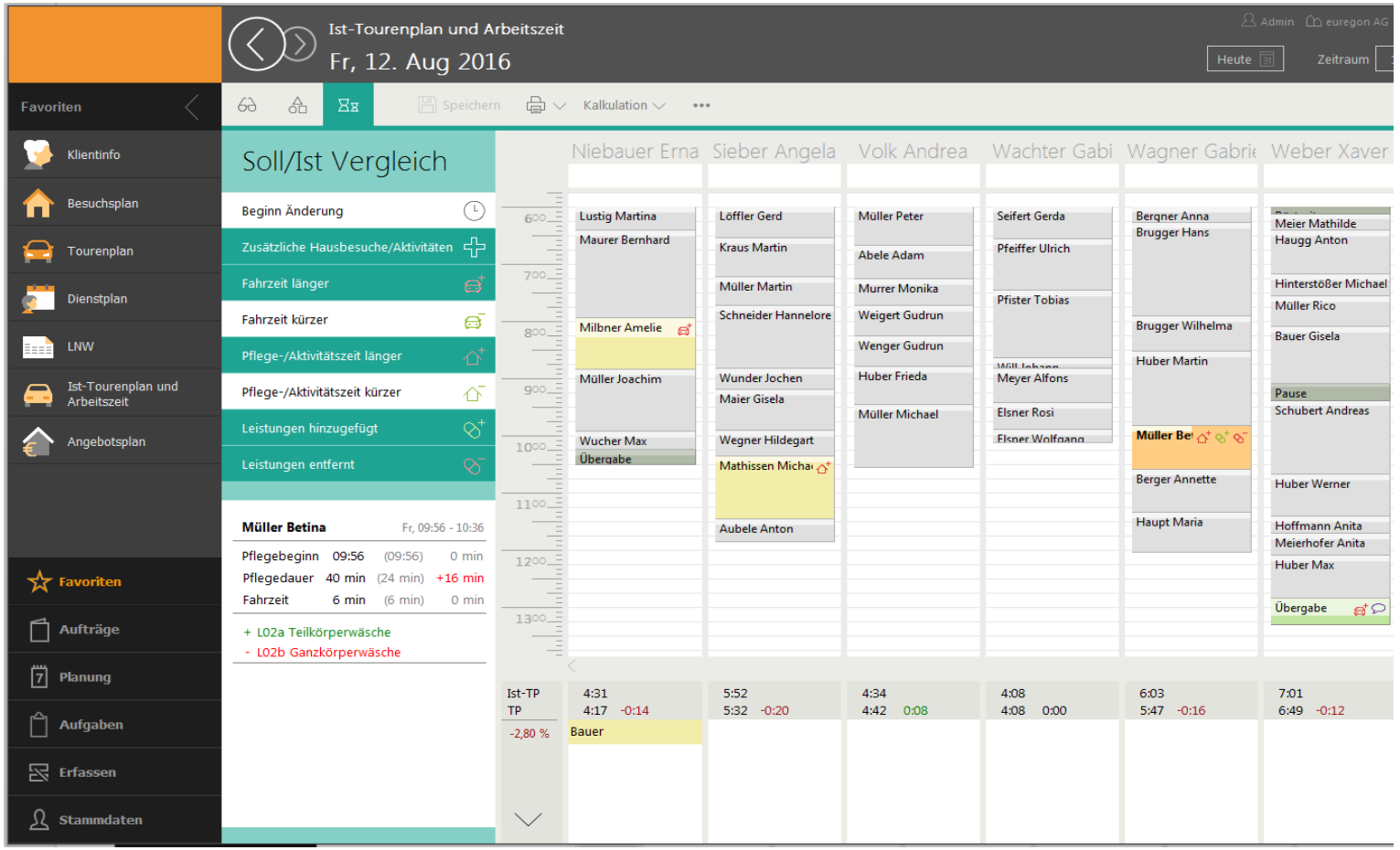
15. Feedback und Kommunikation

- **verantwortlich:** PDL, Verwaltungskraft
- **Aktion:** Regelmäßiger Austausch über Abrechnungsprozess + Identifikation von Verbesserungsmöglichkeiten

Prozess: Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten

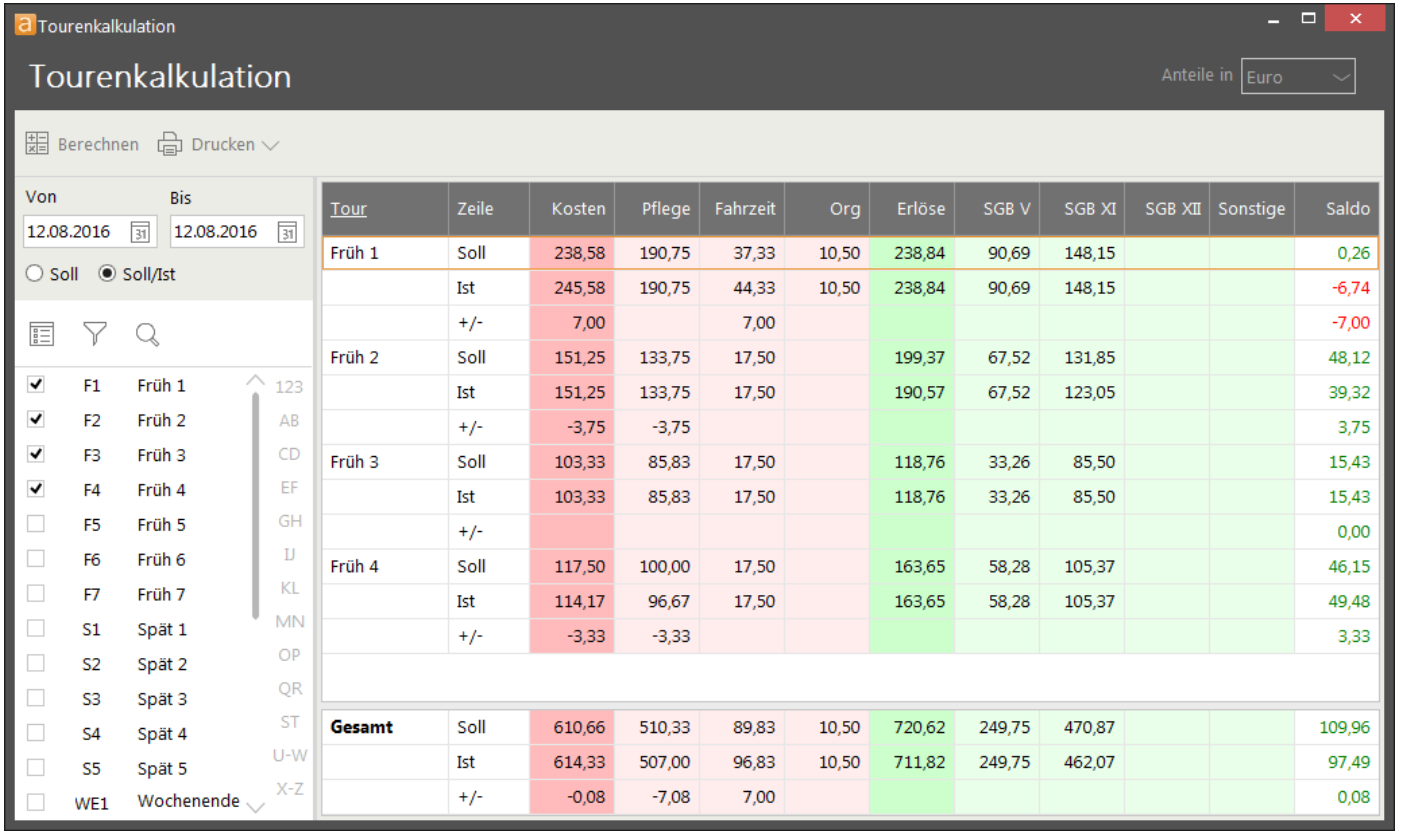


Soll-Ist-Vergleich: differenzierte Darstellung für die PDL



Abweichungen werden farblich im Plan hervorgehoben.
Freie Wahl der Abweichungsgründe, die für die Kontrolle relevant sind.

