

Strategie-Workshop **Professionelle Beratung**

Das Fundament Ihres Pflegedienstes

» Der Schlüssel zur zukunftsweisenden
Neuausrichtung Ihres Pflegedienstes
in Zeiten des Personalmangels

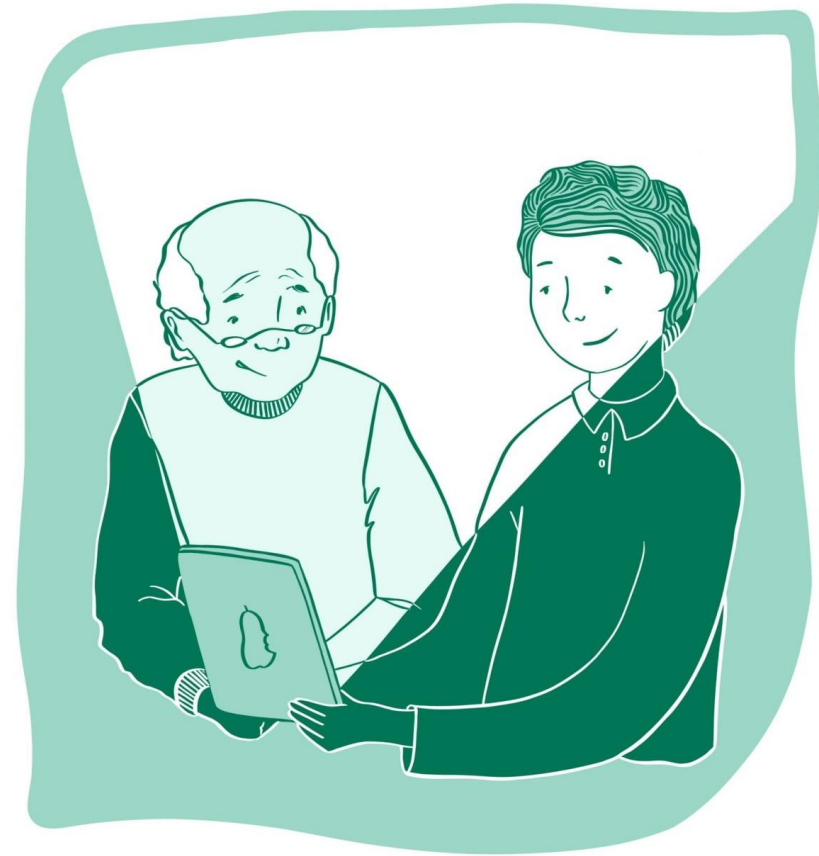
11. Mai 2023 in Regensburg

Vortrag von **Thomas Sießegger**

Wirtschaftliche Potenziale für den
ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst
Beratung bedeutet Steuerung



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



Vortragsunterlagen

Alle relevanten Dateien, die Unterlagen, eine Literaturliste
und viele weitere zusätzliche Materialien sind auf der Seite
www.siessegger.de/x-beratung
kostenlos verfügbar. Diese Seite ist nicht verlinkt und steht
somit nur Ihnen zur Verfügung.

Inhalt

Pflege- und Betreuungsdienste sollten sich auch in Krisenzeiten an Kundennachfragen anpassen. Jedoch sollten sie nicht zum Spielball werden und nur reagieren, wenn sich gesetzliche Grundlagen oder Rahmenbedingungen verändern.

Beratung bietet Möglichkeiten, zum Beispiel die Ausschöpfung der Sachleistungen zu optimieren und den Umsatz pro Kunde zu optimieren oder bestimmte Leistungsangebote zu präferieren und dabei die eigenen Personalressourcen zu berücksichtigen.

Der **Workshop bietet Ansatzpunkte**, über Beratung als eigenständiges Leistungsangebot das Ruder wieder selbst in die Hand zu nehmen.



Beratung als Steuerungsinstrument

Pflegebedürftige nach Versorgungsart [Statistik 2021]

5,0 Millionen Pflegebedürftige insgesamt

Zu Hause versorgt
4,17 Mio. (84 %)

in Heimen vollstationär versorgt
793.000 (16 %)

durch Angehörige
2,55 Mio.
Pflegebedürftige
(Pflegegrade 2 bis 5)

zusammen mit / durch ambulante Dienste
1.047.000 Pflege-
bedürftige
(Pflegegrade 1 bis 5)

im Pflegegrad 1
(mit ausschließlich landesrechtlichen bzw. ohne Leistungen der Heime und Dienste)
565.000 Pflege-
bedürftige, auch durch Angehörige versorgt

= Faktor 2,44

durch 15.400 ambulante Dienste
mit 442.900
Beschäftigten

in 16.100 Pflegeheimen
(inkl. teilstationär) mit
814.000 Beschäftigten

Beratung als Steuerungsinstrument

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

Ein Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden besteht aus



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

= Faktor 2,44

= **171 Beratungskunden**

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

und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

= **zirka 390 Beratungs-Gespräche** pro Jahr

Beratung als Steuerungsinstrument

Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

70

= **171 Beratungs-Kunden** („extern“, verpflichtet)

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

und Pflegebedürftige in den Pflegegraden 4 und 5 **vier** pro Jahr abrufen

= **zirka 390 Beratungs-Gespräche** pro Jahr

70 x 2

= **Eigene Sachleistungs-Kunden** („intern“, freiwillig mit Anrecht)

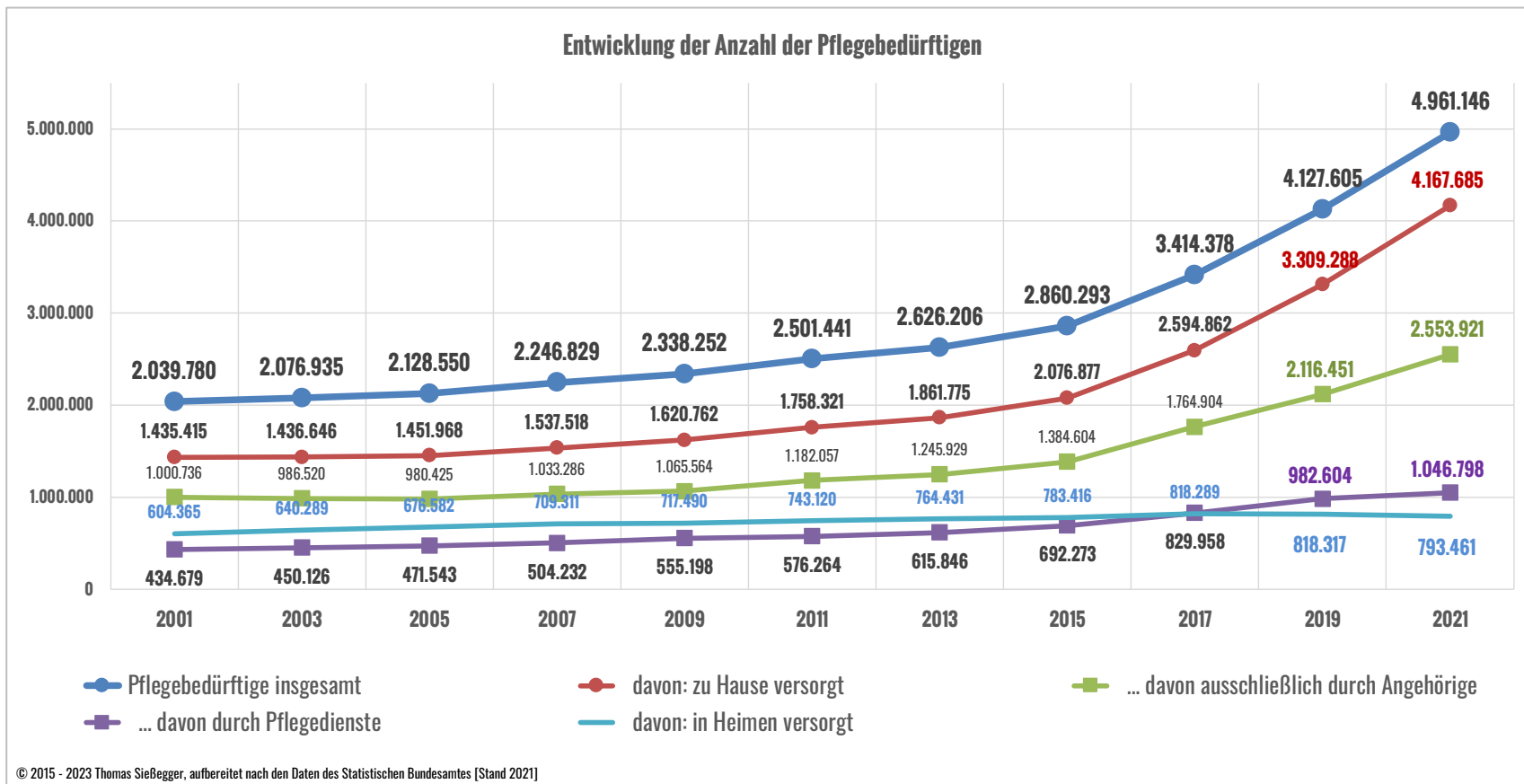
im SGB XI haben den **Anspruch** (nicht die Pflicht!) **zwei Beratungsgespräche**
nach § 37 Abs. 3 SGB XI **pro Jahr** abzurufen

= **140 Beratungs-Gespräche** pro Jahr

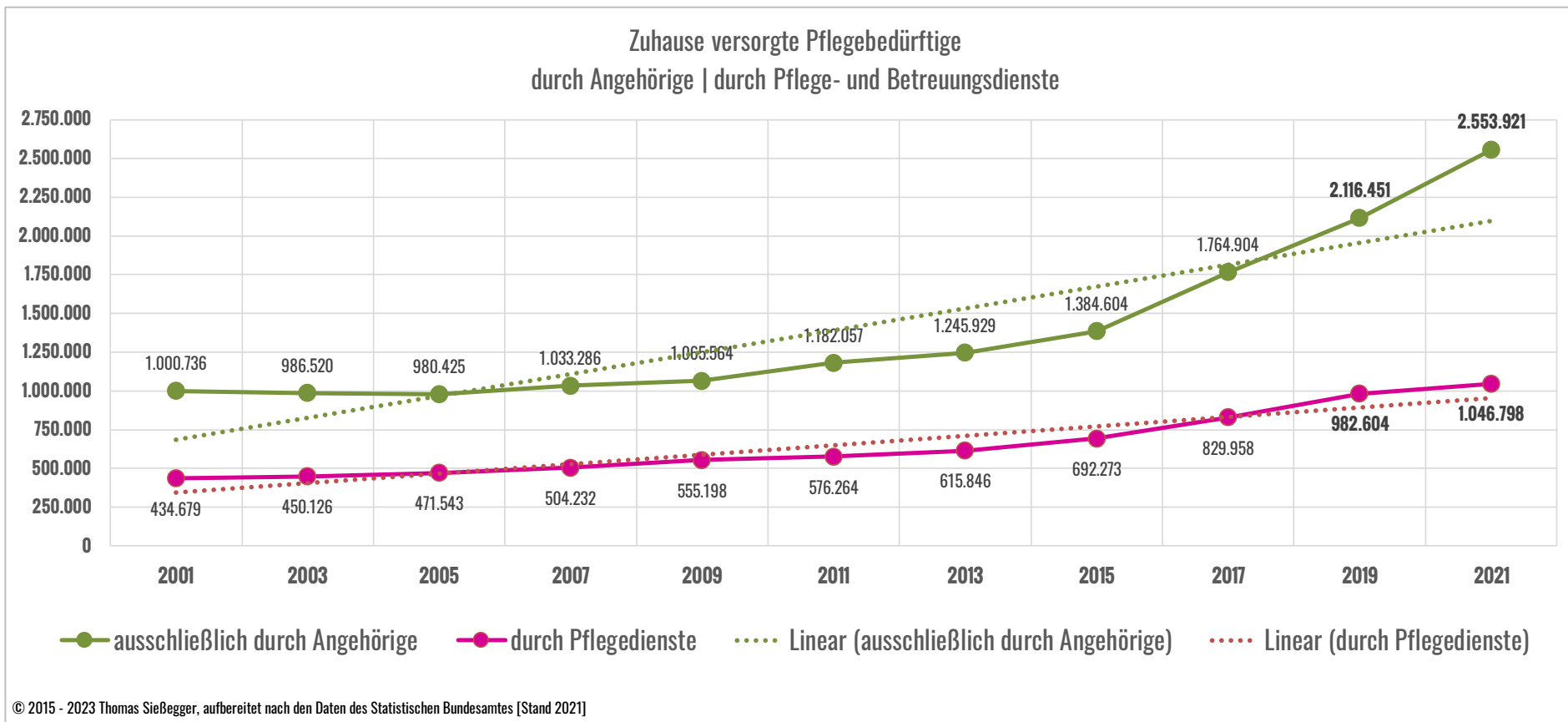
= **530 Beratungs-Gespräche** insgesamt pro Jahr

