

Seminar

Verwaltungsfachkraft

● Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflegedienstes

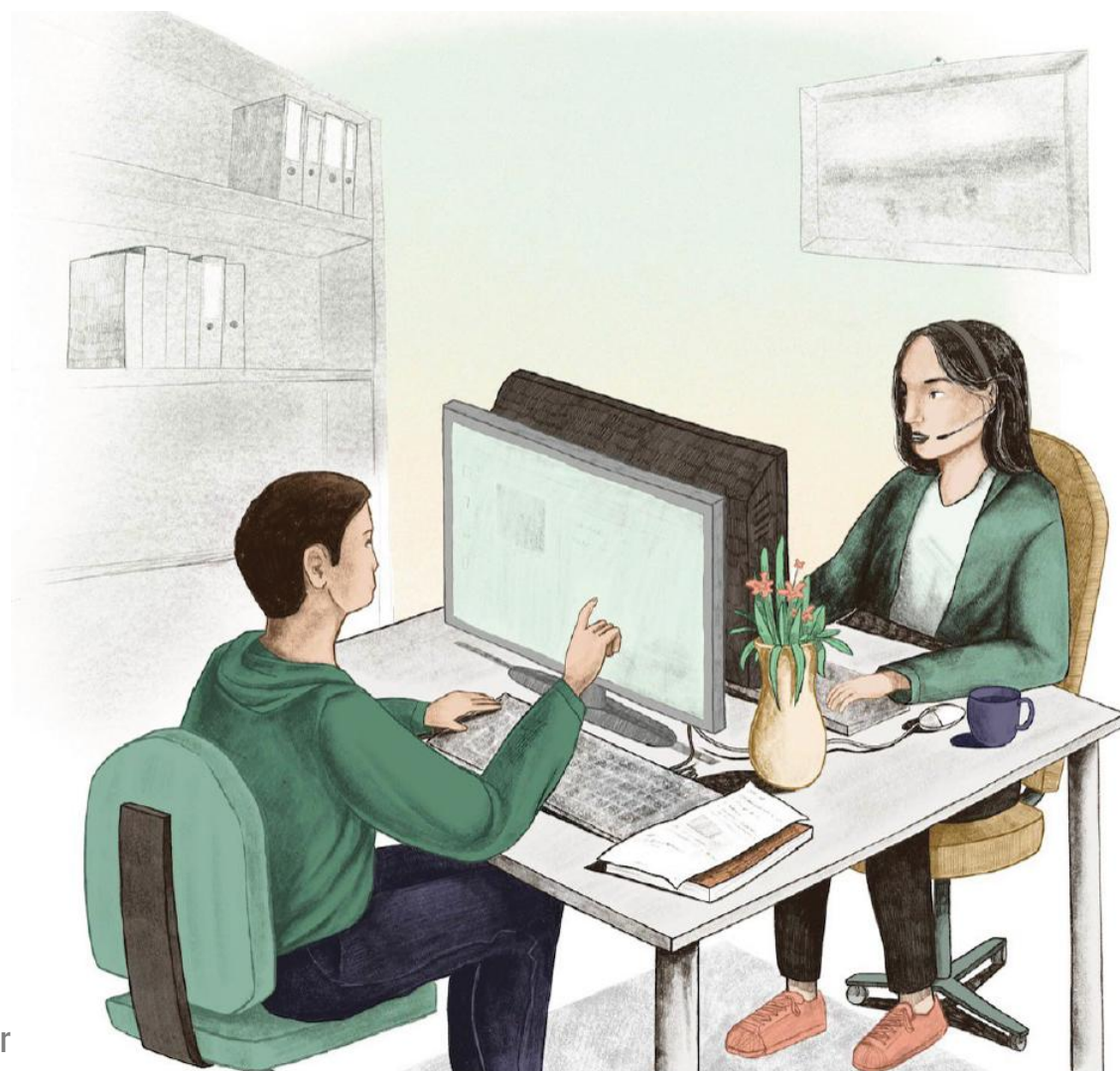
Verwaltung und Controlling mit Leitung
am besten zusammenarbeiten

ein Seminar für die
Katholische Akademie
für Berufe im Gesundheits-
und Sozialwesen in Bayern e.V.
Ostengasse 27
93047 Regensburg

am **9. Oktober 2025**



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



Die Verwaltungskraft

Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes



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 **Kommunikation im Medizinwesen (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 Telematikinfrastuktur (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**