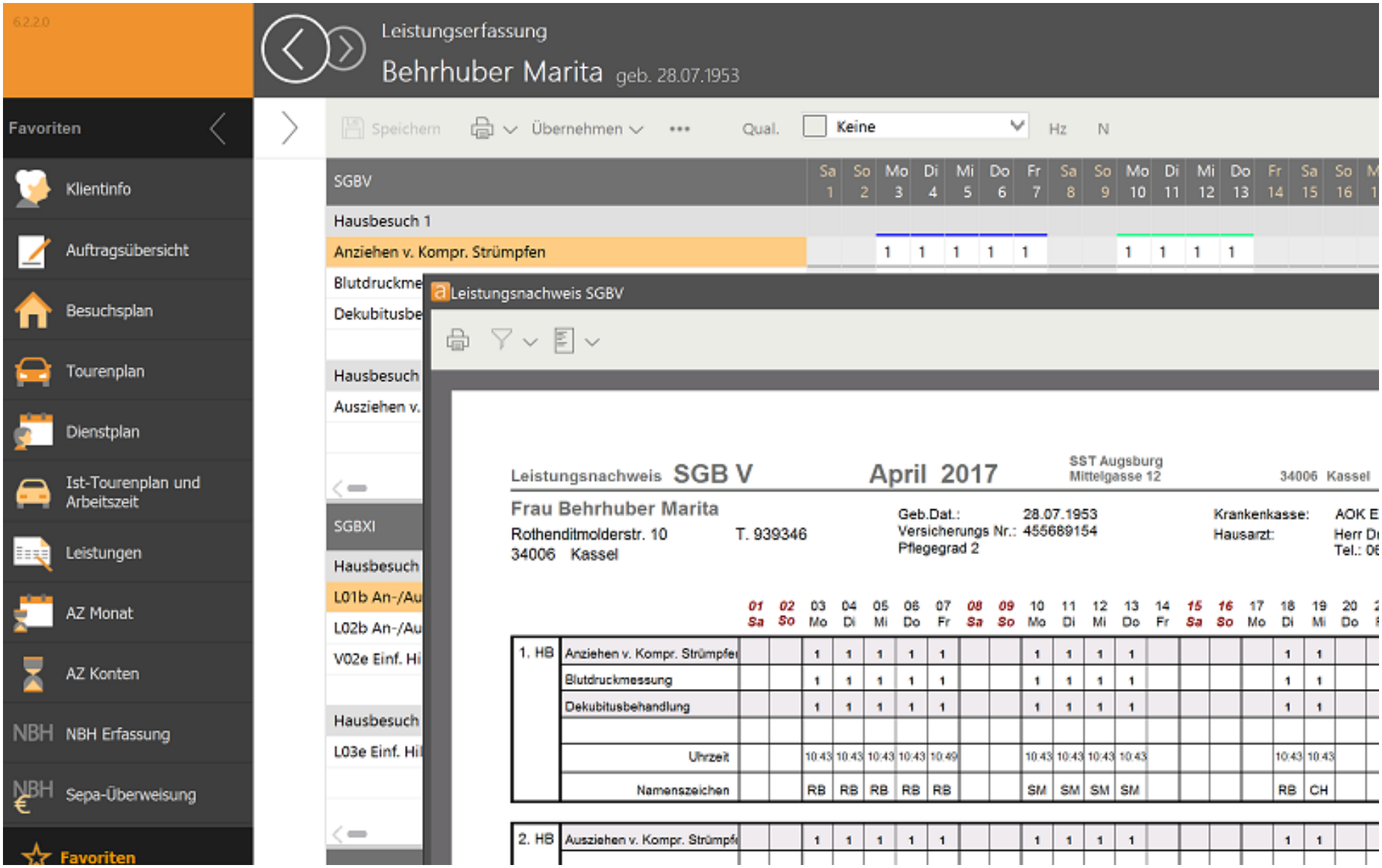
Nachkalkulation:
Vergleich von Planwerten mit der tatsächlichen Abrechnung



Tour	Zeile	Kosten	Pflege	Fahrzeit	Org	Erlöse	SGB V	SGB XI	SGB XII	Sonstige	Saldo
Früh 1	Soll	238,58	190,75	37,33	10,50	238,84	90,69	148,15			0,26
	Ist	245,58	190,75	44,33	10,50	238,84	90,69	148,15			-6,74
	+/-	7,00		7,00							-7,00
Früh 2	Soll	151,25	133,75	17,50		199,37	67,52	131,85			48,12
	Ist	151,25	133,75	17,50		190,57	67,52	123,05			39,32
	+/-	-3,75	-3,75								3,75
Früh 3	Soll	103,33	85,83	17,50		118,76	33,26	85,50			15,43
	Ist	103,33	85,83	17,50		118,76	33,26	85,50			15,43
	+/-										0,00
Früh 4	Soll	117,50	100,00	17,50		163,65	58,28	105,37			46,15
	Ist	114,17	96,67	17,50		163,65	58,28	105,37			49,48
	+/-	-3,33	-3,33								3,33
Gesamt	Soll	610,66	510,33	89,83	10,50	720,62	249,75	470,87			109,96
	Ist	614,33	507,00	96,83	10,50	711,82	249,75	462,07			97,49
	+/-	-0,08	-7,08	7,00							0,08

Vergleichen Sie ganz einfach die geplanten Erlöse mit den Leistungen
die tatsächlich erbracht sind und abgerechnet werden.

Leistungsnachweise korrekt führen



Büroorganisation

1. Erstellen eines einheitlichen Aktenplans
2. Systematische Ablage der Dateien in Verzeichnissen der EDV

In jedem Fall sollte es einen **Aktenplan** geben, d. h. eine schriftliche Zusammenstellung dazu, wo und wie die Unterlagen der Patienten und Mitarbeiterinnen bearbeitet und abgelegt werden.

Ziele sind:

- **Gegenseitige Vertretung** der Verwaltungsmitarbeiterinnen (bei mehreren Pflegediensten eines Trägers)
- die Qualität der Leistungserbringung zu sichern
- **Doppelarbeiten** zu **vermeiden**
- **Verwaltungsvereinfachung** und –straffung, aber auch eine Zeiteinsparung!

Der Aktenplan sollte sich auch in der Struktur der EDV wiederfinden. Nachfolgend beispielhaft mögliche Oberbegriffe/Bezeichnungen, innerhalb deren alle Berechnungen, der Schriftverkehr und sonstige Dateien abgelegt werden können:

- Formulare
- Kalkulationen
- Mitarbeiter-Stunden
- Pflegeverträge
- Verzeichnis mit den privaten Dateien der Pflegedienstleitung / der Verwaltungskraft
- Qualitätsmanagement-Handbuch
- Statistiken
- Zeugnisse

.. oder alles digital!

Büroorganisation

1. Erstellen eines einheitlichen Aktenplans
2. Systematische Ablage der Dateien in Verzeichnissen der EDV

Sortieren Sie die Dateien nach Themen und nicht alle in das Verzeichnis „eigene Dateien“.
Für das Führen der Akten sollte es – neben dem Aktenplan - ebenfalls (gegebenenfalls im Rahmen der Qualitätssicherung) eine Verfahrensbeschreibung geben, d.h. es sollte geregelt sein, wie die Akten geführt werden.

Es sollten **Parallelen zu den “greifbaren” Akten-Ordnern**, zum Aktenplan, vorhanden – also eine gleiche Logik hinterlegt sein (also sollte es sowohl einen Leitz-Ordner für “allgemeine Korrespondenz” geben und entsprechend auch einen am besten gleichnamigen (EDV)-Ordner, wobei hier vorwiegend die ausgehende, weil selbst geschriebene Post, verwaltet wird.

Beispiel:
1. Formulare
2. Zeiterfassungen oder Arbeitszeitnachweise
3. Kennzahlen 2018 - 2021
4. Statistiken und Auswertungen
5. Korrespondenz mit Kassen
6. Korrespondenz mit Patienten und Angehörigen
7. Allgemeine Korrespondenz
8. Adressen
9. Private Dateien (zum Beispiel der Verwaltung und/oder Pflegedienstleitung), etc.
10. Eingescannte Briefe und Unterlagen

.....

.. oder alles digital!

Seien Sie kreativ und flexibel! Das hier sind nur Vorschläge oder Ideen, die anregen sollen. Schaffen Sie Ihr eigenes System!

Büroorganisation

ein Beitrag von Philipp Seifert

1. Erstellen eines einheitlichen Aktenplans
2. Systematische Ablage der Dateien in Verzeichnissen der EDV

Wie organisiere ich die digitale Ablage ?

In einem **digitalisierten** Betrieb **ist die Verwaltungskraft verantwortlich für die Dateiablage und Organisation** dieser. Hierfür ist es wichtig und entscheidend sich innerhalb des Unternehmens vorher über eine klare Ordnerstruktur sowie Dateinamen Gedanken zu machen.
Da dieses zukünftig den Verwaltungsbereich betrifft, sollte diese im Entstehungsprozess entscheidend mitwirken.
Da auf eine zentrale Datenablage alle Schnittstellen wie Verwaltung, Leitung und Pflege darauf zu greifen, muss hier eine einheitliche und klare Regelung her.
Meine Empfehlung ist, **die digitalen Kunden- sowie Mitarbeiterakten so anzulegen, wie auch eine gedruckte Akte angelegt werden würde**. Eine digitale Kundeakte könnte wie folgt aussehen:

Ordnerstruktur der Kundenakten

1. Vertragswesen
1.1 Angebote
1.2 Pflegevertrag
1.3 Kündigung
2. Verordnungsmanagement
2.1 Verordnungen
2.2 Genehmigungen
2.3 Widersprüche
3. Abrechnung
3.1 SGB V
3.2 SGB XI
3.3 SGB XII
3.4 SGB XI 45b Entlastungsbetrag
3.5 SGB XI § 37.3
Beratung extern (Pflichtkunden)
Beratung Sachleistungskunden
3.6 SGB XI § 39
Verhinderungspflege
3.7 Privatzahlerleistungen
4. Medizinisches
4.1 Medikamentenpläne
4.2 Ärztliche Anweisungen
4.3 Krankenhausberichte
4.4 Überleitung
4.5 Sonstiges
5. Vollmachten
6. Schriftverkehr
6.1 Krankenkasse
6.2 Pflegekasse
6.3 Angehörige
6.4 Ärzte
6.5 Sonstige

.. ab sofort alles digital!

Büroorganisation

ein Beitrag von Philipp Seifert

1. Erstellen eines einheitlichen Aktenplans
2. Systematische Ablage der Dateien in Verzeichnissen der EDV

Wie organisiere ich die digitale Ablage ?