= **44 Beratungs-Gespräche** im Durchschnitt pro Monat

Pflegestatistik 2021 - Pflegebedürftige - differenzierte Entwicklung

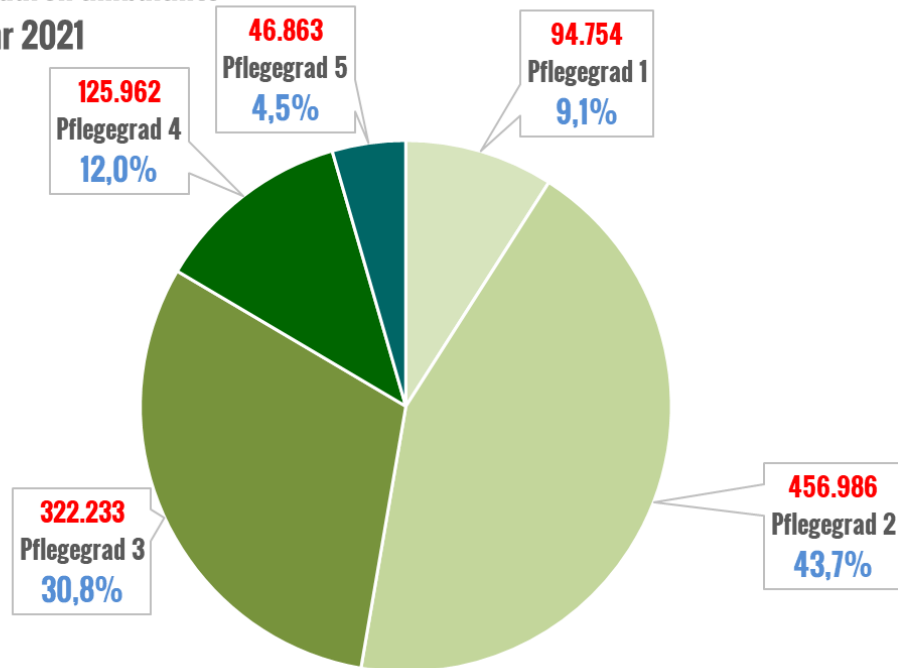


Pflegestatistik 2021 - Pflegebedürftige zuhause



Die meisten SGB XI-Kunden sind in den Pflegegraden 2 und 3

Aufteilung der Pflegebedürftigen, die durch ambulante
Pflegedienste versorgt werden, im Jahr 2021



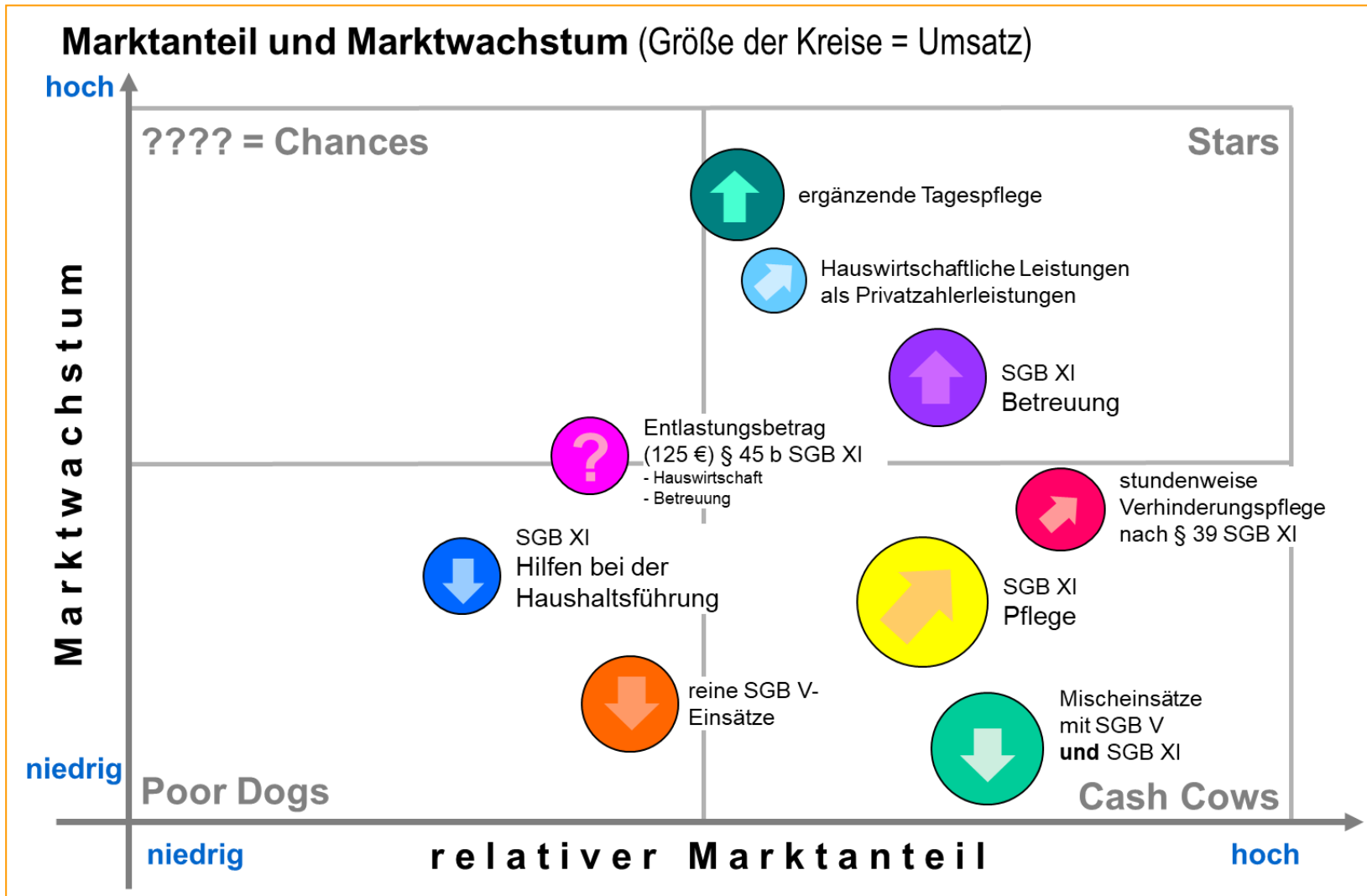
Die meisten Pflegebedürftigen haben **Pflegegrad 2** und dann **Pflegegrad 3**

Folglich stehen diese **Pflegegrade 2 und 3** im Fokus der weiteren Betrachtungen

Die Ausschöpfung von

- 724 € Sachleistung in PG 2 und
- 1.363 € Sachleistung in PG 3 sind **wichtige Gradmesser** für den **Erfolg** eines Pflegedienstes

Das Leistungsportfolio - die Mischkalkulation



Beraten heißt Steuern + Steuern heißt Beraten

Beratung = Steuerung

Der entscheidende Engpass bei ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten ist das eigene Personal. Beratung sollte immer, wenn sie das Leistungsspektrum des Dienstes präsentiert, vorher die personellen Möglichkeiten abfragen und berücksichtigen, bevor etwas versprochen wird, was letzten Endes nicht zu halten ist.

Für die Beratung gibt es inzwischen eigene Kennzahlen, weil Beratung als Schlüsselprozess für den Erfolg des Dienstes massiv an Bedeutung gewonnen hat. Beratung als tragendes Fundament eines Dienstes bietet viele neue Möglichkeiten zur Ausweitung des bisherigen Leistungsspektrums in der ambulanten Pflege. Beratung kann Kundenbedürfnisse erfüllen und dazu beitragen,

- die Erträge zu steigern
- die Gewinnpotenziale neuer Leistungen zu nutzen. Und: **Beratung berücksichtigt die Personalmöglichkeiten!**

Beratung 2.0

Die drei Grundregeln für die **BERATUNG**
vor Ort, beim Kunden

1. **Zuhören**
2. **Zuhören**
3. **Zuhören**

Wer gut berät, steuert verantwortungsvoll den Pflege- und Betreuungsdienst!

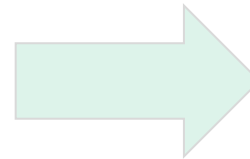
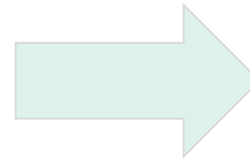
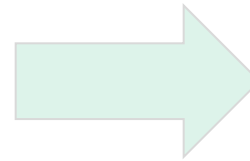
Die Kundenbedürfnisse sind vielschichtig. Über die bisherigen Leistungspakte der Pflegeversicherung hinaus wünschen die Kunden Unterstützung und Lösungen für ihre spezifischen Problemlagen. Deshalb sollten Sie auch Leistungen anbieten, die an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden orientiert sind, die neben der Pflege sowohl das Leben der Pflegebedürftigen als auch der Angehörigen „schöner machen“.

Dabei entsteht auch ein Privatzahlerkatalog, der die Leistungen des Entlastungsbetrages und die stundenweise Verhinderungspflege als Leistungsangebote enthält. Um dieses Angebot auf die jeweils spezifische Bedürfnis- und Problemlage der Kunden passgenau abzustimmen und schlussendlich auf dem Markt zu platzieren, bedarf es einer professionellen Beratung. Für die ambulanten Pflegedienste kann dies Anlass oder Impuls sein, alle bisher vorhandenen Strukturen und Prozesse auf den Prüfstand zu stellen.

Beratung als Steuerungsinstrument

BERATUNG strukturell verankern

- **Erstgespräche**
- **Folgegespräche**
- **Erneute Kundenbesuche**
- **(mitfahrende) Pflege- und Dokumentationsvisiten**
- **Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI für externe Kunden**
- **Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI für Sachleistungskunden**
- **Schulungen in der Häuslichkeit**



- **Leitungskräfte**
 - Pflegedienstleitung
 - Stellvertretungen
 - Teamleitungen
 - Einsatzleitungen
- **Spezialisierte Pflegefachkräfte für Beratungsgespräche**
§ 37 Abs. 3 SGB XI (extern und intern)
- **Aufbau eines Beraterteams**
mit mehreren Pflegeberatern
- **Beratungsangebote entwickeln**
 - Ressourcen nutzen
 - Anleitung forcieren
 - Beratungsgespräche § 37.3 SGB XI für eigene Sachleistungskunden nutzen für Nachbereitungen

Ziel: Entlastung der Leitung und dort
Konzentration
auf die **strategische Entwicklung**

Beratungskompetenz

Beratungskompetenz im ambulanten Pflegedienst

Prozesse

- Kontaktaufnahme
- Bedarfserfassung
- Beratungs- und Versorgungsplanung
- Intervention
- Evaluation und Abschluss
- Qualitätssicherstellung
- Beratungsstrukturen mitgestalten
- Kooperation und Vernetzung

Fachkompetenz

- Wissensanwendung
- Pflegeberatungs- und spezifische Kenntnisse
- Fertigkeiten, Fähigkeiten und Erfahrungen
- Beziehungsfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit

Personelle Kompetenz

- Analytische Fähigkeiten
- Beobachtungsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Konfliktlösungsfähigkeit
- Flexibilität
- Reflektionsfähigkeit

Profil Beratungskompetenz (nach Hummel-Gaatz 2007; Heyse & Erpenbeck 2004, Bohrer, Kuckeland, Oetting-Roß, Scherpe & Schneider 2008, Bals & Dilg 2014), dargestellt in: Zentrum für Qualität in der Pflege: Qualitätsrahmen für Beratung in der Pflege, 2016, Berlin, Download unter www.zqpf.de

Beratung mit zu vielen Informationen

... zu Beginn der Beratung

oder

1. Sachleistungen

Pflegegrad 1	125 €
Pflegegrad 2	724 €
Pflegegrad 3	1.363 €
Pflegegrad 4	1.693 €
Pflegegrad 5	2.095 €

2. Geldleistungen

Pflegegrad 1	0 €
Pflegegrad 2	316 €
Pflegegrad 3	545 €
Pflegegrad 4	728 €
Pflegegrad 5	901 €

oder

3. Kombileistungen

Sach	PG 2	Geld	
724 €	100%	0%	0 €
579 €	80%	20%	63 €
.. €
145 €	20%	80%	253 €
0 €	0%	100%	316 €
0 €	0%	100%	345 €
0 €	0%	100%	728 €
0 €	0%	100%	901 €

+ plus

4. Teilstationäre Dienste

Pflegegrad 1	125 €
Pflegegrad 2	689 €
Pflegegrad 3	1.298 €
Pflegegrad 4	1.612 €
Pflegegrad 5	1.995 €

+ plus

5. Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI

125 € pro Monat für ..