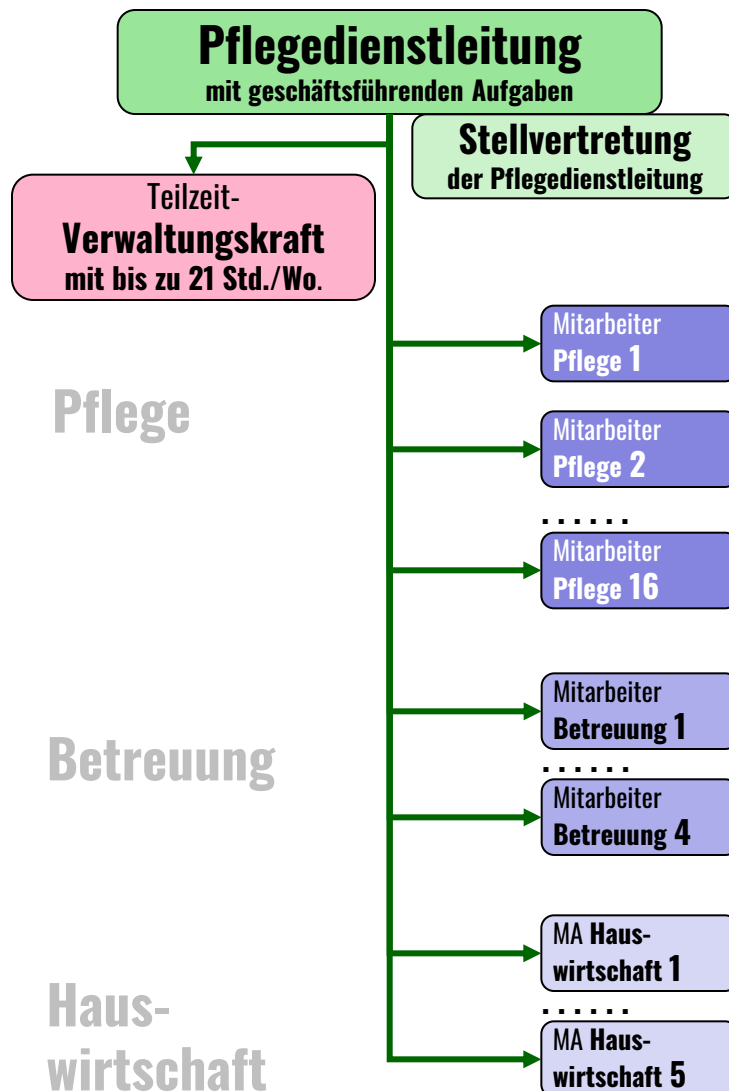
Sorgen Sie für eine stabile und sichere IT-Infrastruktur, einschließlich zuverlässiger Internetverbindungen, aktueller Hardware und regelmäßiger Wartung.

■ **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 Kunden



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

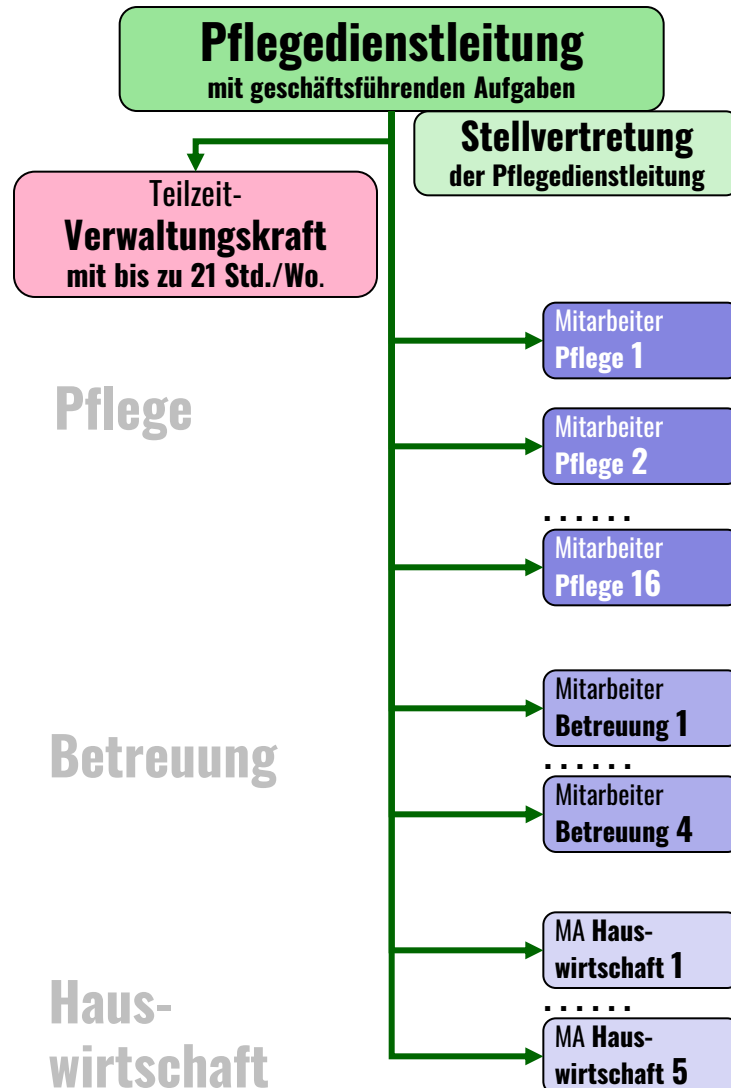
Die Verwaltungskraft hat – unter anderem – folgende Aufgaben:

- 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

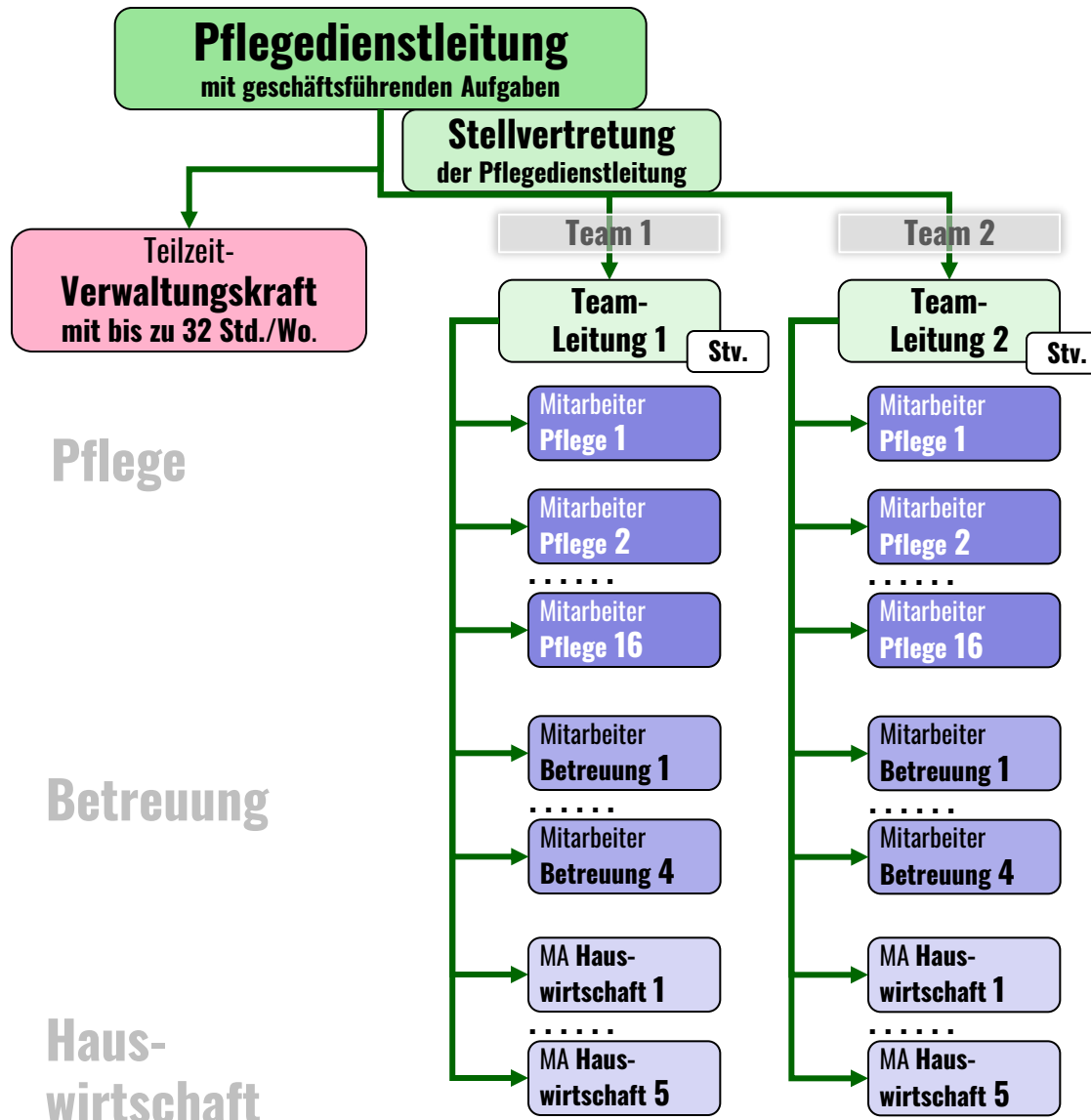
von Thomas Sießegger, auf der Facebook-Seite „Verwaltung optimieren im ambulanten Dienst“





Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 200 Kunden

200

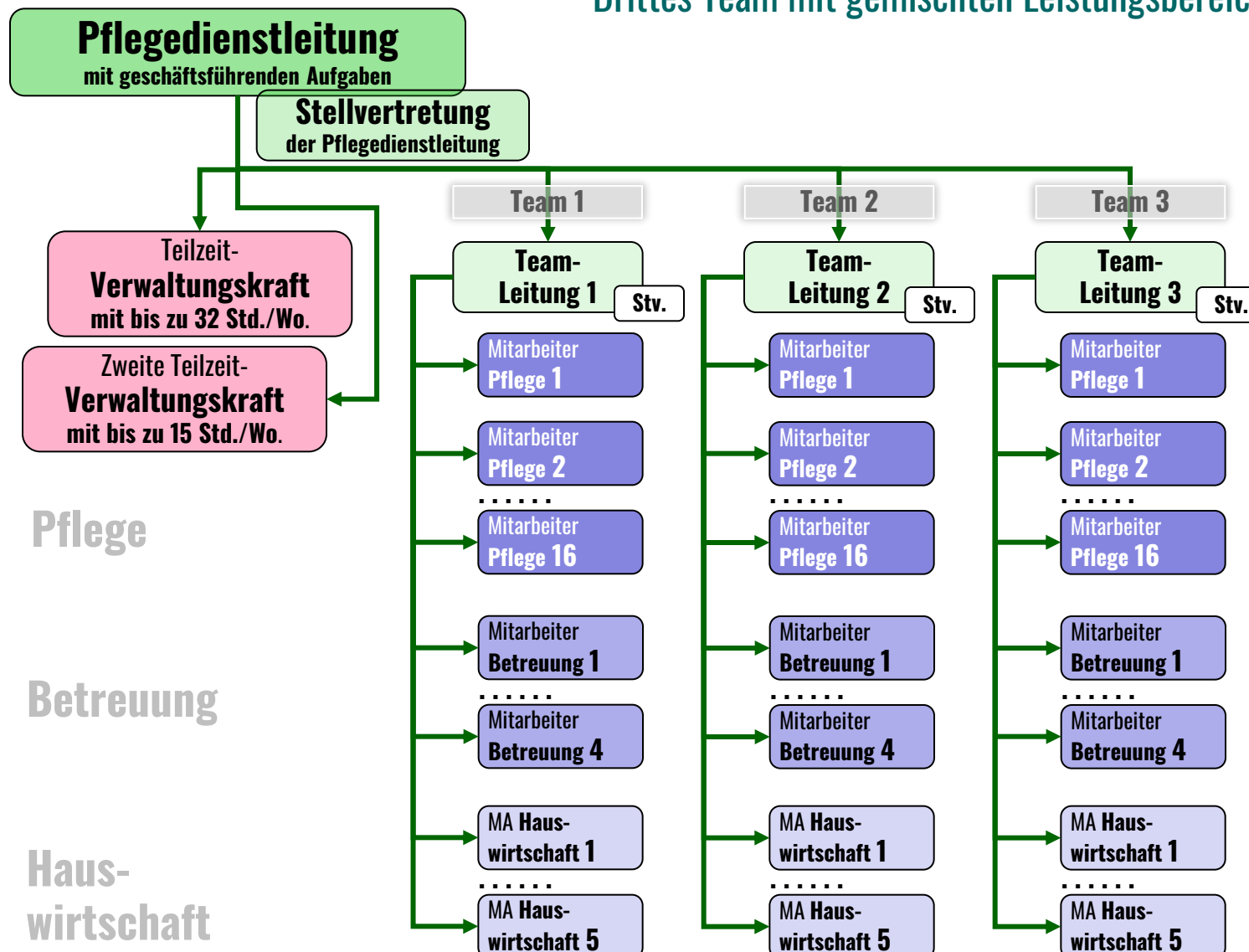




Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 270 Kunden, Alternative a)