Als **zweiter, wichtiger Schritt**, muss festgelegt werden, **wie Dateien abgespeichert werden**.
Meine Empfehlung dafür lautet, dass die Datei am Anfang ein Datum erhält, als Beispiel 20241222, d.h. Jahr, Monat und dann Tag - oder „2024-12-22 weiterer Name der Datei“
Somit ermöglicht es Windows die Dateien am besten zu sortieren und vereinfacht die Suchfunktion. Danach sollte z.B. der Kundenname folgen (Nachname, dann Vorname) und zum Schluss den Betreff. Somit könnte eine Datei wie folgt aussehen: 20241221_Mustermann_Max_V_201220-31122020

Was bedeutet dieser „**Code**“ nun?
- 20241221 ist das Datum, an welchen die Datei angelegt bzw. gescannt und abgelegt wurde.
- dann folgt der Nachname und dann der Vorname.
- daraufhin der Betreff, was es ist.
- das V hier, steht für Verordnung. Ein G würde z. B. für Genehmigung stehen.
- darauf folgt in diesem Fall das Zeitraum der Verordnung.

Zu beachten ist hier, dass jede Leerzeile mit einem Unterstrich zu trennen, damit die Suchfunktion jedes Wort getrennt findet.

Mehr vom Autor **Philipp Seifert** finden Sie hier:
facebook: https://www.facebook.com/philipp.seifert.54
Internet-Seite: https://provida-hildesheim.de

.. oder alles digital!

Das Führen von professionellen Erstgesprächs- und Beratungsmappen – Teil 1

Ein optimal gestalteter Erstbesuch sollte auch begleitet werden durch eine entsprechende professionelle Ausstattung.
Hier ein Vorschlag, wie dies durch **Erstgesprächs- und Beratungsmappen** erfolgen kann.

Die Mappen sollten zentral **im Pflegedienst einheitlich entworfen und bestellt** werden – für die Teams oder die verschiedenen Pflege- und Betreuungsdienste / … oder eine kleine Arbeitsgruppe übernimmt das. Dann sollte eine Verfahrensanweisung erfolgen, wie mit diesen Mappen umgegangen werden soll. Alle Leitungskräfte und alle Beratungskräfte [welche die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI durchführen] bekommen eine hochwertige Mappe zur Verfügung. Diese hat im Idealfall einen Reißverschluss, so dass sie aufgeklappt werden kann.

Links unten eingespannt ist dann ein Tablet, auf dem
- Kalkulationen und Kostenvoranschläge vor Ort erstellt werden können,
- den Kunden gleich Informationen gegeben werden können, welche Mitarbeiter an welchen Tagen vor Ort sein können
- entschieden werden kann, wer die ermittelten Tätigkeiten an welchen Tagen erbringen kann, möchte oder soll:
  Der Pflegedienst oder die pflegenden Angehörigen?

Über dem Tablet [auf der linken Seite der geöffneten Mappe] sind **Visitenkarten** eingespannt, jeweils ausgestellt auf die Person, welche die Beratungsmappe besitzt.

Auf der rechten Seite der Beratungsmappe sind 10 bis 15 dicke Plastikfolien.
In jeder Plastikfolie befinden sich **drei Exemplare von wichtigen Unterlagen oder Formularen**,
welche beim Erstgespräch oder bei der Beratung in Frage kommen.
Das sind zum Beispiel
- der Privatzahlerkatalog,
- ein Erstkontakt-Formular [für den Fall [wenn das Tablet einmal ausfallen sollte],
- Übersichten über die Leistungen,
- Leistungsbeschreibungen,
- Liste der Kooperationspartner, und so weiter.

Das Führen von professionellen Erstgesprächs- und Beratungsmappen – Teil 2

Organisation und Verwaltung der Erstgesprächsmappen

Ein Ausdruck der Vorort verwendeten Formulare findet immer direkt aus dem PC statt.
Kopieren sollte es nicht mehr geben.

Wichtig ist, dass die Vollständigkeit und die ordentliche Führung dieser Mappen nicht bei den Leitungs- oder Beratungskräften liegt, sondern **dass Verwaltungskräfte die Verantwortung übernehmen, dass die Mappen immer vollständig sind**.

Die Erstgesprächsmappen liegen immer im Pflegedienst an dafür vorgesehenen Stellen, und können im Falle eines Erstgesprächs oder einer Beratung von den entsprechenden Personen gegriffen werden, ohne dass die Leitungen oder Beratungskräfte jedes Mal neu etwas zusammenstellen müssen, und **die Sicherheit haben, dass in den Mappen alles enthalten ist, was möglicherweise vor Ort beim Kunden benötigt werden kann**.

Als Ergänzung ist zu empfehlen, dass den Kunden **Präsentationsmappen aus Pappe** zur Verfügung gestellt werden.
Diese werden „leer“ zu den Patienten mitgenommen.
In diese Präsentationsmappen werden dann die individuell zusammengestellten Unterlagen für den Patienten eingelegt.

Möglicherweise kann auf die **Vorderseite** geschrieben werden „**persönliche Unterlagen für Frau XY**“, so dass die Angehörigen oder der Kunde selbst zu gegebener Zeit alles ansehen kann, was während der Beratung besprochen wurde.

Beratung als Steuerungsinstrument | Die Verwaltungskraft organisiert und terminiert

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

Ein Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden besteht aus

SGB XI Pflegebedürftige		SGB V Patienten		insgesamt Kunden
70	+	60	=	100

Wie viele Pflegebedürftige müsste es im Durchschnitt im Umfeld eines Pflegedienstes geben, welche Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI abrufen müssen?

= Faktor 2,82

70

= **197 Beratungs-Kunden** (= fast **Faktor 2,0** (1,97) zur Anzahl der Kunden)

davon müssen Pflegebedürftige in den Pflegegraden 2 und 3 **zwei** Beratungsgespräche pro Jahr, und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

= **zirka 450 Beratungsgespräche** pro Jahr

= **zirka 38 Beratungsgespräche** pro Monat (bei 12 Monaten)

= **38%** in Relation zur Anzahl der Kunden

Beratung als Steuerungsinstrument | Die Verwaltungskraft organisiert und terminiert

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

70

= **171 Beratungs-Kunden** (= **Faktor 2,0** (1,97) zur Anzahl der Kunden)

davon müssen Pflegebedürftige in den Pflegegraden 2 und 3 **zwei** Beratungsgespräche pro Jahr, und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

= **zirka 450 Beratungsgespräche** pro Jahr

= **zirka 38 Beratungsgespräche** pro Monat (bei 12 Monaten)

= **38%** in Relation zur Anzahl der Kunden

70 x 2

Eigene Sachleistungs-Kunden („intern“, freiwillig mit dem Anrecht, nicht der Pflicht!) **zwei Beratungsgespräche pro Jahr** abzurufen

= **140 Beratungs-Gespräche** pro Jahr

= **zirka 13 Beratungsgespräche** pro Monat (bei 11 Monaten)

Diese 13 Beratungsgespräche entsprechen **100%** Das ist die Messlatte.
Wieviel Prozent schaffen Sie pro Monat?

insgesamt

= **590 Beratungsgespräche** insgesamt pro Jahr

= **51 Beratungsgespräche** im Durchschnitt pro Monat

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI | Die Verwaltungskraft organisiert + terminiert

Pflichtberatungen (extern)

Bewertung | Empfehlungen

Vier Kategorien und Ziele bei den Pflicht-Beratungsgesprächen

Beratung hat eine wichtige Steuerungsfunktion für einen ambulanten Dienst. Deshalb sollten die Kunden, die verpflichtet sind, beraten zu werden, systematisch erfasst, kategorisiert und ausgewertet werden. Eine mögliche Einteilung dieser Kunden könnte so aussehen:

1. Beratungskunden, die **primär** darauf aus sind, **eine Bestätigung** zu erhalten, dass die Pflege gewährleistet ist. Hier sollte der Pflegedienst gewissenhaft die Checkliste durchgehen, und benötigt für solche ein Beratungsgespräch zirka 20 bis 25 Minuten.

2. Kategorie 2 sind solche Beratungskunden bei denen absehbar ist, dass sie **in Zukunft auch zu lukrativen Pflegekunden** des Dienstes werden. Bei diesen Beratungskunden sollte zunächst einmal Vertrauen gewonnen werden, und intensiv und ausführlich über die Möglichkeiten der Unterstützung durch den Pflege- und Betreuungsdienst hingewiesen werden. Dauer dieser Beratungsgespräche zirka 60 Minuten.

Die Kategorien 3 und 4 haben das interne Ziel, bei diesen Beratungskunden die für den Pflegedienst lukrative Verhinderungspflege anzusprechen und zu präsentieren.

3. In der Kategorie 3 finden Sie jedoch Beratungskunden, welche die **Verhinderungspflege schon innerhalb der Familie beziehungsweise mit Nachbarn oder sonstigen anderen Unterstützern geregelt** haben. Auch hier reicht es aus, das Beratungsgespräch mit 20 bis 25 Minuten zu planen.

4. Kategorie 4 der Beratungskunden ist wiederum **interessant** für den Pflegedienst. Hier kommt **für die pflegenden Angehörigen** in Frage, dass der Pflegedienst bei Krankheit Urlaub oder sonstigen Gründen - verteilt über das Jahr - **die Verhinderungspflege als Angebot** darstellt. Deshalb sollte auch hier die Dauer des Beratungsgespräches zwischen 45 und 60 Minuten betragen.

Abrechnung Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI für eigene Sachleistungskunden

Dass Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für Empfänger von Kombinations- oder Geldleistungen auf besonderen Formularen erfasst und entsprechend mit Kopien dieser Formulare mit den Kassen abgerechnet werden, ist klar.
Doch wie erfolgt eine Abrechnung der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI für die eigenen Sachleistungskunden?