- Hilfen bei der Haushaltsführung
- Betreuungsleistungen

- Körperbezogene Pflegemaßnahmen
- Hilfen bei der Haushaltsführung
- Betreuungsleistungen

Vereinfachte Umwandlung zum Entlastungsbetrag 2022

Bisher galt: Wenn die Gelder aus dem Ihnen zustehenden Pflegesachleistungsbetrag nicht aufgebraucht worden sind, können Sie 40 Prozent davon in Entlastungsleistungen umwandeln. Neu ab Januar 2022 ist, dass Sie dazu keinen Antrag mehr stellen müssen. Die Umwandlung der nicht genutzten Pflegesachleistung für eine Entlastungsleistung ist dann ohne Antrag bei der Pflegekasse möglich.

+ plus

6. (Stundenweise) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI

1.612 € pro Jahr

+806 €

7. Kurzzeitpflege nach § 42 SGB XI

1.774 € pro Jahr

+ plus

+ plus

8. Anteilige Investitionskosten

gem. § 82 Abs. 2 SGB XI für die anteiligen investiven Kosten, die das Bundesland nicht mehr übernehmen kann/will ... in % der berechneten Sachleistungen

+ plus

9. Privatzahlerkatalog

Einzelleistungen
Pakete
Zeitleistungen
Veranstaltungen

+ plus

10. Leistungen der Krankenversicherung

Behandlungspflege
Krankenhausvermeidung

+100%

Haben Pflegebedürftige die Leistungen der Verhinderungspflege (1.612 Euro) noch nicht oder nur teilweise verwendet, dann können diese Mittel auch für die Kurzzeitpflege eingesetzt werden. In diesem Fall stehen insgesamt bis zu 3.386 Euro pro Kalenderjahr zur Verfügung.

Kein Mensch kann diese Komplexität verstehen!

Ganzheitliches Beraten in 4 Schritten:

1. Erzählen lassen, Zuhören, Nachfragen

- Häusliche Situation
- Stimmung, Gerüche
- Eindrücke

2. Durchgehen der 7 Tage der Woche (Zeitpunkte und Dauer notieren)

- Aufstehen, Waschen, Frühstück
- Mittag / Nachmittag / Abend / Essen
- Termine

3. Feste Termine während der Woche

- für den Pflegebedürftigen
- für die pflegenden Angehörigen

4. Unterstützung durch pflegende Angehörige, Nachbarn o. sonstige? (Zeitpunkte und Dauer notieren)

- an welchen Tagen der Woche möglich?
- ergänzend zu den Aufgaben des Pflegedienstes?
- an welchen Tagen, Dauer?

Ergebnis ist eine **Übersicht an Tätigkeiten und Leistungen**,

- a) die **der Pflege- und Betreuungsdienst** erbringen soll,
- b) eine Übersicht, **was die Angehörigen und andere versprochen haben**, selbst zu übernehmen

Der Pflege- und Betreuungsdienst macht ein Angebot,

- a) was eventuell noch leicht anzupassen ist, und
- b) der Kunde dann annehmen kann – oder nicht.

Die Reihenfolge der Beratung in den Leistungsangeboten umdrehen

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

Jetzige Beratungspraxis

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

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

▶▶ Zukünftige Reihenfolge in der Beratung

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

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

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

Die Prioritäten bei den Leistungsarten richtig setzen

1. Pflege

- Pflegeversicherung SGB XI
- Krankenversicherung SGB V
- evtl. „private“ Pflege nach Zeit

2. Betreuung

- Sachleistungen SGB XI nach § 36
- Entlastungsbetrag SGB XI nach § 45 b
- „Unterstützung im Alltag“ (evtl. mit Umwandlung nicht genutzter Sachleistungen)
- evtl. „private“ Betreuung nach Zeit

3. Hauswirtschaft

- Sachleistungen SGB XI nach § 36
- Entlastungsbetrag SGB XI nach § 45 b
- möglichst selten über Verhinderungspflege
- sehr selten: Hauswirtschaft nach § 38 Krankenversicherung (Haushaltshilfe)
- evtl. „private“ Hauswirtschaft nach Zeit

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI

1. Beratungsgespräche für Geldleistungsempfänger

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI müssen einerseits **verpflichtend** von Pflegebedürftigen bzw. von pflegenden Angehörigen wahrgenommen werden, wenn kein Pflegedienst eine regelmäßige Versorgung übernimmt.

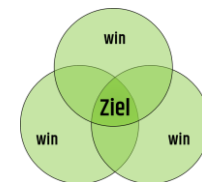
2. Beratungsgespräche für die eigenen Sachleistungskunden

Auch Pflegebedürftige, die durch einen ambulanten Dienst versorgt werden, **können** 2 mal pro Jahr ein Beratungsgespräche abrufen. Das ist freiwillig. Alle Beratungsgespräche, ob Pflicht oder freiwillig, bieten Chancen für alle 3 Beteiligten.

Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI

Alle Beratungsgespräche, ob Pflicht oder freiwillig, bieten Chancen für alle 3 Beteiligten

Wer profitiert?



1. Die pflegenden Angehörigen und die Pflegebedürftigen [Pflicht-Beratungskunden]

- Angebote von Entlastung für die pflegenden Angehörigen über das Angebot der Verhinderungspflege hinaus
- auf den Pflege- und Betreuungsdienst aufmerksam machen mit den Leistungen des Entlastungsbetrages

2. Die Pflegebedürftigen des Pflege- und Betreuungsdienstes [Sachleistungs-Empfänger]

- Besseres Nutzen der Sachleistungen, insbesondere mit zusätzlicher „pflegerischer Betreuung“ als Sachleistung
- Fortführen der Beratung des Erstgesprächs und der Folgeberatungen, Nachjustieren bei den vereinbarten Leistungen
- mit bis zu 2 Beratungsgesprächen pro Jahr können Sie immer wieder neu beraten, und die Kunden erhalten die vollumfassende Unterstützung, die ihnen im Sinne der Pflegeversicherung zusteht

3. Der Pflege- und Betreuungsdienst

- potentielle neue Kunden kennenlernen und auf den Pflege- und Betreuungsdienst aufmerksam machen
- eine ständige Analyse der Kunden wird möglich
- Die Erträge für Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind inzwischen selbst attraktiv beziehungsweise lukrativ als eigenes Leistungsangebot und erzielen (je nach Bundesland) zwischen 40 € und 80 € für eine Beratung oder Stunde.
- Zielrichtungen sind das Angebot von stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und das bessere Ausschöpfen der Sachleistungen (v. a. in den Pflegegraden 2 und 3)

Pflegerische Betreuung § 36 SGB XI

Pflegerische Betreuung ist seit Januar 2017 **gleichberechtigte Sachleistung**

- neben den „körperbedingten Pflegemaßnahmen“
- und neben den „Hilfen bei der Haushaltsführung“

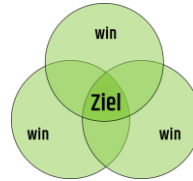
im Rahmen der Sach- und Geldleistungen nach § 36 der Pflegeversicherung

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

- den Köpfen (bei der Beratung)
- noch in Form einer Leistungserbringung
- noch im Bewusstsein der Pflegebedürftigen und Angehörigen

Lediglich 2% bis 5% der Erträge werden derzeit für „pflegerische Betreuung“ in Form von Umsätzen generiert.

Pflegerische Betreuung § 36 SGB XI



Wer profitiert?

1. Die Pflegebedürftigen

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

2. Die Mitarbeiter

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

3. Der Pflege- und Betreuungsdienst

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

Die Inanspruchnahme der (stundenweisen) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI

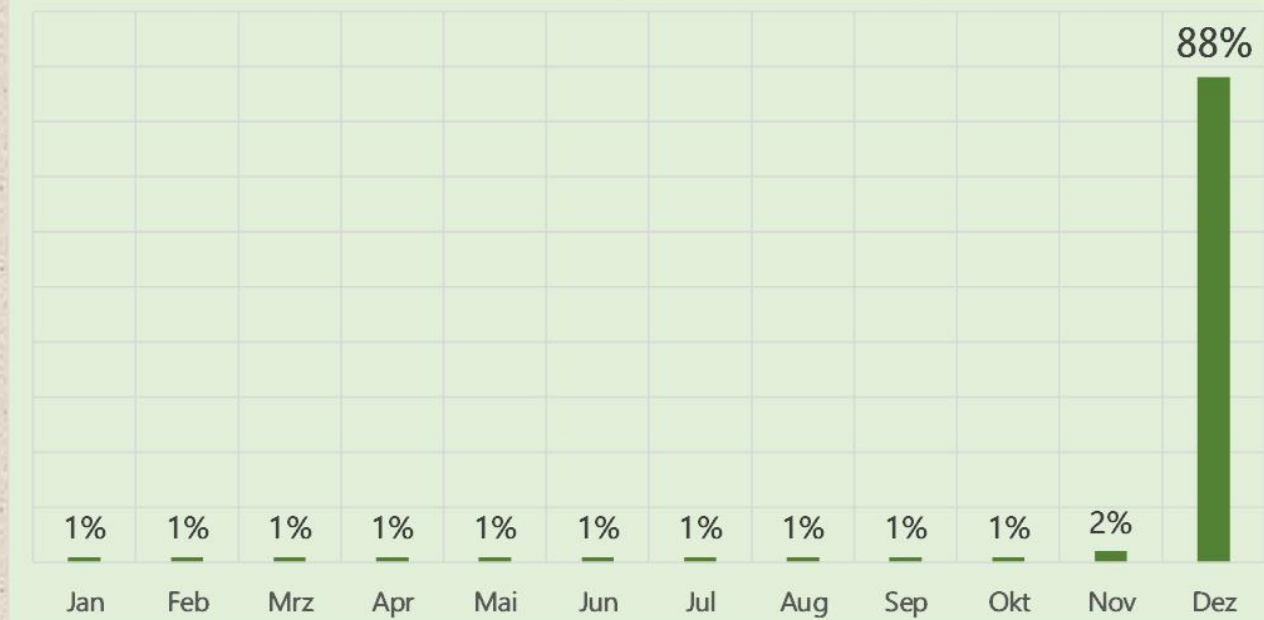
Siebegger SozialManagement

ALTERNATIVE STATISTIKEN

gefühl und geschätzt

No. 3

Wann Verhinderungspflege benötigt wird



Stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI

Voraussetzung dafür, dass die Verhinderungspflege tatsächlich drei Gewinner hervorbringt ist, dass sie **stundenweise** erbracht wird und **nicht nach Leistungskomplexen**.
Denn bei der stundenweisen Verhinderungspflege können

a) die Vergütungen selbst bestimmt werden, zum Beispiel 54 € pro Stunde

b) Eine zeitintensive Versorgung entspricht eindeutig eher den Wünschen von Pflegebedürftigen und pflegenden Angehörigen, nämlich eine verlässliche Versorgung zu bekommen, und nicht nur eine „zack-zack-Pflege“ im Minuten-Takt.

Stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI im Privatzahlerkatalog



Preisliste Zusatzleistungen **privat**

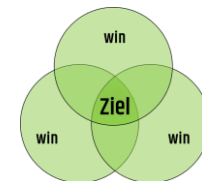
Zeitleistungen – Pflegeversicherung

Preis

<p>36 Atempause - Ihre Entlastung als Pflegeperson = stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI</p> <p>Pflegepersonen benötigen auch manchmal eine Atempause oder „Urlaub“ von der Pflege – und seien es auch einfach nur ein paar Stunden. Hierfür stehen Ihnen Leistungen von bis zu 2.418 Euro pro Kalenderjahr zur Verfügung.</p> <p>Das bedeutet, dass wir mehr als 40 Stunden pro Jahr für Sie zur Unterstützung zur Verfügung stehen können, ohne dass Sie einen Eigenanteil leisten müssen.</p> <p>Das ist die so genannte stundenweise Verhinderungspflege. Wir beraten Sie gern!</p>	<p>54 Euro pro Stunde (mindestens eine ganze Stunde)</p> <p>27 Euro für <u>jede</u> <u>weitere</u> ½ Stunde</p>	<p>inklusive Wegepauschale</p>
---	---	------------------------------------

Stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI

Wer profitiert?



1. Die Pflegebedürftigen, aber vor allem die Pflegepersonen

- Die Kunden können im Wert von bis zu 2.418 € pro Jahr Unterstützung und Entlastung bekommen können (wenn die Pflegepersonen entsprechend verhindert sind), ohne dass sie einen Eigenanteil dafür zahlen müssen. Ansonsten würden diese Leistungen verfallen.

2. Die Pflegekassen

- profitieren von der Verhinderungspflege, weil dadurch die „Häusliche Pflegesituation stabilisiert“ wird. Denn selbst wenn die 2.418 € pro Jahr komplett verbraucht werden, ist diese Unterstützung der pflegenden Angehörigen vermutlich immer noch günstiger als eine ständige Versorgung durch einen ambulanten Dienst, geschweige denn durch eine stationäre Pflegeeinrichtung

3. Der Pflege- und Betreuungsdienst

- weil „je länger ein Einsatz vor Ort dauert, desto besser rechnen sich“ (über eine Skalierung der Wirtschaftlichkeit) die einzelnen Einsätze. Insofern kann die Verhinderungspflege eine sehr lukrative Leistungsart für den Pflege- und Betreuungsdienste sein, aber nur, wenn sie stundenweise erbracht wird

Umsätze steigern

.... messbar mit der Kennzahl: Umsatz pro Kunde

	monatliche Kennzahl	Beschreibung	Beispiel		
1	Umsatz pro Patient (pro Monat)	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden	1.050.000 € <i>dividiert durch</i> 120 Kunden	=	729,17 €

Alle Maßnahmen, die dazu geeignet sind, den Umsatz pro Kunde zu erhöhen, führen mit hoher Wahrscheinlichkeit dazu, dass sich das Betriebsergebnis verbessert

Die Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 steigern messbar mit der Kennzahl: Prozent von den Sachleistungen

monatliche Kennzahl	Beschreibung	Beispiel
Ausschöpfen der Sachleistungen Pflegegrad 2 Die „Messlatte“ ist 724 €	tatsächliche Erlöse Pflegegrad 2 ----- dividiert durch ----- Anzahl Kunden in Pflegegrad 2 .. dann dividiert durch Sachleistung Pflegegrad 2 multipliziert mit 100%	3.580 € dividiert durch 10 Kunden = 358 € .. dann dividiert durch 724 € = 0,4944 ... multipliziert mit 100%
Ausschöpfen der Sachleistungen Pflegegrad 3 Die „Messlatte“ ist 1.363 €	tatsächliche Erlöse Pflegegrad 3 ----- dividiert durch ----- Anzahl Kunden in Pflegegrad 3 .. dann dividiert durch Sachleistung Pflegegrad 3 multipliziert mit 100%	13.980 € dividiert durch 20 Kunden = 699 € .. dann dividiert durch 1.363 € = 0,5128 multipliziert mit 100%
Ausschöpfen der Sachleistungen Pflegegrad 4 Die „Messlatte“ ist 1.693 €	tatsächliche Erlöse Pflegegrad 4 ----- dividiert durch ----- Anzahl Kunden in Pflegegrad 4 .. dann dividiert durch Sachleistung Pflegegrad 4 multipliziert mit 100%	9.872 € dividiert durch 8 Kunden = 1.234 € .. dann dividiert durch 1.693 € = 0,7288 multipliziert mit 100%
Ausschöpfen der Sachleistungen Pflegegrad 5 Die „Messlatte“ ist 2.095 €	tatsächliche Erlöse Pflegegrad 5 ----- dividiert durch ----- Anzahl Kunden in Pflegegrad 5 .. dann dividiert durch Sachleistung Pflegegrad 5 multipliziert mit 100%	3.960 € dividiert durch 2 Kunden = 1.980 € .. dann dividiert durch 2.095 € = 0,9451 multipliziert mit 100%

Das „Verkaufstalent“: Die gewichtete Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 bis 5

	Gesamt- Umsatz	= Anzahl Kunden	= Umsatz pro Kunde	"Messlatte" = Sachleistung	Ausschöpfung Sachleistung	möglicher Umsatz 100%
Pflegegrad 2	3.580 €	10 Kd.	358 €	724 €	49,4%	7.240 €
Pflegegrad 3	13.980 €	20 Kd.	699 €	1.363 €	51,3%	27.260 €
Pflegegrad 4	9.872 €	8 Kd.	1.234 €	1.693 €	72,9%	13.544 €
Pflegegrad 5	3.960 €	2 Kd.	1.980 €	2.095 €	94,5%	4.190 €
Pflegegrade 2 bis 5	31.392 €	40 Kd.	x x x x	x x x x	60,1%	52.234 €

Der Umsatz betrug **31.392 €**. Wenn die Sachleistungen in allen 4 Pflegegraden ausgeschöpft würden, **wäre ein Umsatz von 52.234 € möglich** gewesen. Die gewichtete Ausschöpfung betrug **60,1%**.

Umsätze steigern

.... messbar mit der Kennzahl: Umsatz pro Kunde

Alle Maßnahmen, die dazu geeignet sind, den Umsatz pro Kunde zu erhöhen, führen mit hoher Wahrscheinlichkeit dazu, dass sich das Betriebsergebnis verbessert

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

Alle diese Maßnahmen werden bei BERATUNG mit einbezogen

Welche Leistungsarten können gesteuert werden? Wo gibt es **Einflussmöglichkeiten bei BERATUNG?**

Weniger Kunden | mehr Umsatz pro Patient

Leistungsarten	Jahr 2022 110 Patienten		Jahr 2023 100 Patienten		Veränderungen	
	Ausgangssituation in €	Ausgangssituation in Prozent	Einflussnahme in €	Einflussnahme in Prozent	in €	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: Entlastungsbetrag § 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 €
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

Wie viele Stellen benötigt man für BERATUNG?

Beratungsstrukturen

abhängig von der Anzahl der Kunden (gesamt), ohne Doppelzählung: **100**

Wie viel Prozent der Kunden am Ende des Jahres sind in der Regel neu dabei? **30%**

Das heißt, von den Kunden zu Beginn des Jahres werden immer noch versorgt: **70%**

Gibt es mehr externe Beratungskunden oder weniger als die eigene Kundenanzahl 100?

Demnach haben Sie ca. 90 Beratungskunden und ca. 270 Beratungsgespräche (extern) pro Jahr. Wie hoch ist der Faktor? **0,90**

Wie viele Schulungen in der Häuslichkeit sollen Ihre 170 (externen und Ihre internen SGB XI) Kunden im Durchschnitt pro Jahr bekommen? Bitte geben Sie den Faktor an: **1,00**

Wie ist die Zusammensetzung der Kunden in der Anzahl nach	SGB XI	SGB V
	80	60

Eine Vollzeitstelle entspricht ca. **1.600 Std.** pro Jahr
mit: **39,0 Std./Wo.**

Bitte geben Sie in den gelb hinterlegten Feldern nur Zahlen eingeben, keine Buchstaben

Beratungsarten im ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst	Dauer pro Beratungsart im SGB XI	Häufigkeit pro Jahr	Das ergibt, getrennt nach SGB XI und SGB V, folgende Anzahl und Dauer:				Stellenumfang insgesamt pro Beratungsart
			80 Pat. im SGB XI	Häufigkeit pro Jahr	Dauer pro Beratungsart im SGB V	60 Pat. im SGB V	
1a) Erstgespräche vor Ort (mit Nachbearbeitung und Einpflege Daten)	4,00 Std.	24	96,00 Std.	18	1,00 Std.	18,00 Std.	0,07 Stellen
1b) Erstgespräche, die nicht zu dauerhaften Einsätzen führen	3,00 Std.	12	36,00 Std.	---	---	---	0,02 Stellen
2.) Folgegespräche (z.B. 4 Wo. n. Erstgespräch) / Nachbearbeiten	0,75 Std.	24	18,00 Std.	18	0,25 Std.	4,50 Std.	0,01 Stellen
3.) Erneute Kundenbesuche (z.B. 1 x pro Jahr, ohne Anlass)	2,00 Std.	56	112,00 Std.	18	2,00 Std.	36,00 Std.	0,09 Stellen
4.) (mitfahrende) Pflege- und Dokumentationsvisiten (pro Kunde)	0,33 Std.	80	26,40 Std.	---	---	---	0,02 Stellen
5.) Beratungsgespräche § 37.3 SGB XI (externe Kunden)	0,60 Std.	270	162,00 Std.	---	---	---	0,10 Stellen
6.) Beratungsgespräche § 37.3 SGB XI (Sachleistungskunden)	0,60 Std.	160	96,00 Std.	---	---	---	0,06 Stellen
7.) Schulungen in der Häuslichkeit	1,50 Std.	170	255,00 Std.	---	---	---	0,16 Stellen
		796	801,40 Std.	54		58,50 Std.	0,54 Stellen
		Aktivitäten		Aktivitäten			

= eine oder mehrere Mitarbeiter/innen mit insgesamt: **21,0 Std./Wo.**

zu klären wäre hier, wer die einzelnen Beratungen durchführt? 1a) und 1b) und 3.) auf jeden Fall durch die Leitung, die anderen durch dafür spezialisierte Pflegefachkräfte

1 Erfolgsfaktoren im Zusammenhang mit BERATUNG

1. Über allem steht: **Strategien** sollten aktionistisches Handeln und Reagieren ersetzen. Eine Vision könnte die Grundlage sein, Ziele zu setzen und daraus Strategien abzuleiten. Dazu benötigt es Zeit, die sich jeder Träger (jedes Jahr wieder neu) nehmen sollte
2. Aufbau eines **eigenen Teams** für Betreuungsleistungen, stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI und andere zeitintensive Leistungen
3. **BERATUNG** wird **großgeschrieben**. Die Komplexität der möglichen Leistungsangebote muss mit den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden zusammengebracht werden. Beratung wird somit zur Basis des Erfolges eines Pflege- und Betreuungsdienstes, und sollte entsprechende Wertschätzung erfahren. Beratungsstrukturen müssen aufgebaut werden. „Verkaufen“ tritt in den Hintergrund (auch wegen des Mangels an Personal)
4. Die **eigenen Personalressourcen** müssen Eingang finden in die Beratung. Nicht alles was möglich ist oder von den Kunden gewünscht wird, kann mit dem vorhandenen Personal auch erbracht werden. Zudem sind die eigenen Bedürfnisse und Wünsche des Trägers des Pflege- und Betreuungsdienstes zu berücksichtigen.
5. **Arbeitsbedingungen** müssen **attraktiver** gestaltet werden. Den Wünschen und Bedürfnissen der Mitarbeiter ist Rechnung zu tragen. Dazu gehören auch Tarifverträge und/oder eine „gute Bezahlung“. Diese sind Voraussetzungen, um überhaupt Mitarbeiter zu bekommen und/oder zu halten. Mitarbeiter-Orientierung wird bedeutsamer als einseitige Kundenorientierung. Dies betrifft insbesondere die Einsatzzeiten der Mitarbeiter