In vielen Pflege- und Betreuungsdiensten ist es noch nicht einmal bekannt, dass seit Januar 2017 die eigenen Sachleistungskunden der Pflegegrade 2 bis 5 das Recht (nicht die Pflicht) haben, zwei Mal pro Jahr eine Beratung mit Bezug auf den gleichen Paragrafen 37 Abs. 3 SGB XI abzurufen?
Was ist dabei zu berücksichtigen?

■ **Inhaltlich** sind die **Dienste weitgehend frei, wie sie das Beratungsgespräch inhaltlich** gestalten
■ Die **Sachleistungskunden müssen dazu den Auftrag geben**, also kontaktieren Sie bitte die Kunden und fragen diese, wann sie den Auftrag dazu vergeben möchten
■ Die **Kosten werden NICHT auf die Sachleistungen angerechnet**; das Budget der Kunden wird also nicht geschmälert
■ Es gibt **kein vorgegebenes Formular für die Abrechnung**. Entwickeln Sie bitte selbst eine eigene Erfassung, unabhängig von den Formularen die Pflichtberatungen und unabhängig von den Leistungsnachweisen im SGB XI für die Leistungskomplexe
■ Auf der von Ihnen entwickelten Erfassung müssen **die Beratenen**
a) den Auftrag bestätigen
b) **unterschreiben**, dass die **Leistung erbracht wurde**
■ **Richten** Sie die Leistung „Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI“ **bitte zwei Mal in Ihrer Software** ein
a) für die externen Pflicht-Kunden
b) für die eigenen Sachleistungskunden
Werten Sie diese verschiedenen Beratungsansätze bitte **getrennt in entsprechenden Statistiken aus**

Beraten und Verkaufen – hier beim Erstgespräch

Kalkulation der Kosten pro Monat [beim Erstbesuch] **für die Leistungen der Pflegeversicherung** ohne Gewähr!

Name des Patienten: ***Marlies Beispiel***

Es sind nur die gelben und hellblauen Felder einzugeben

f = früh, m = mittags, a = abends

A	B	C	D																						E	F	G	H
			Mo			Di			Mi			Do			Fr			Sa			So			Anzahl		Gesamtkosten pro Monat	
Nr.	Leistungskomplexe oder zeitbezogene Tätigkeiten	Preis pro Leistung in Euro	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	gesamt	korrig.	1.] Pflegedienst alleine	2.] mit pflegenden Angehörigen
1)	**Körperbezogene Pflegemaßnahmen**																											
1	Große Pflege	28,70 €	o		x	x		x	x		x	x		x	x		x	o		o	o		o	14	9	1.745,92 €	1.122,38 €
2	Lagern und Betten	8,70 €	o			x			x			x			x			o		o	o		o	9	4	340,23 €	151,21 €
3	Hilfe bei der Nahrungsaufnahme	7,20 €	o			x			x			x			x			o		o	o		o	9	4	281,57 €	125,14 €
4																												
5																												
6																												
7																												
2)	**Hilfen bei der Haushaltsführung**																											
1	LK 09 "Reinigen der Wohnung"	21,84 €		x																					1	1	94,90 €	94,90 €
2																												
3																												
4																												
3)	**Pflegerische Betreuung**																											
1	Kartenspielen nach der Pflege (1/4 Stunde)	14,78 €	o																						1		64,22 €	
2																												
3																												
4)	**Fahrt- bzw. Hausbesuchspauschalen**																											
1	Ganze HBP	4,88 €																o		o	o		o	4		84,82 €	
2	Halbe HBP	2,89 €	o		x	x		x	x		x	x		x	x		x							10	9	125,58 €	113,02 €
3																												
	Anzahl der Leistungen:		5	1	2	4	0	2	4	0	2	4	0	2	4	0	2	4	0	4	4	0	4	xxx	xxx	2.737,24 €	1.606,65 €

Legende für die Eintragungen in die Datei:

x = soll vom Pflegedienst gemacht werden
o = wird von den Angehörigen selbst erbracht

Sachleistungen in Pflegegrad 1:	0 €	... das entspricht einer Geldleistung von: 0 €
Sachleistungen in Pflegegrad 2:	796 €	... das entspricht einer Geldleistung von: 347 €
Sachleistungen in Pflegegrad 3:	1.497 €	... das entspricht einer Geldleistung von: 599 €
Sachleistungen in Pflegegrad 4:	1.859 €	... das entspricht einer Geldleistung von: 800 €
Sachleistungen in Pflegegrad 5:	2.299 €	... das entspricht einer Geldleistung von: 990 €

Pflegegrad:	1	2	3	4	5
Bitte geben Sie hier ein "x" ein:					x

.... je nachdem, um welchen Pflegegrad es sich handelt
(Bitte nur ein "x" eintragen!)

davon übernimmt die Pflegekasse anteilig:	2.299,00 €	2.299,00 €
= Eigenanteil für Patienten bzw. Angehörige:	438,24 €	- - - - - -
Pflegegeld (als alternative Geldleistung):	990,00 €	990,00 €
Mögliche Auszahlung als anteiliges Pflegegeld:		298,14 €

Ermittlung der „wahren“ Zeitwerte für Leistungskomplexe und Einzelleistungen

1. Schritt
Planung der Leistungen für den Patienten

2. Schritt :
Hinter jeder Leistung muß ein Zeitwert hinterlegt sein

1

2

			hinterlegte Zeitwerte	neue errechnete Zeitwerte (gerundet)			
Beginn:	**6:32 Uhr**						
	a)	Große Morgentoilette	30 Min.	23 Min.	SGB XI	=	**32 Min.**
	b)	Frühstück zubereiten	12 Min.	9 Min.			
	c)	Insulininjektion	5 Min.	4 Min.	SGB V	=	**6 Min.**
	d)	Medikamentengabe	3 Min.	2 Min.			
	e)	Blumen gießen	4 Min.	3 Min.	privat	=	**3 Min.**
Ende:	**7:13 Uhr**		**54 Min.**	**41 Min.**			

4 4

5 5

Folglich ist die Dauer: **= 41 Min.**

3

3. Schritt
Die tatsächliche Zeit wird ermittelt durch Zeiterfassung mit der Anfangs- und der Endzeit des Hausbesuches

4. Schritt
Anhand der hinterlegten Zeiten aus Schritt 2 werden die echten und exakten Zeiten anteilig auf die tatsächliche Zeit (aus Schritt 3) umgerechnet

5. Schritt
Die neuen errechneten Zeiten werden nun [EDV-gestützt] den jeweiligen Leistungsbereichen zugeordnet

Diese addierten Werte werden in den Auswertungen, z.B. bei der Kostenstellenrechnung verwendet.

Ermittlung der „wahren“ Zeitwerte für Leistungskomplexe und Einzelleistungen

Aufzeigen der Rechenschritte

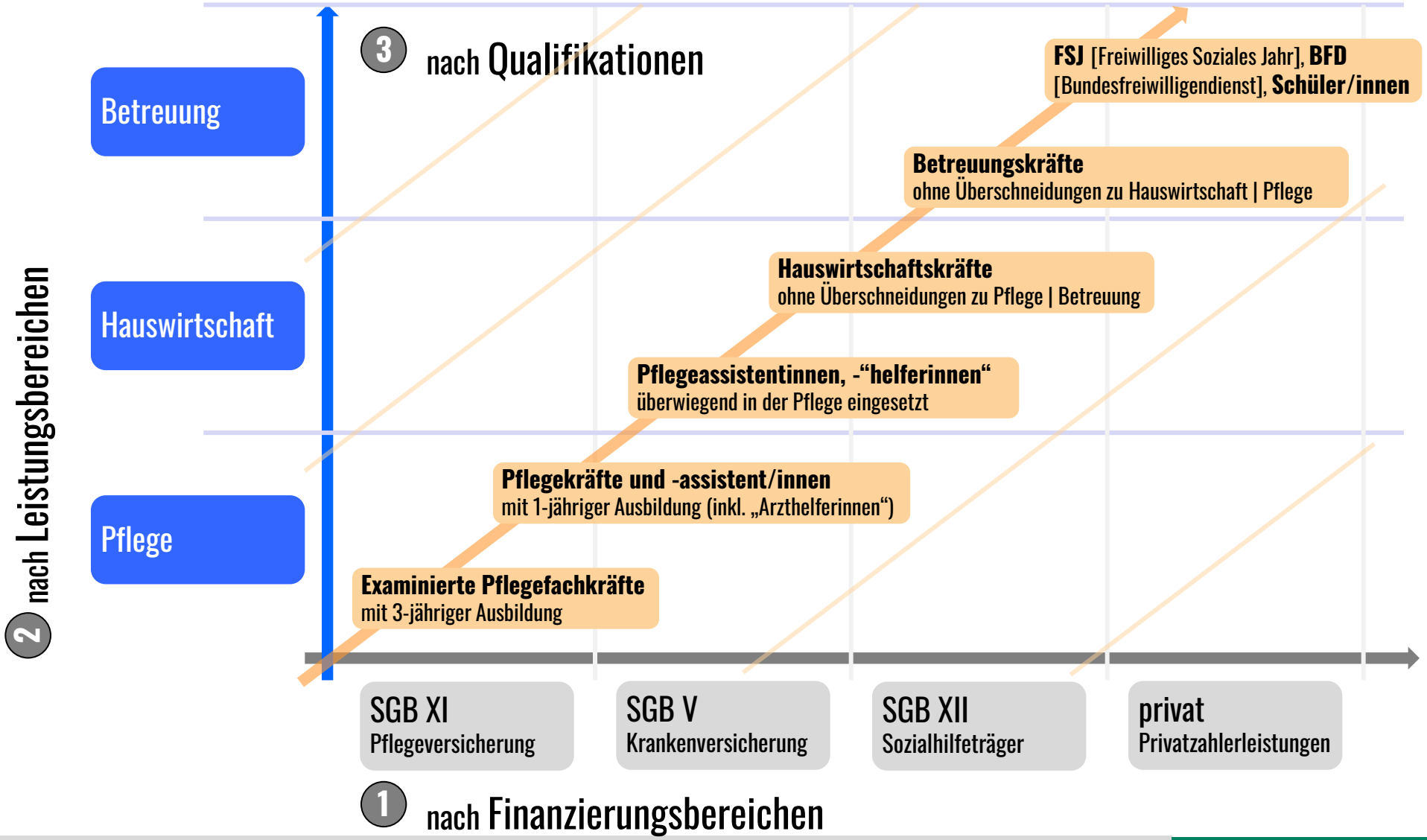
54 Minuten waren an geplanter Zeit hinterlegt.