2 Erfolgsfaktoren im Zusammenhang mit **BERATUNG**

6. **Personalentwicklung:** Pflegefachkräfte werden zu Teamleitungen und Managerinnen. Hier muss zunächst analysiert werden, wo die Entwicklungspotentiale sind.
„Investitionen“ in Personalentwicklung sind notwendig und müssen (re)finanziert werden können.
7. **Pro-aktive Personalpolitik** erfordert Mut und verdrängt den Angsthasen-Stellenplan der Vergangenheit. Ein Warten auf den Anstieg der Über-/Mehrstunden oder das Klagen der Mitarbeiter sind keine geeigneten Signale für die Einstellung neuer Mitarbeiter.
Ambulant können Sie (fast überall) einstellen, und innerhalb kurzer Zeit „frisst die Nachfrage“ die Stundenpotentiale der neuen Mitarbeiter auf. Befristete Stellen sind ein **NO-GO**. Die **Internet-Seite**, **Facebook** und andere **alternative Personalbeschaffungsmaßnahmen** gewinnen stark an Bedeutung.
8. **Lukrative Leistungsarten** sollten über das Jahr verteilt und so weit wie möglich „geplant“ werden, um sie möglichst komplett nutzen zu können. Das betrifft insbesondere die Leistungen:
 - + stundenweise **Verhinderungspflege** nach § 39 SGB XI
 - + Leistungen, die über den **Entlastungsbetrag** § 45 b SGB XI abgerechnet werden
(125 €) // **nicht in Bayern!**
9. Einstellung auf ein **Reduzieren oder Limitieren der Leistungen mit dem Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI**
10. **Erneute Kundenbesuche:** Jeden Kunden **1 x pro Jahr** besuchen, ohne Anlass, so als wäre es ein Erstgespräch. Ab Herbst sollten Sie wieder mit diesen wichtigen Beratungsgesprächen beginnen

3 Erfolgsfaktoren im Zusammenhang mit **BERATUNG**

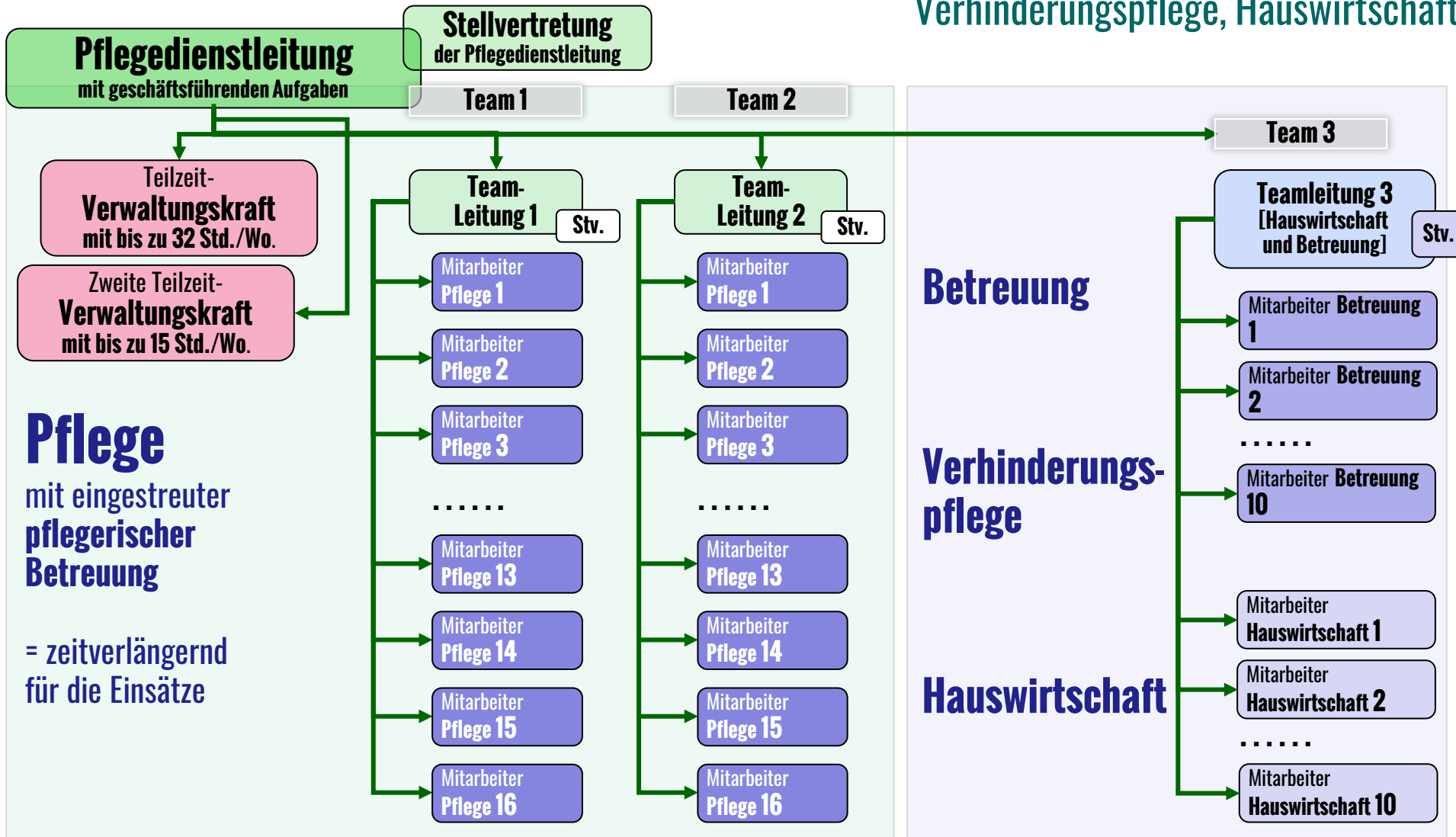
11. **Beratungsgespräche** nach § 37 Abs. 3 SGB XI müssen **als Chance** begriffen werden,
 - + vor allem, um die lukrative Leistung „stundenweise Verhinderungspflege“ verschenken zu können
 - + um zukünftige potentielle neue Kunden kennenzulernen
 - + für kleine und neue Pflege- und Betreuungsdienste als Einstieg in den Markt
12. **Beratungsgespräche** nach § 37 Abs. 3 SGB XI können **auch für die eigenen Sachleistungskunden 2 x pro Jahr** erbracht werden. Diese sind intensiv zu nutzen, und sollten von darauf spezialisierten Pflegefachkräfte (den besten, die Sie haben) geplant, erfasst und ausgewertet werden
13. Die Entlastungs**leistungen** (aller Art) gewinnen eine **neue Bedeutung**.
Hausbesuche können länger dauern. Nach 26 Jahren Pflegeversicherung, verbunden mit einer zeitlichen Degenerierung der Leistungskomplexe ist nun wieder mehr Zeit ist möglich, wenn gewünscht. Dies kann bedeuten: eine Abkehr von der minuten-getakteten „Rennpflege“ hin zu „mehr Zeit für die Menschen“, eine Entschleunigung der Pflege ist möglich. Die Betreuungsleistungen (aller Art) bieten hier einige Ansatzpunkte, um die Zeiten für Hausbesuche wieder zu verlängern, insbesondere die „**pflegerische Betreuung**“. Insofern verändert sich möglicherweise ...
 - + die Touren- und Personal-Einsatz-Planung,
 - + die Personalzusammensetzung,
 - + das Inanspruchnahme-Verhalten der Menschen

4 Erfolgsfaktoren im Zusammenhang mit BERATUNG

14. **Neue Steuerung, neue Kennzahlen:** Strukturkennzahlen und monatliche Erfolgs-Kennzahlen müssen an die neuen Herausforderungen der Pflege-Stärkungsgesetze angepasst werden. Kennzahlensysteme müssen neu aufgestellt werden und neue Erfahrungswerte müssen sich erst einmal herauskristallisieren.
15. Die geforderte **stärkere kommunale Steuerung** und die damit verbundene **Koordination** von **Kooperationen** fordern den Ausbau der eigenen **Beratungsstrukturen** heraus. Als weitere Konsequenz stehen Überlegungen an, selbst vollkommene Leistungsketten aufzubauen, um als ein Träger die gesamte Leistungspalette anbieten und beraten zu können, von sehr niedrigschwelligen Leistungen, über die ambulante Pflege und Betreuung, Tagespflege und anderen teilstationären Angeboten, Wohngemeinschaften, bis hin zu vollstationären Angeboten und sogar einem Hospiz

Pflege- und Betreuungsdienst ab ca. 180 Patienten [bis 300]

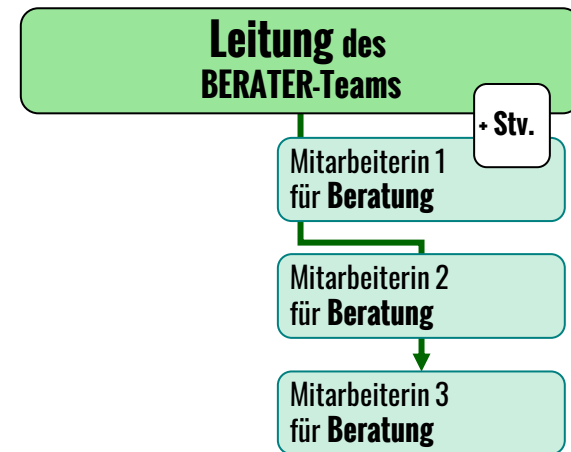
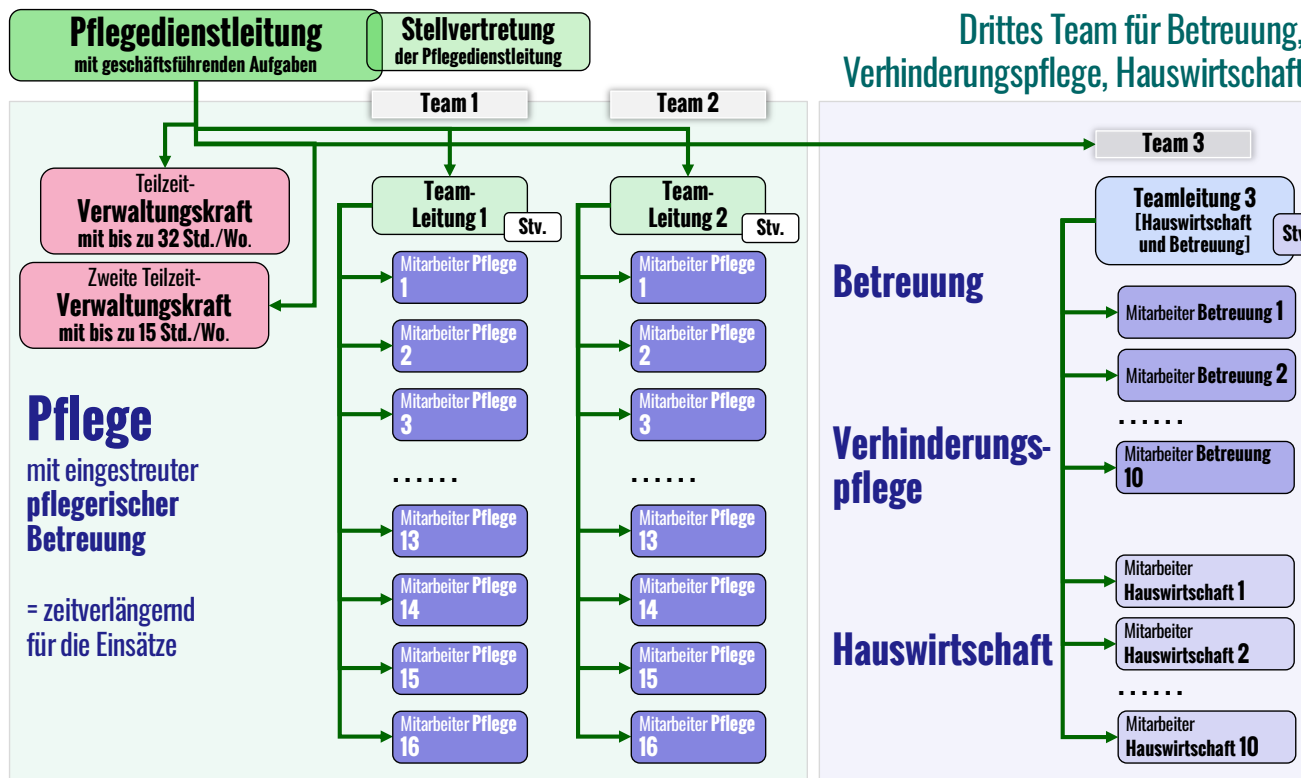
Drittes Team für Betreuung,
Verhinderungspflege, Hauswirtschaft