41 Minuten waren es tatsächlich, ermittelt mit Hilfe einer Zeiterfassung (Papier oder mit mobiler Datenerfassung).

Also weicht das tatsächliche Ergebnis im Verhältnis	$\frac{54}{41}$	**von der Realität der Leistungserbringung ab.**
Folglich müssen alle Zeitwerte mit dem Faktor	$\frac{41}{54}$	**korrigiert (d.h. multipliziert) werden.**

a) 'Große Morgentoilette' (30 Min.), multipliziert mit dem Faktor	x	$\frac{41}{54}$	=	**ergibt einen Zeitwert von 23 Minuten.**
b) 'Frühstück zubereiten' (12 Min.), multipliziert mit dem Faktor	x	$\frac{41}{54}$	=	**ergibt einen Zeitwert von 9 Minuten.**
c) 'Insulininjektion' (5 Min.), multipliziert mit dem Faktor	x	$\frac{41}{54}$	=	**ergibt einen Zeitwert von 4 Minuten.**
d) 'Medikamentengabe' (3 Min.), multipliziert mit dem Faktor	x	$\frac{41}{54}$	=	**ergibt einen Zeitwert von 2 Minuten.**
e) 'Blumen gießen' (4 Min.), multipliziert mit dem Faktor	x	$\frac{41}{54}$	=	**ergibt einen Zeitwert von 3 Minuten.**

Grundlagen einer Kostenstellenrechnung – differenzierte Zeiterfassung



„Klassischer“ ambulanter Pflegedienst

		Stunden pro Jahr umgerechnet auf Vollzeitstelle	
A	**Arbeitsvertragliche Stunden** inkl. Über- bzw. Mehrstunden	**2.000**	
	Urlaub und Krankheit und weitere Ausfallzeiten (z.B. externe Fortbildung)	**400**	
B	**Anwesenheitsstunden** inkl. Über- bzw. Mehrstunden	**1.600**	= 100%
	Organisations- und Koordinationszeiten (Rüstzeiten vor und nach dem Dienst, Dienstbesprechungen, usw.)	**128**	= 8%
C	**Einsatzstunden** = Pflegen, versorgen und unterwegs sein	**1.472**	= 92%
	Fahrt- und Wegezeiten (= von Wohnungstür schließen bis Wohnungstür öffnen)	**400**	= 25%
D	**Netto-Kunden-Stunden** = von Wohnungstür öffnen bis Wohnungstür schließen	**1.072**	= 67%

Betreuungs- und Entlastungsdienst

Stunden pro Jahr
umgerechnet auf Vollzeitstelle

A	**Arbeitsvertragliche Stunden** inkl. Über- bzw. Mehrstunden	**2.000**	
	Urlaub und Krankheit und weitere Ausfallzeiten (z.B. externe Fortbildung)	**400**	
B	**Anwesenheitsstunden** inkl. Über- bzw. Mehrstunden	**1.600**	= 100%
	Organisations- und Koordinationszeiten (Rüstzeiten vor und nach dem Dienst, Dienstbesprechungen, usw.)	**80**	= 5%
C	**Einsatzstunden** = Pflegen, versorgen und unterwegs sein	**1.520**	= 92%
	Fahrt- und Wegezeiten (= von Wohnungstür schließen bis Wohnungstür öffnen)	**160**	= 10%
D	**Netto-Kunden-Stunden** = von Wohnungstür öffnen bis Wohnungstür schließen	**1.360**	= 85%

Kalkulation von Stundensätzen – „klassisch“

Kalkulationsmodell für alle Einsatz-Std. (C)

= Grundlage für Vergütungsverhandlungen zur Berechnung der Preise für Leistungen und Hausbesuchspauschalen)

Pos.	differenziert für verschiedene Mitarbeiter-Gruppen Kostenpositionen	Kalkulation der Kosten in €uro	**Einsatzstunden** (= Pflegezeit + Fahrtzeit) in Std.	Kosten je Einsatz-Stunde in €uro/Std.
1.	***Personalkosten der Mitarbeiter in der Pflege***			
1.1.	**Examinierte Pflegefachkräfte** [mit mind. 3-jähriger Ausbildung]	**376.000 €**	**9.400 Std.**	**40,00 €**
1.2.	**Pflegekräfte, Pflegeassistentinnen** [mit mind. 1-jähriger Ausbildung]	**210.304 €**	**6.572 Std.**	**32,00 €**
1.3.	**Pflegeassistentinnen, Betreuungs- und Hauswirtschafts - Mitarbeiterinnen**	**59.612 €**	**2.129 Std.**	**28,00 €**
1.4.	Mitarbeiter/innen im Bundesfreiwilligendienst (**BUFDIs**), im Freiwilligen Sozialen Jahr (**FSJ**) o.ä.	**3.110 €**	**311 Std.**	**10,00 €**
1.5.	***Summe der Personalkosten Pflege (1.1 bis 1.5.)***	**649.026 €**	**18.412 Std.**	**35,25 €**
2.	***Overhead-Kosten für die Leitung und Verwaltung des Pflegedienstes***			
2.1.	Personalkosten Leitung des Pflegedienstes	**121.041 €**	**18.412 Std.**	**6,57 €**
2.2.	Personalkosten Regie (Verwaltung, Geschäftsführung usw.)	**81.491 €**	**18.412 Std.**	**4,43 €**
2.3.	***Summe der gesamten Regie- und Verwaltungskosten (2.1 bis 2.2.)***	**202.532 €**	**18.412 Std.**	**11,00 €**
3.	***Overhead-Sachkosten***			
3.1.	.. andere Sachkosten ohne Investitionen (gem. § 82 Abs. 2 SGB XI)	**72.947 €**	**18.412 Std.**	**3,96 €**
3.2.	.. Investitionskosten (gem. § 82 Abs. 2 SGB XI, aber für alle Leistungsbereiche)	**92.761 €**	**18.412 Std.**	**5,04 €**
3.3.	***Summe der gesamten Sachkosten (3.1 bis 3.2)***	**165.708 €**	**18.412 Std.**	**9,00 €**
4.	***Ermittlung des indirekten Kostenanteils für Overhead*** Gesamt-Zuschlag zu den Kosten in der Pflege (= 2.3 + 3.3)			
		368.240 €	**18.412 Std.**	**20,00 €**
5.	***Ermittlung der Gesamtkosten*** .. nicht relevant für die Ermittlung differenzierter Kosten (= 1.5 + 2.3 + 3.3)			
		1.017.266 €	**18.412 Std.**	**55,25 €**

Daraus ergeben sich folgende Berechnungen:
Die Kosten einer
Einsatz-Stunde (C)

	für SGB XI	**für SGB V bzw. andere Leistungs-bereiche**
a) für Examinierte Pflegefachkräfte [mit mind. 3-jähriger Ausbildung]		
= Pflegepersonalkosten	40,00 €	40,00 €
+ Overhead-Personalkosten	11,00 €	11,00 €
+ Sachkosten o. Inv.kosten-Anteil	3,96 €	3,96 €
+ Investitionskosten gem. § 82 Abs. 2 SGB XI	**XXXXXXXX**	5,04 €
= Gesamtkosten pro Einsatz-Stunde (C)	**54,96 €**	**60,00 €**
b) für Pflegekräfte, Pflegeassistentinnen[mit mind. 1-jähriger Ausbildung]		
= Pflegepersonalkosten	32,00 €	32,00 €
+ Overhead-Personalkosten	11,00 €	11,00 €
+ Sachkosten o. Inv.kosten-Anteil	3,96 €	3,96 €
+ Investitionskosten gem. § 82 Abs. 2 SGB XI	**XXXXXXXX**	5,04 €
= Gesamtkosten pro Einsatz-Stunde (C)	**46,96 €**	**52,00 €**
c) für Pflegeassistentinnen, Betreuungs- und Hauswirtschafts - Mitarbeiterinnen		
= Pflegepersonalkosten	28,00 €	28,00 €
+ Overhead-Personalkosten	11,00 €	11,00 €
+ Sachkosten o. Inv.kosten-Anteil	3,96 €	3,96 €
+ Investitionskosten gem. § 82 Abs. 2 SGB XI	**XXXXXXXX**	5,04 €
= Gesamtkosten pro Einsatz-Stunde (C)	**42,96 €**	**48,00 €**
d) für Mitarbeiter/innen im Bundesfreiwilligendienst (BUFDIs), im Freiwilligen Sozialen Jahr (FSJ) o.ä.		
= Pflegepersonalkosten	10,00 €	10,00 €
+ Overhead-Personalkosten	11,00 €	11,00 €
+ Sachkosten o. Inv.kosten-Anteil	3,96 €	3,96 €
+ Investitionskosten gem. § 82 Abs. 2 SGB XI	**XXXXXXXX**	5,04 €
= Gesamtkosten pro Einsatz-Stunde (C)	**24,96 €**	**30,00 €**
e) Kosten im Durchschnitt		
= Pflegepersonalkosten	35,25 €	35,25 €
+ Overhead-Personalkosten	11,00 €	11,00 €
+ Sachkosten o. Inv.kosten-Anteil	3,96 €	3,96 €
+ Investitionskosten gem. § 82 Abs. 2 SGB XI	**XXXXXXXX**	5,04 €
= Gesamtkosten pro Einsatz-Stunde (C)	**50,21 €**	**55,25 €**

Definition von Kennzahlen

Absolute Zahlen	**Relative Zahlen (Quotienten)**		
(1) Für einen bestimmten Stichtag Beispiele: Umsatz, Kosten, Betriebsergebnis, Arbeitszeiten, Patienten, Hausbesuche etc.	**(1) Gliederungszahlen** Teilgröße zu ihrer übergeordneten Gesamtgröße	**(2) Beziehungszahlen** verschiedenartige Größen mit sachlicher und sinnvoller Beziehung	**(3) Indexzahlen** zeitliche Veränderung einer bestimmten Zahl – Aktuelle Zahl zu fester "Basiszahl"
(2) Als Durchschnitt eines Monats oder Jahres Beispiele: Durchschnittserträge, Durchschnittszeiten, …. Fahrt- und Wegezeiten, Leitungs- oder Verwaltungs-Stunden	Beispiele: **SGB XI-Umsatzanteil =** **SGB XI-Umsatz x 100%** **Gesamtumsatz**	Beispiele: **Umsatz pro Patient =** **Alle Umsätze (P+H+B)** **Alle Patienten** (einfach gezählt)	Beispiele: **Sollwert x 100%** **Ist-Wert**
	Anteil Organisationszeiten = **Organisationszeiten x 100%** **Gesamte Anwesenheitszeit**	Umsatz pro Std. = **Umsatz x 100** **Gesamtstunden**	Entwicklung des Umsatzes = **Umsatz dieses Jahr x 100%** **Umsatz Vorjahr**

Kennzahlen für 2025 | Monatliche Spitzenkennzahlen

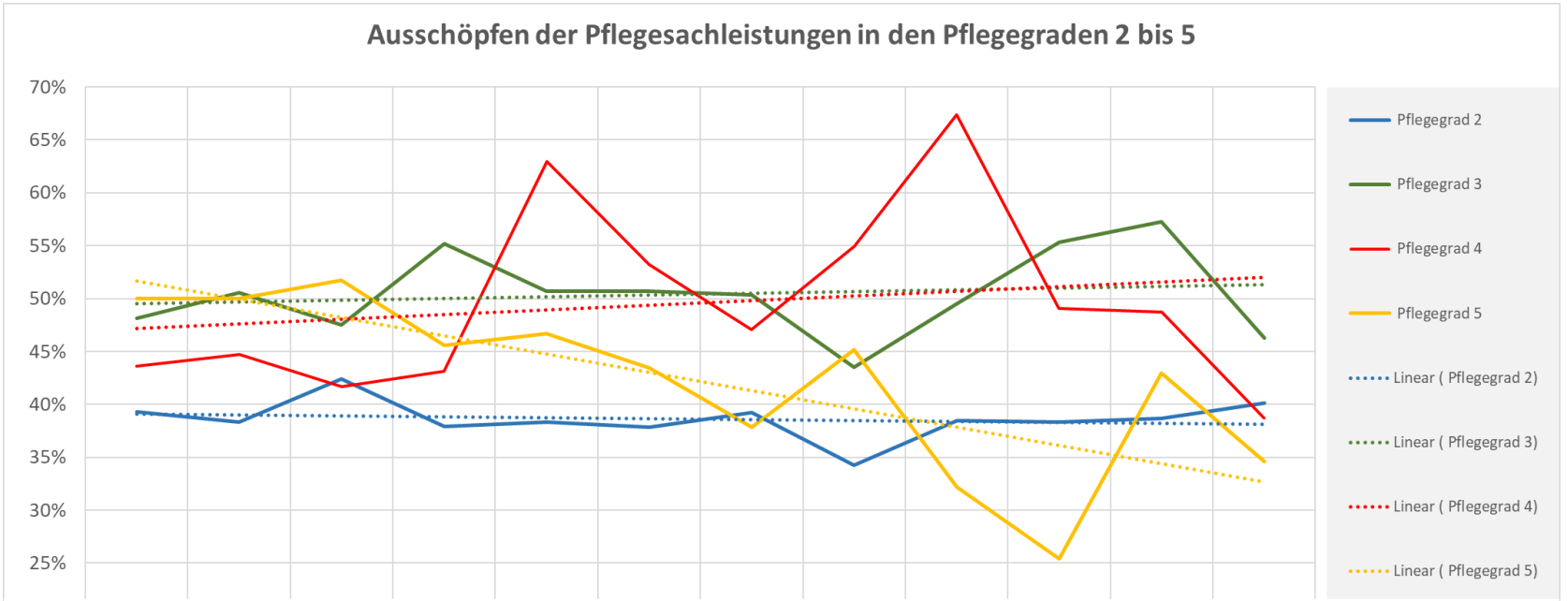
	Monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
1	**Kostendeckung**	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung *dividiert durch* alle Personal- und Sachkosten *multipliziert mit 100%*	1.050.000 € *dividiert durch* 1.000.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**105,0%**
	oder				
	Umsatzrendite	Betriebsergebnis *dividiert durch* alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung *multipliziert mit 100%*	50.000 € *dividiert durch* 1.050.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**4,76%**
2	**Umsatz pro Patient** (pro Monat)	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung *dividiert durch* Anzahl der Kunden	1.050.000 € *dividiert durch* 120 Kunden	=	**729,17 €**
3	**Fahrt- und Wegezeiten** als Anteil an den Anwesenheitszeiten aller Mitarbeiter	Fahrt- und Wegezeiten *dividiert durch* Anwesenheitszeiten (B) aller Mitarbeiter (o. Leitung u. Verwaltung) *multipliziert mit 100%*	6.750 Stunden *dividiert durch* 27.000 Stunden *multipliziert mit 100%*	=	**25,0%**

Kennzahlen für 2025 | Monatliche Spitzenkennzahlen

	Monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
4	**Erlös-Anteile** wichtiger Leistungsarten gemessen an den gesamten Erlösen (als Indikatoren)	Erlös der wichtigen Leistungsart *dividiert durch* gesamte Erlöse *multipliziert mit 100%*	xx.xxx € *dividiert durch* 1.050.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**xx,x%**
4a	a) **Verhinderungspflege** nach § 39 SGB XI	Erlös Verhinderungspflege *dividiert durch* gesamte Erlöse *multipliziert mit 100%*	52.500 € *dividiert durch* 1.050.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**5,0%**
4b	b) Leistungen mit dem **Entlastungsbetrag** nach § 45b SGB XI	Erlös Entlastungsbetrag *dividiert durch* gesamte Erlöse *multipliziert mit 100%*	63.000 € *dividiert durch* 1.050.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**6,0%**
4c	c) **Privatzahlerleistungen**	Erlöse aus dem Privatzahler-Katalog *dividiert durch* gesamte Erlöse *multipliziert mit 100%*	42.000 € *dividiert durch* 1.050.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**4,0%**
4d	d) **Leistungen SGB XI**	Erlöse im Zusammenhang mit SGB XI (o. Verhinderungspflege u. o. Entlastungsbetrag) *dividiert durch* gesamte Erlöse *multipliziert mit 100%*	472.500 € *dividiert durch* 1.050.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**45,0%**

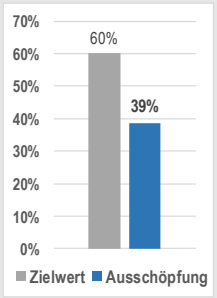
Die Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 forcieren

Das kleine Sießegger-Kennzahlen-System 2025

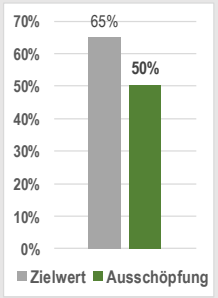


Auswertung der Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 bis 5 bis zum ….. 14. Juli 2021