Pflege- und Betreuungsdienst (ab ca. 200 Patienten) ➡ ➡

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



Strategie-Workshop **Professionelle Beratung**

Das Fundament Ihres Pflegedienstes

» Der Schlüssel zur zukunftsweisenden
Neuausrichtung Ihres Pflegedienstes
in Zeiten des Personalmangels

11. Mai 2023 in Regensburg

Workshop mit Thomas Sießegger

Wirtschaftliche Potenziale für den
ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst
Beratung bedeutet Steuerung



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



Weitere Lese- und Arbeitsunterlagen

Alle relevanten Dateien, die Unterlagen, eine Literaturliste
und viele weitere zusätzliche Materialien sind auf der Seite
www.siessegger.de/x-beratung
kostenlos verfügbar. Diese Seite ist nicht verlinkt und steht
somit nur Ihnen zur Verfügung.

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 gesamt	Korrig.	Gesamtkosten pro Monat 1.] Pflegedienst alleine	2.] mit pflegenden Angehörigen				
			f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m	a	f	m					a	f		m
1) Körperbezogene Pflegemaßnahmen																								
1	Große Pflege	19,80 €	o	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	o	o	o	o	14	9	1.204,50 €	774,32 €			
2	Lagern und Betten	5,60 €	o		x		x		x		x		o	o	o	o	9	4	219,00 €	97,33 €				
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 €	x															1	1	64,22 €	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 €	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					10	10	125,58 €	125,58 €			
3																								
Anzahl der Leistungen:			5	1	2	4	0	2	4	0	2	4	0	2	4	0	4	4	0	4	xxx	xxx	2.074,59 €	1.281,50 €

Legende für die Eintragungen in die Datei:

Sachleistungen in Pflegegrad 1:	0 €	... das entspricht einer Geldleistung von:	0 €
Sachleistungen in Pflegegrad 2:	689 €	... das entspricht einer Geldleistung von:	316 €
Sachleistungen in Pflegegrad 3:	1.298 €	... das entspricht einer Geldleistung von:	545 €
Sachleistungen in Pflegegrad 4:	1.612 €	... das entspricht einer Geldleistung von:	728 €
Sachleistungen in Pflegegrad 5:	1.995 €	... das entspricht einer Geldleistung von:	901 €

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

Pflegegrad:	1	2	3	4	5	davon übernimmt die Pflegekasse anteilig:	1.298,00 €	1.298,00 €
Bitte geben Sie hier ein "x" ein:			x			= Eigenanteil für Patienten bzw. Angehörige:	776,59 €	-----
.... je nachdem, um welchen Pflegegrad es sich handelt (Bitte nur ein "x" eintragen!)						Pflegegeld (als alternative Geldleistung):	545,00 €	545,00 €
						Mögliche Auszahlung als anteiliges Pflegegeld:	6,93 €	-----

Kundenanalyse: Wer kann noch versorgt werden angesichts knapper Personalressourcen?

1 Analyse der „defizitären“ Kunden

2 Analyse der Ausschöpfung der Sachleistungen

Auswertung für das Jahr

2022

Potentiale im Jahr 2022 für die 1) Pflegegrade im Rahmen der Pflegeversicherung

Nr.	Namen der Kunden (mit Pflegegraden von 1 bis 5)	Pflegegrad	= gesamte mögliche Höhe der Sachleistungen pro Monat	tatsächlich bisher durchschnittlich in Rechnung gestellter monatlicher Beitrag	= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Sachleistungen	= mögliches zusätzliches Potential pro Monat	= mögliches zusätzliches Potential pro Jahr	Reihenfolge der größten Potentiale	Kurze Anmerkungen
001	Maier	4	1.693 €	1.500 €	89%	+ 193 €	+ 2.316 €	3	
002	Müller	5	2.095 €	10 €	0%	+ 2.085 €	+ 25.020 €	1	
003	Schmidt	3	1.363 €	3.500 €	257%			4	
004	Siebegger	2	724 €	500 €	69%	+ 224 €	+ 2.688 €	2	

Beratungspotentiale erkennen und sortieren

hier: Entlastungsbetrag und Verhinderungspflege

Nr.	Namen der Kunden (nur diejenigen mit Anspruch auf den Entlastungsbetrag)	= möglicher monatlicher Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI						Reihenfolge der größten Potentiale	Kurze Anmerkungen
		125 €	tatsächlich bisher durchschnittlich in Rechnung gestellter monatlicher Betrag	= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Entlastungsbeträge	= mögliches zusätzliches Potential pro Monat	= mögliches zusätzliches Potential pro Jahr			
001	Fritz Müller	125 €	120 €	96%	+ 5 €	+ 60 €	4		
002	Franziska Huber	125 €	200 €	160%			5		
003	Elfriede Maier	125 €	90 €	72%	+ 35 €	+ 420 €	3		
004	Thomas Siebegger	125 €	50 €	40%	+ 75 €	+ 900 €	2		
005	Rainer Berg	125 €	1 €	1%	+ 124 €	+ 1.488 €	1		

Auswertung für das Jahr
Potentiale im Jahr 2020 für die 1) Verhinderungspflege

Nr.	Namen der Kunden (nur diejenigen mit Anspruch auf (stundenweise) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI)	ankreuzen (auch beides möglich)		Verhinderungspflege (einfacher Betrag) + 50% Anspruch auf Kurzzeitpflege = möglicher Verhinderungsbetrag nach § 39 SGB XI		monatlicher Verhinderungsbetrag für stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI		tatsächlich bisher durchschnittlich in Rechnung gestellter Verhinderungsbetrag		= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Verhinderungspflege-Leistungen pro Monat		= mögliches zusätzliches Potential pro Jahr		Reihenfolge der größten Potentiale	Kurze Anmerkungen
		x	x	2.418 €	201,50 €	150 €	74%	+ 52 €	+ 618 €	2					
001	Fritz Müller	x	x	2.418 €	201,50 €	150 €	74%	+ 52 €	+ 618 €	2					
002	Franziska Huber	x		1.612 €	134,33 €	145 €	108%			4					
003	Elfriede Maier	x	x	2.418 €	201,50 €	500 €	248%			4					
004	Thomas Siebegger	x	x	2.418 €	201,50 €	1 €	0%	+ 201 €	+ 2.406 €	1					
005	Rainer Berg	x		1.612 €	134,33 €	120 €	89%	+ 14 €	+ 172 €	3					

Beratung muss die Möglichkeiten beim Personal berücksichtigen

Neue Methode zur Berechnung der Möglichkeiten, wieviele Kunden versorgt werden könnten, wenn Sie neues Personal bekommen? = Perversion der Personalbedarfsberechnung + Kontrapunkt zu bisheriger "Stellenplanung"

» Vor der Beratung die eigenen personellen Möglichkeiten klären

1.) Berechnung des Potentials an Stunden, welches an (neue) Kunden vergeben werden kann?

Bitte immer nur die gelb hinterlegten Felder eingeben.

A Sie "finden" eine Mitarbeiterin mit einem BU von ...
.. oder eine vorhandene Mitarbeiterin stockt auf, um

Folgende Annahmen treffen Sie:

Krankheits-Quote:	<input type="text" value="9,00%"/>	-1,35 Std./Wo.	
Ausfallzeit für Urlaub	<input type="text" value="12,00%"/>	-1,80 Std./Wo.	
B = mögliche Anwesenheitszeit		11,85 Std./Wo.	= 100,0%

angenommener Anteil Organisationszeiten:	<input type="text" value="10,00%"/>	1,19 Std./Wo.	= 10,0%
C = mögliche Einsatzzeit		10,67 Std./Wo.	= 90,0%

angenommener Anteil Fahrt- und Wegezeit	<input type="text" value="22,50%"/>	2,67 Std./Wo.	= 22,5%
D = netto Kundenzeit vor Ort beim Kunden:		8,00 Std./Wo.	= 67,5%

Sie haben eine Tage-Woche

Das entspricht

an möglicher Zeit, die verplant werden kann: **1,60 Std. pro Tag**

Beratung muss die Möglichkeiten beim Personal berücksichtigen

Neue Methode zur Berechnung der Möglichkeiten, wieviele Kunden versorgt werden könnten, wenn Sie neues Personal bekommen? = Perversion der Personalbedarfsberechnung + Kontrapunkt zu bisheriger "Stellenplanung"

» **Vor der Beratung die eigenen personellen Möglichkeiten klären**

2.) Welche und wieviele neue Kunden können mit dem neuen zusätzlichen Personal versorgt werden?

Übertrag: Wieviel Zeit ist zu vergeben?

siehe Berechnung links:

8,00 Std./Wo.

Bitte immer nur die gelb hinterlegten Felder eingeben.

Namen der interessierten Kunden	Tragen Sie hier bitte den Bedarf an Versorgung ein, Gesamtzeit pro Tag in Minuten [jedoch nur die Zeit, die vor Ort (Wohnungstür auf bis Wohnungstür zu"]									Anmerkung: Was ist noch übrig von der Zeit der neuen Mitarbeiter/in?	
	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Gesamt	Restzeit	Anmerkung	
1 Hans Müller	45 Min.	30 Min.	12 Min.	12 Min.	12 Min.	14 Min.	14 Min.	2,32 Std./Wo.	5,68 Std./Wo.	Versorgung möglich	
2 Rosa Kaiser	23 Min.	30 Min.	34 Min.	12 Min.	12 Min.	14 Min.	14 Min.	2,32 Std./Wo.	3,37 Std./Wo.	Versorgung möglich	
3 Helga Huber	45 Min.	14 Min.	12 Min.	12 Min.	12 Min.	14 Min.	14 Min.	2,05 Std./Wo.	1,32 Std./Wo.	Versorgung möglich	
4 Hildegard Maier	45 Min.	30 Min.	12 Min.	12 Min.	12 Min.	14 Min.	14 Min.	2,32 Std./Wo.		Versorgung nicht möglich	
5 Fritz Schneider	12 Min.	26 Min.	23 Min.	12 Min.	12 Min.	14 Min.	14 Min.	1,88 Std./Wo.		Versorgung nicht möglich	
6 Hannelore König	11 Min.	30 Min.	12 Min.	12 Min.	12 Min.	14 Min.	14 Min.	1,75 Std./Wo.		Versorgung nicht möglich	
7										Versorgung nicht möglich	
8										Versorgung nicht möglich	
9										Versorgung nicht möglich	
10										Versorgung nicht möglich	

Beratung muss die Möglichkeiten beim Personal berücksichtigen

Beratungsstrukturen

abhängig von der Anzahl der Kunden (gesamt), ohne Doppelzählung: **100**

Wie viel Prozent der Kunden am Ende des Jahres sind in der Regel neu dabei? **30%**

Das heißt, von den Kunden zu Beginn des Jahres werden immer noch versorgt: **70%**

Gibt es mehr externe Beratungskunden oder weniger als die eigene Kundenanzahl 100?