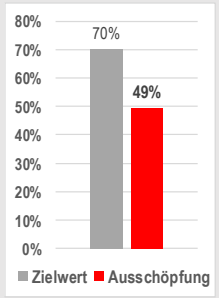
Pflegegrad 2



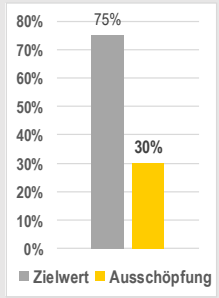
Pflegegrad 3



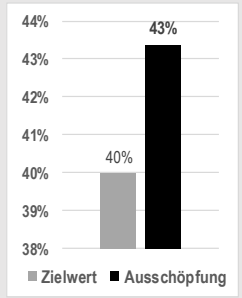
Pflegegrad 4



Pflegegrad 5



Pflegegrade 2 bis 5



Die Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 steigern

.... messbar mit der Kennzahl: Prozent von den Sachleistungen

monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
Ausschöpfen der Sachleistungen in **Pflegegrad 2**	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 2 *dividiert durch* Anzahl der Kunden in Pflegegrad 2, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 2 *multipliziert mit 100%*	4.776 € *dividiert durch* 10 Kunden (multipliziert mit 796 €) *multipliziert mit 100%*	=	**60,0%**
Ausschöpfen der Sachleistungen in **Pflegegrad 3**	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 3 *dividiert durch* Anzahl der Kunden in Pflegegrad 3, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 3 *multipliziert mit 100%*	16.467 € *dividiert durch* 20 Kunden (multipliziert mit 1.497 €) *multipliziert mit 100%*	=	**55,0%**
Ausschöpfen der Sachleistungen in **Pflegegrad 4**	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 4 *dividiert durch* Anzahl der Kunden in Pflegegrad 4, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 4 *multipliziert mit 100%*	23.238 € *dividiert durch* 25 Kunden (multipliziert mit 1.859 €) *multipliziert mit 100%*	=	**50,0%**
Ausschöpfen der Sachleistungen in **Pflegegrad 5**	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 5 *dividiert durch* Anzahl der Kunden in Pflegegrad 5, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 5 *multipliziert mit 100%*	10.345 € *dividiert durch* 5 Kunden (multipliziert mit 2.299 €) *multipliziert mit 100%*	=	**90,0%**
Durchschnittliches Ausschöpfen der Sachleistungen über alle **Pflegegrade 2 bis 5**	tatsächliche Erlöse aus den Pflegegraden 2 bis 5 (in Summe) *dividiert durch* Summe aller möglichen Sachleistungen der Kunden in den Pflegegraden 2 bis 5 *multipliziert mit 100%*	54.826 € *dividiert durch* (bei insgesamt 60 Kunden) 95.870 € *multipliziert mit 100%*	=	**57,2%**

Kennzahlen für 2025 | Weitere (wichtige) monatliche Kennzahlen

	Monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
6	**Organisationszeiten** als Anteil an den Anwesenheitszeiten aller Mitarbeiter	Organisationszeiten *dividiert durch* Anwesenheitszeiten (B) aller Mitarbeiter (o. Leitung u. Verwaltung) *multipliziert mit 100%*	**2.160 Stunden** *dividiert durch* **27.000 Stunden** *multipliziert mit 100%*	=	**8,0%**
7	**Erlös pro Einsatz-Stunde**	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung *dividiert durch* die Einsatz-Stunden (C) *multipliziert mit 100%*	**1.050.000 €** *dividiert durch* **24.300 Stunden** *multipliziert mit 100%*	=	**43,21 €**
8	**Erlös pro Netto-Kunden-Stunde**	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung *dividiert durch* die Netto-Kunden-Stunden (D) *multipliziert mit 100%*	**1.050.000 €** *dividiert durch* **17.550 Stunden** *multipliziert mit 100%*	=	**59,83 €**

Kennzahlen für 2025 | Weitere (wichtige) monatliche Kennzahlen

Erfahrungswerte Umsatz pro Kunde

Der Bundesdurchschnitt liegt seit vielen Jahren bei zirka **500 € - 600 €**

Differenzierte Betrachtung

	auf dem Land	in der Stadt
Wohlfahrt	450 – 600 €	600 – 850 €
privat	500 – 800 €	750 – 1.200 €

Bei all diesen Werten sind die Umsätze aus Wohngemeinschaften nicht enthalten, diese würden alles sehr stark verzerren

Der **Zielwert** für alle Pflegedienste lautet: **mehr!** .. als jetzt

Kennzahlen für 2025 | Strukturkennzahlen [jährliche Auswertung]

	Strukturkennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
7	**Leitungs-Quote**	Anzahl der Stunden (B), die für Leitung verwendet werden *dividiert durch* alle Stunden (B) der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (o. Leitung u. Verwaltung) *multipliziert mit 100%*	**3.240 Std.** *dividiert durch* **27.000 Std.** *multipliziert mit 100%*	=	**12,0%**
8	**Verwaltungs-Quote**	Anzahl der Stunden (B), die für Verwaltung und Abrechnung verwendet werden (o. LoBu u. FiBu) *dividiert durch* alle Stunden (B) der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (o. Leitung u. Verwaltung) *multipliziert mit 100%*	**1.080 Std.** *dividiert durch* **27.000 Std.** *multipliziert mit 100%*	=	**4,0%**

Kennzahlen für 2025 | Monatliche Kennzahlen für Leitungs- und Beratungskräfte

	Monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
9	„**Krankheits-Quote**“	Anzahl der Stunden für Krankheit (nur mit Lohnfortzahlung) *dividiert durch* alle Stunden (A) der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (o. Leitung u. Verwaltung) *multipliziert mit 100%*	**1.440 Std.** *dividiert durch* **32.000 Std.** *multipliziert mit 100%*	=	**4,5%**
10	Relation der **monatlichen Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI** zur Anzahl der Kunden	Anzahl der monatlichen Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI *dividiert durch* Anzahl aller aktiven Kunden *multipliziert mit 100%*	**24 Ber.gespräche** *dividiert durch* **120 Kunden** *multipliziert mit 100%*	=	**25,0%**
11	Relation der **Erstgespräche** zur Anzahl der Kunden	Anzahl der monatlich geführten Erstgespräche *dividiert durch* Anzahl aller aktiven Kunden *multipliziert mit 100%*	**6 Erstgespräche** *dividiert durch* **120 Kunden** *multipliziert mit 100%*	=	**5,0%**

Kennzahlen zu den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

Ein Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden besteht aus

SGB XI Pflegebedürftige		**SGB V** Patienten		**insgesamt** Kunden
70	+	**60**	=	**100**

Wie viele Pflegebedürftige müsste es im Durchschnitt im Umfeld eines Pflegedienstes geben, welche Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI abrufen müssen?

= Faktor 2,82

70

= **197 Beratungs-Kunden** (= fast **Faktor 2,0** (1,97) zur Anzahl der Kunden)

davon müssen Pflegebedürftige in den Pflegegraden 2 und 3 **zwei** Beratungsgespräche pro Jahr, und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

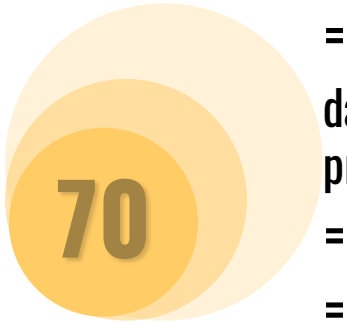
= **zirka 450 Beratungsgespräche** pro Jahr

= **zirka 38 Beratungsgespräche** pro Monat (bei 12 Monaten)

= **38%** in Relation zur Anzahl der Kunden

Kennzahlen zu den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]



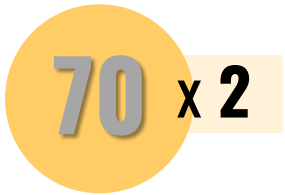
= **171 Beratungs-Kunden** (= **Faktor 2,0** (1,97) zur Anzahl der Kunden)

davon müssen Pflegebedürftige in den Pflegegraden 2 und 3 **zwei** Beratungsgespräche pro Jahr, und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

= **zirka 450 Beratungsgespräche** pro Jahr

= **zirka 38 Beratungsgespräche** pro Monat (bei 12 Monaten)

= **38%** in Relation zur Anzahl der Kunden



Eigene Sachleistungs-Kunden („intern“, freiwillig mit dem Anrecht, nicht der Pflicht!) **zwei Beratungsgespräche pro Jahr** abzurufen

= **140 Beratungs-Gespräche** pro Jahr

= **zirka 13 Beratungsgespräche** pro Monat (bei 11 Monaten)

Diese 13 Beratungsgespräche entsprechen **100%** Das ist die Messlatte.

Wieviel Prozent schaffen Sie pro Monat?

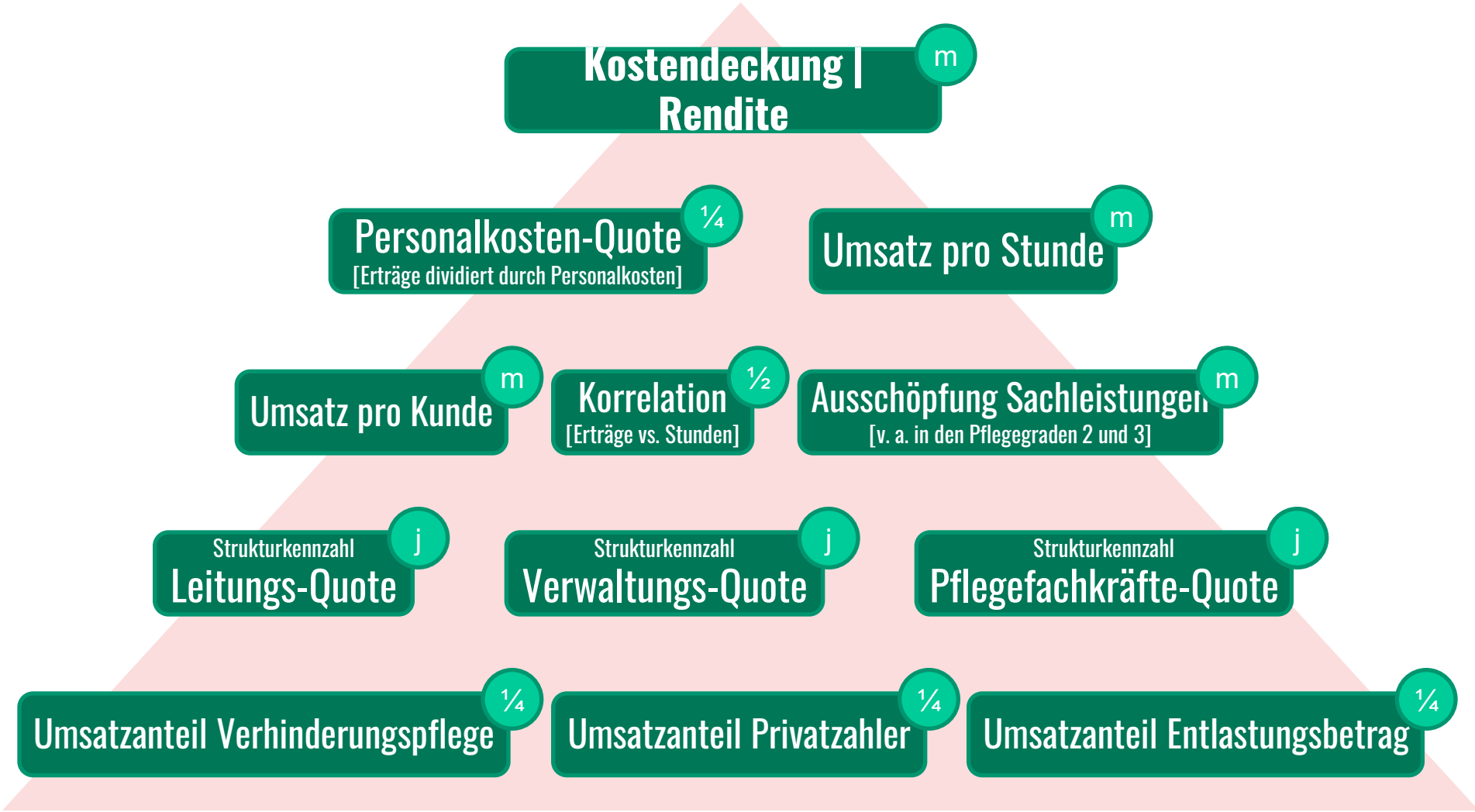
insgesamt

= **590 Beratungsgespräche** insgesamt pro Jahr

= **51 Beratungsgespräche** im Durchschnitt pro Monat

Das Sießegger-Kennzahlensystem [Zeitenwende]

Kennzahlen für die **Geschäftsführung**



Das Sießegger-Kennzahlensystem [Zeitenwende]

Kennzahlen für die **PDL**

Weniger Kunden | mehr Umsatz
Wo gibt es Einflussmöglichkeiten bei BERATUNG?

Weniger Kunden | mehr Umsatz pro Patient

	Leistungsarten	Jahr 2025 **110 Patienten** Ausgangssituation in €uro	Ausgangssituation in Prozent	Jahr 2026 **100 Patienten** Einflussnahme in €uro	Einflussnahme in Prozent	Veränderungen in €uro	Veränderungen in Prozent
	SGB V	**345.000 €**	34,5%	**350.000 €**	29,2%	+ 5.000 €	+ 1,4%
+	**SGB XI**	**575.000 €**	57,5%	**734.000 €**	61,2%	+ 159.000 €	**+ 27,7%**
+	.. davon: **Pflegegrade 2 bis 5**	440.000 €	44,0%	569.000 €	47,4%	+ 129.000 €	**+ 29,3%**
+	.. davon: **Verhinderungspflege**	50.000 €	5,0%	75.000 €	6,3%	+ 25.000 €	**+ 50,0%**
-	.. davon: **Entlastung**sbetrag § 45 b	85.000 €	8,5%	90.000 €	7,5%	+ 5.000 €	**+ 5,9%**
	SGB XII	**35.000 €**	3,5%	**36.000 €**	3,0%	+ 1.000 €	+ 2,9%
+	**Privat**	**45.000 €**	4,5%	**80.000 €**	6,7%	+ 35.000 €	**+ 77,8%**
	gesamt	***1.000.000 €***	100%	***1.200.000 €***	100%	***200.000 €***	***+ 20,0%***
		▶ Umsatz pro Patient = 758 €		**▶ Umsatz pro Patient = 1.000 €**		**▶ Umsatz pro Patient + 242 €**	

https://www.siessegger.de

SIEßEGGER
Sozialmanagement

- Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes
- Beratung
- Seminare + Fortbildung
- Publikationen
- Über uns

Stand: 18. August 2025

SOMMER
LOADING ...

Willkommen auf der wirtschaftlichen Seite des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes!

Liebe Kunden, liebe Freunde! Liebe Pflegedienstleitungen und Geschäftsführungen!

Hier sind Sie richtig. Große Herausforderungen stehen weiterhin an. Es werden mit Sicherheit weitere große Herausforderungen auf uns zukommen. Holen Sie sich jetzt noch – sofort – eine kleine Beratung ins Haus. **Wer zuerst kommt, mahlt zuerst!** Schauen Sie gerne in meinen Terminkalender.

Alle freien Termine bis Dezember 2026 sind aktualisiert! Bedienen Sie sich gerne!

Beratung | zeitnah | in wirtschaftlich schwierigen Zeiten
Im August 2025 sind noch Termine frei! ... ideal für eine **Beratung in wirtschaftlich schwierigen Zeiten**
oder
eine **„kleine" Beratung** für Pflegedienste mit bis zu 100 Kunden.
Alle meine freien Termine sind nun bis Dezember 2026 auf meiner Internet-Seite aktualisiert! Bedienen Sie sich gerne!

Zeitnah, zu Beginn September 2025 sind noch Termine frei! ... ideal für eine kleine Beratung
>>> freie Termine ♥

Hier finden Sie das neu überarbeitete Angebot für eine **Akut-Beratung** [Turn-Around]: https://siessegger.de/turn-around/ ... und was das Ganze kostet.

Bei Fragen, Wünschen oder Anregungen kommen Sie bitte per E-Mail gerne auf mich zu | >>> fit2025@siessegger.de

AKTUELL

Info 1 | 18. Juli 2025

DIE AKTUELLE AUSGABE (41) VON **PDL MANAGEMENT (AUGUST 2025)**

Sießegger auf Facebook

Sießegger SozialManagement
Eine Seite **von Thomas Sießegger**
[eine Internet-Seite **für Leitungskräfte und für Geschäftsführungen** von ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten]

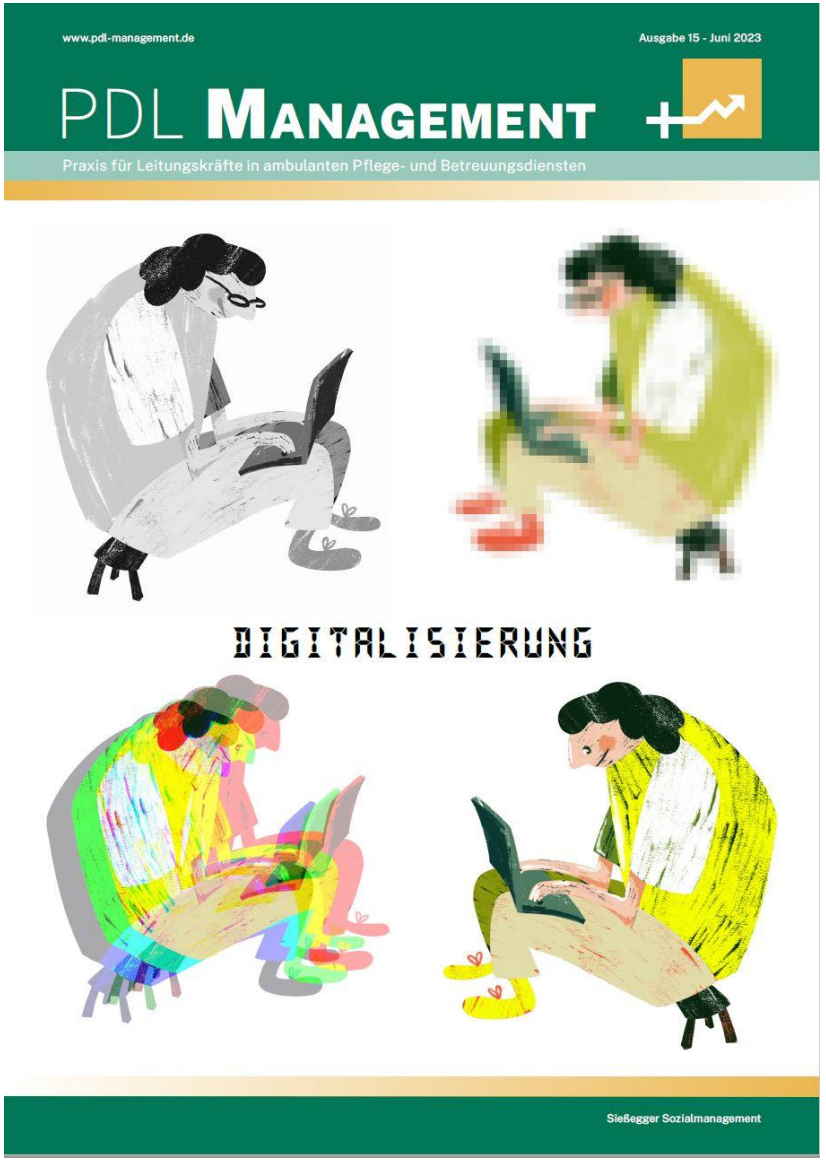
Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst
Eine Seite **von Helge Ogan + Thomas Sießegger**
[die erste Internet-Seite Deutschlands, **speziell für Verwaltungskräfte und für Assistent/innen** in ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten]

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

PDL-Management
Eine neue Wissens-Seite mit kostenfreien Veröffentlichungen
[seit April 2022]
von Thomas Sießegger + weiteren Autoren

passend zum Seminar

Spezielle Ausgaben von www.pdl-management.de



www.pdl-management.de