Demnach haben Sie ca. 90 Beratungskunden und ca. 270 Beratungsgespräche (extern) pro Jahr. Wie hoch ist der Faktor? **0,90**

Wie viele Schulungen in der Häuslichkeit sollen Ihre 170 (externen und Ihre internen SGB XI) Kunden im Durchschnitt pro Jahr bekommen? Bitte geben Sie den Faktor an: **1,00**

Wie ist die Zusammensetzung der Kunden in der Anzahl nach	SGB XI	SGB V
	80	60

Eine Vollzeitstelle entspricht ca. **1.600 Std.** pro Jahr
mit: **39,0 Std./Wo.**

Bitte geben Sie in den gelb hinterlegten Feldern nur Zahlen eingeben, keine Buchstaben

Beratungsarten im ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst	Dauer pro Beratungsart im SGB XI	Häufigkeit pro Jahr	Das ergibt, getrennt nach SGB XI und SGB V, folgende Anzahl und Dauer:				Stellenumfang insgesamt pro Beratungsart
			80 Pat. im SGB XI	Häufigkeit pro Jahr	Dauer pro Beratungsart im SGB V	60 Pat. im SGB V	
1a) Erstgespräche vor Ort (mit Nachbearbeitung und Einpflege Daten)	4,00 Std.	24	96,00 Std.	18	1,00 Std.	18,00 Std.	0,07 Stellen
1b) Erstgespräche, die nicht zu dauerhaften Einsätzen führen	3,00 Std.	12	36,00 Std.	---	---	---	0,02 Stellen
2.) Folgegespräche (z.B. 4 Wo. n. Erstgespräch) / Nachbearbeiten	0,75 Std.	24	18,00 Std.	18	0,25 Std.	4,50 Std.	0,01 Stellen
3.) Erneute Kundenbesuche (z.B. 1 x pro Jahr, ohne Anlass)	2,00 Std.	56	112,00 Std.	18	2,00 Std.	36,00 Std.	0,09 Stellen
4.) (mitfahrende) Pflege- und Dokumentationsvisiten (pro Kunde)	0,33 Std.	80	26,40 Std.	---	---	---	0,02 Stellen
5.) Beratungsgespräche § 37.3 SGB XI (externe Kunden)	0,60 Std.	270	162,00 Std.	---	---	---	0,10 Stellen
6.) Beratungsgespräche § 37.3 SGB XI (Sachleistungskunden)	0,60 Std.	160	96,00 Std.	---	---	---	0,06 Stellen
7.) Schulungen in der Häuslichkeit	1,50 Std.	170	255,00 Std.	---	---	---	0,16 Stellen
		796	801,40 Std.	54		58,50 Std.	0,54 Stellen
		Aktivitäten		Aktivitäten			

= eine oder mehrere Mitarbeiter/innen mit insgesamt: **21,0 Std./Wo.**

zu klären wäre hier, wer die einzelnen Beratungen durchführt? 1a) und 1b) und 3.) auf jeden Fall durch die Leitung, die anderen durch dafür spezialisierte Pflegefachkräfte

Alternative Wahrheiten

Siebegger SozialManagement

ALTERNATIVE WAHRHEITEN
gefühl und geschätzt

No. 8a



Siebegger SozialManagement

ALTERNATIVE WAHRHEITEN
gefühl und geschätzt

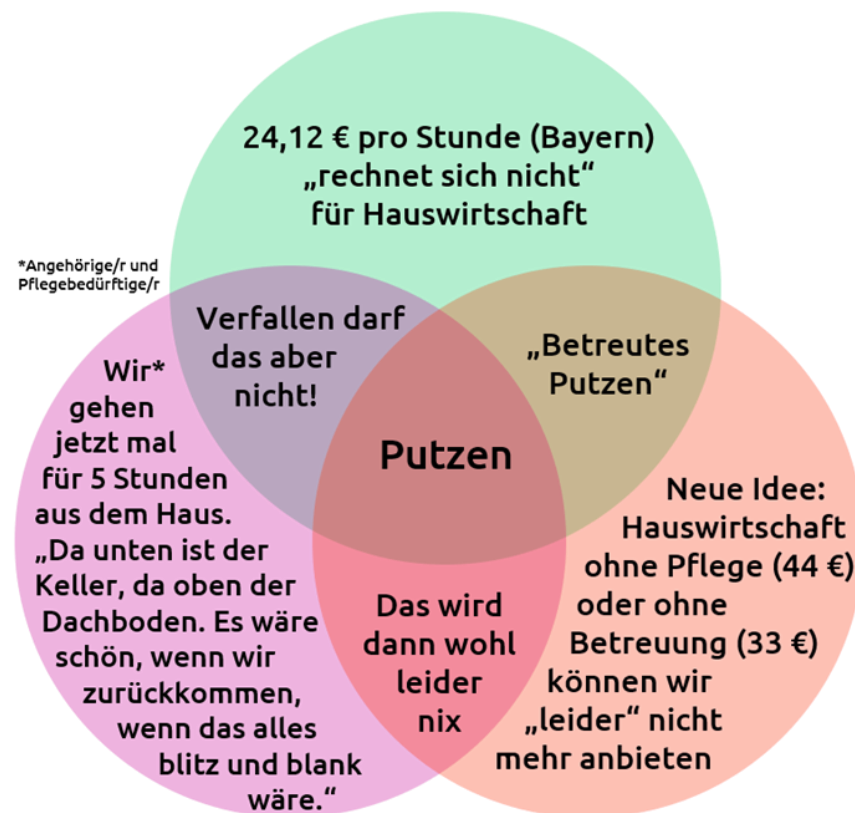
No. 8b



**Wofür war eigentlich noch einmal der neue
Pflegebedürftigkeitsbegriff da?**



**Wofür kann der Entlastungsbetrag
mit 125 € verwendet werden?**



Neue Aufgaben für die Assistentin

Auswertung erneute Kundenbesuche

Erfolg erneuter Kundenbesuche für den Monat Januar 2018						
Erfolgs-Pflegedienst Regensburg			Umsätze gesamt aus SGB V, SGB XI (inkl. Selbstzahler und Sozialhilfe), Privatzahlerleistungen und SGB XII			
Nr.	Name des Patienten	Datum des erneuten Kundenbesuchs	Umsätze 2 Monate vor dem erneuten Kundenbesuch		Umsatzentwicklung nach dem erneuten Kundenbesuch im ...	
			November	Dezember	Februar	März
1	Maier	07.01.2018	425,00 €	643,83 €	765,34 € + 43,2%	749,50 € + 40,2%
2	Müller	08.01.2018	727,45 €	698,30 €	1.032,80 € + 44,9%	1.039,22 € + 45,8%
3						

Bitte hier grundsätzliche Eingaben machen

Jahr	2018
Für wen?	Erfolgs-Pflegedienst Regensburg

Bitte nur die gelben Felder eingeben, die anderen sind geschützt.

Erfolg der erneuten Kundenbesuche - Zusammenfassung 2018

Erfolgs-Pflegedienst Regensburg	Umsätze gesamt aus SGB V, SGB XI (inkl. Selbstzahler und Sozialhilfe), Privatzahlerleistungen und SGB XII
---------------------------------	---

Auswertung der Erfolge der erneuten Kundenbesuche in den Monaten des Jahres 2018

	absolut, in €	in Prozent
<u>Januar 2018</u>	+ 546 €	+ 43,8%
<u>Februar 2018</u>		
<u>März 2018</u>		
<u>April 2018</u>		
<u>Mai 2018</u>		
<u>Juni 2018</u>		
<u>Juli 2018</u>		
<u>August 2018</u>		
<u>September 2018</u>		
<u>Oktober 2018</u>		
<u>November 2018</u>		
<u>Dezember 2018</u>		

für den jeweiligen Monat	Summen kummuliert
+ 546 €	+ 546 €
---	+ 1.092 €
---	+ 1.638 €
---	+ 2.185 €
---	+ 2.731 €
---	+ 3.277 €
---	+ 3.823 €
---	+ 4.369 €
---	+ 4.915 €
---	+ 5.461 €
---	+ 6.008 €
---	+ 6.554 €

= Gesamt-Erfolg, hochgerechnet auf das Jahr 2018 **+ 6.554 €**

Erneute Kundengespräche ?
„Nächstes Jahr führen wir sie aber bestimmt durch“

Herausforderungen für die Beratung

Seit Januar 2017 gibt es auch für die Sachleistungsempfänger einen Anspruch auf zweimalige Beratung nach §37 Abs. 3 SGB XI

Ergebnisse aus Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI werden bei der Erfassung des Hilfebedarfs mit einbezogen

Die Gesetzgebung ist inzwischen so komplex, dass die verschiedenen Leistungen und deren inhaltliche Abgrenzung kaum noch zu vermitteln ist

Weder die Erstgespräche, die Folgebesuche noch die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind inhaltlich definiert, so wie z.B. bei den Leistungskomplexen

Beratung erfolgt auch immer wieder (jeden Tag) durch die Mitarbeiter. Deshalb müssen auch diese geschult werden, um den Kunden bei Rückfragen Auskunft zu geben – oder um die Pflegedienstleitung zu informieren

Zurzeit haben viele Pflegefachkräfte keine spezifische Qualifikation, um die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI adäquat durchführen zu können

Herausforderungen für die Beratung

Es gibt auch meist kein zuständiges Beraterteam, um die Kundenbedürfnisse und -wünsche strukturiert zu erfassen und zu bearbeiten

Wahrgenommene Kundenbedarfe werden nicht systematisch erfasst und nicht professionell beraten

Es gibt keine festgelegten Kommunikationsregeln zwischen den Teams, der Leitung und der Verwaltung

Beratung erfolgt nicht bedarfsorientiert sondern im Gesamtpaket „durch alle Leistungen“

Beratung wird als Kontrolle empfunden, teilweise auch so genannt:
- Kontrollbesuche oder Qualitätssicherungsbesuche, o.ä.

Beratung wird auf Seiten der Mitarbeiter als Störung des Arbeitsablaufes empfunden

Aufgrund der Vergütungen kommt es womöglich zu Zeitvorgaben, um Kostendeckung zu gewährleisten. Dieser Zeitrahmen ist kontraproduktiv, um professionell zu beraten und um Vertrauen aufbauen zu können

Eigene Ansprüche an die Beratung des Pflege- und Betreuungsdienstes

Grundlegende Klärung, was Beratung für den eigenen Pflege- und Betreuungsdienst als Bedeutung hat, und wie hoch die Wertschätzung dafür ist

Klärung: Was soll Beratung erreichen?

Vorheriges Abklären der Kapazitäten, um Enttäuschung auf Seiten der Kunden zu vermeiden

Wahrnehmung der Wünsche und Bedürfnisse der Kunden, damit diese die angebotene Entlastung annehmen können

Pflegende Angehörige als Partner gewinnen, und somit die Hilfe zur Selbsthilfe fördern

Entwicklung neuer Angebote mit Kreativität, um die Wünsche und Bedürfnisse der

- Pflegebedürftigen

- pflegenden Angehörigen

auch tatsächlich berücksichtigen zu können



Finanzierung von Beratung

BERATUNG wird sehr gut finanziert

Beispiele

.....
.....
.....

BERATUNG wird kostendeckend finanziert

.....
.....
.....

BERATUNG wird teilfinanziert
(nicht kostendeckend)

.....
.....
.....

BERATUNG wird gar nicht finanziert

.....
.....
.....

Einwandbehandlung

Beispiel

Kunde: „Das ist aber ganz schön teuer.“

Der Kunde interessiert sich für das Produkt und möchte von Ihnen als Verkäufer wissen, was sein möglicher Nutzen ist, damit ihm der Preis wert ist.

Jeder Einwand ist ein Kaufsignal!

Einwandbehandlung

Woran erkenne ich Einwände?

- Einwände sind überwiegend auf der Sachebene
- Mögliche Bedenken/Befürchtungen des Kunden
- Offene Fragen & versteckte Wünsche
- Der Kunde ist bereit, sich mit dem Thema auseinanderzusetzen
- Der Kunde will häufig nur noch überzeugt werden
- Ein Einwand ist subjektiv, das heißt aus Sicht des Kunden immer berechtigt

Einwandbehandlung

Woran erkenne ich Vorwände?

- Auch ein Vorwand ist nicht persönlich gemeint
- Der Kunde hat weder Lust noch Interesse, sich mit Ihnen bzw. dem Thema auseinanderzusetzen
- Der Kunde kann oder will das so deutlich nicht sagen
- Die Lösung des Kunden ist der vorgeschobene Einwand
- Einen Vorwand ausräumen zu wollen, ist vergebliche Liebesmüh
- Ihr Gesprächspartner will sich gar nicht überzeugen lassen

„Wenn Du entdeckst, dass Du ein totes Pferd reitest, steige ab.“ (Weisheit der Dakota-Indianer.)

Einwandbehandlung

Persönliche Liste mit den Einwänden meiner Kunden?

Es sind in der Regel immer dieselben Einwände, die wir in der Praxis bekommen.

Meistens sind es zwischen 7-10 Einwände.

Lediglich die Formulierung der Einwände weicht von Kunde zu Kunde ab.

Wenn wir auf diese Einwände eine Antwort haben, können wir die meisten Einwände behandeln.

Erstellen Sie eine Liste mit den Einwänden Ihrer Kunden.

Achten Sie bei der Formulierung auf Dubletten (Varianten in der Formulierung).

Schreiben Sie sich zu jedem Einwand eine mögliche Antwort auf.

Diese Liste wird Ihnen helfen, zukünftig schnell und authentisch auf Einwände zu reagieren.

Einwandbehandlung

Mögliche Einwände der Kunden

• Wir benötigen noch xxx €, die übrigbleiben sollen, weil wir damit

•

•

•

•

•

Mögliche Antwort/en

•

•

•

•

•

•

Warum ist Pflege (aber auch Hauswirtschaft und Betreuung) so teuer?

Fragen / Äußerungen der Kunden

•

•

•

•

•

•

Möglichkeiten (bitte keine Rechtfertigung!)

•

•

•

•

•

•

Einwandbehandlung

Streichen Sie die Einleitung „ja, aber“ aus Ihrem Wortschatz

Kunde: „Das ist aber ganz schön teuer.“

Falsche Antwort des Verkäufers: „**Ja, aber** wir haben die beste Qualität.“

Das Risiko eines weiteren Einwandes ist hier sehr hoch.

„Ja, aber“ signalisiert dem Kunden, dass wir an ihm als Mensch kein echtes Interesse haben.

Kunde: „Das ist aber ganz schön teuer.“

Verkäufer: „Ah, Frau Müller, verstehe, der Preis ist Ihnen wichtig.

Dann fragen Sie sich bestimmt, was genau diesen Preis rechtfertigt, oder?“

oder

Verkäufer: „Ok, ich verstehe, der Preis ist Ihnen wichtig.

Was müssten unsere Pflegekräfte leisten, damit der Preis für Sie gerechtfertigt ist?“

Literatur-Empfehlungen für Beratung und Personal-Einsatz-Planung



Heiber, Andreas + Nett, Gerd:
Ambulante Einsatzplanung
Grundlagen, Abläufe, Optimierung

Vincentz Network
3. *völlig neu überarbeitete Auflage*
Reihe PDL Praxis, Bd. 1
324 Seiten, kartoniert;
3. Auflage, Dezember 2020
ISBN: 978-3-7486-0248-4

X X X

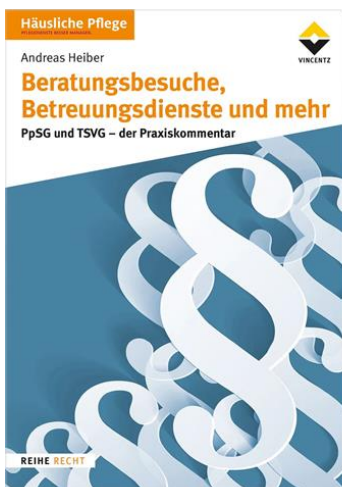


Heiber, Andreas:
Das SGB XI - Beratungshandbuch 2022/23
Gut beraten – Die Leistungen richtig erklären

Vincentz Network
5. überarbeitete Auflage
Reihe PDL
272 Seiten, paperback
5. Auflage, Januar 2022
ISBN: 978-3-7486-0568-3

X X X

Literatur-Empfehlungen für Beratung und Personal-Einsatz-Planung



Andreas Heiber **Beratungsbesuche, Betreuungsdienste und mehr** - PpSG und TSVG - der Praxiskommentar

X

Vincentz Network, Hannover
als Druck oder E-Book | **ab 36,90 €**
Seiten: 100
ISBN: 9 783 748 602 637
Erscheinungsjahr: 2019
Auflage: 1



Andreas Heiber **Vertragsgespräche erfolgreich führen** Schritt für Schritt zum Pflegevertrag

X X

Vincentz Network, Hannover
als Druck oder E-Book | **ab 39,90 €**
Seiten: 92
ISBN: 9 783 866 305 090
Erscheinungsjahr: 2016
Auflage: 2

Literatur-Empfehlungen für die Weiterentwicklung des ambulanten Dienstes



Thomas Siebegger, Claudia Henrichs, Maria Hanisch **Change Management für ambulante Dienste**

Anhaltende Veränderungen ganzheitlich meistern

X X

Vincentz Network, Hannover
als Druck oder E-Book | **ab 49,90 €**
Seiten: 224
ISBN: 9 783 866 304 406
Erscheinungsjahr: 2016
Auflage: 1



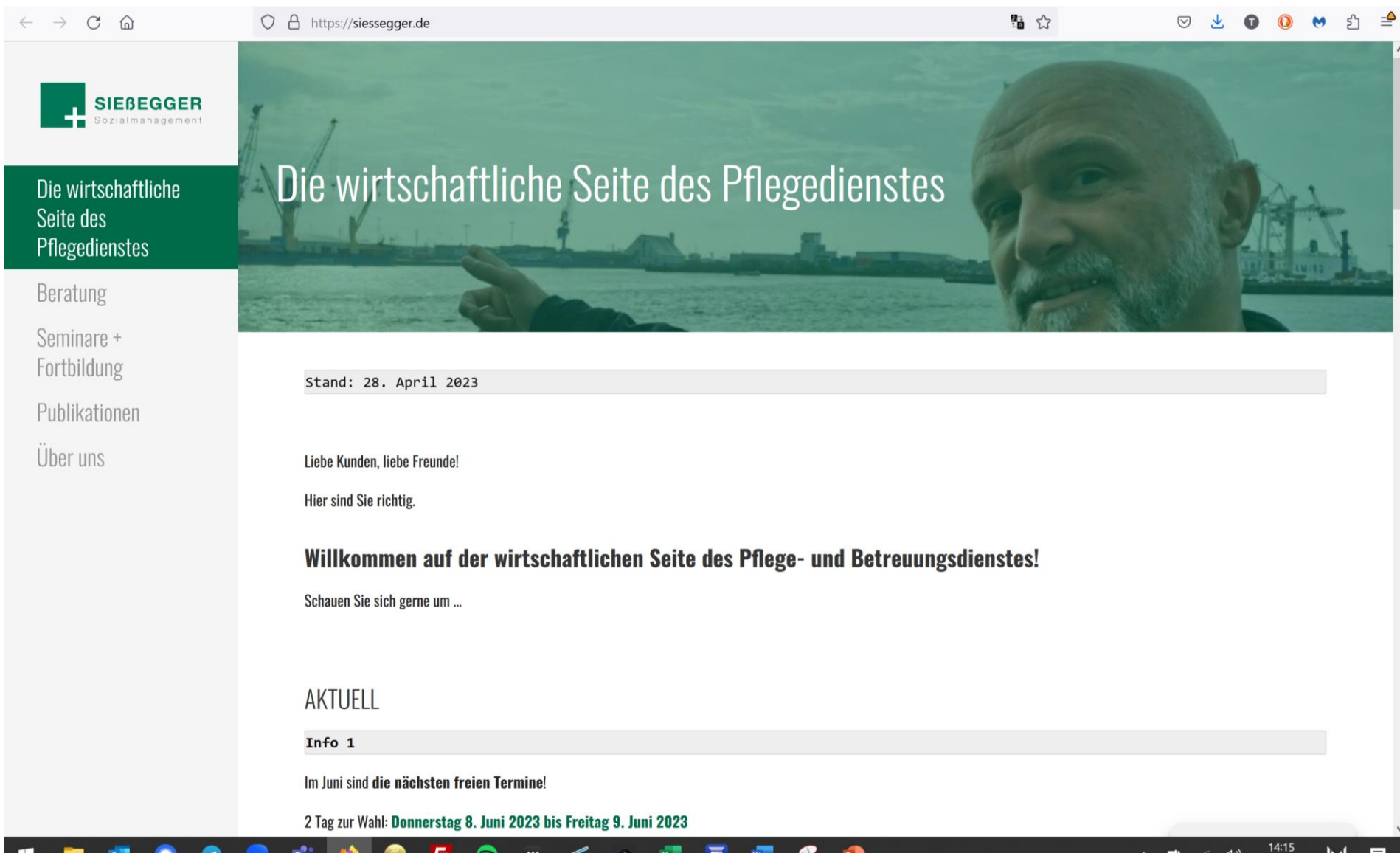
Thomas Siebegger **Kalkulieren, Organisieren, Steuern**

50 Fragen und Lösungen zur Betriebswirtschaft

X

Vincentz Network, Hannover
nur noch als E-Book | **ab 38,00 €** | sonst ausverkauft
Seiten: 196
ISBN: 9 783 866 302 419
Erscheinungsjahr: 2012
Auflage: 1

www.siessegger.de



Die wirtschaftliche
Seite des
Pflegedienstes

Beratung

Seminare +
Fortbildung

Publikationen

Über uns

Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

Stand: 28. April 2023

Liebe Kunden, liebe Freunde!

Hier sind Sie richtig.

Willkommen auf der wirtschaftlichen Seite des Pflege- und Betreuungsdienstes!

Schauen Sie sich gerne um ...

AKTUELL

Info 1

Im Juni sind **die nächsten freien Termine!**

2 Tag zur Wahl: **Donnerstag 8. Juni 2023 bis Freitag 9. Juni 2023**

www.pdl-management.de



SieBegger Sozialmanagement

Wie unsere Fachzeitschrift „funktioniert“

Monatliches Management-Wissen

Sie müssen nichts abonnieren, Sie müssen sich nicht registrieren, Sie können es gar nicht. Einfach nur lesen! PDL MANAGEMENT erscheint immer zu Anfang eines Monats.

Sie werden über Facebook [PDL Management] und über diese o. g. Internet-Seite [PDL Management] monatlich daran erinnert, wenn eine neue Ausgabe zur Verfügung steht. Frühere Ausgaben werden auf der Internet-Seite im Archiv chronologisch vorgestellt und stehen zum Downloaden bereit.

Wissen ist eine Holschuld

Frei nach dem Zitat von Immanuel Kant (1724 – 1804) fordern wir Sie auf, sich selbst schlau zu machen. PDL MANAGEMENT ist frei verfügbar. Sie müssen selbst aktiv werden, um dieses ganz spezielle Managementwissen abzurufen.

Wie finanzieren wir das?

Gar nicht. Zumindest nicht im üblichen Sinn. Die Verantwortlichen für Grafik und Gestaltung bekommen ihre Honorare. Die Autoren schreiben ohne Honorar und hoffen, durch ihr Fachwissen und den Nutzen, den Sie aus den Veröffentlichungen ziehen können, zu überzeugen. Deshalb gibt es immer die Kontaktadressen der Autoren. Wir halten das für ein faires Angebot.

www.pdl-management.de



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**