Drittes Team mit gemischten Leistungsbereichen

270



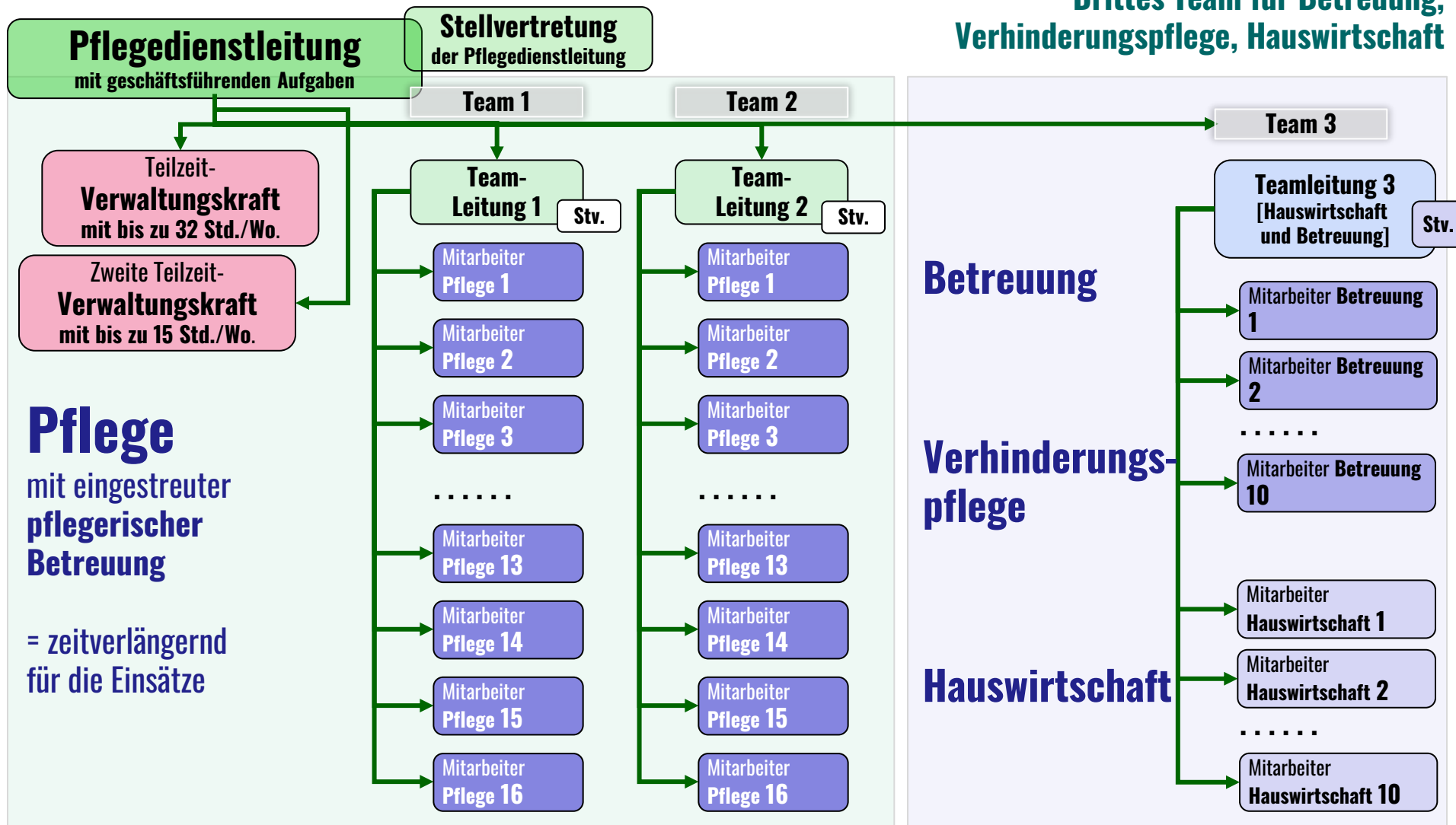


270

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

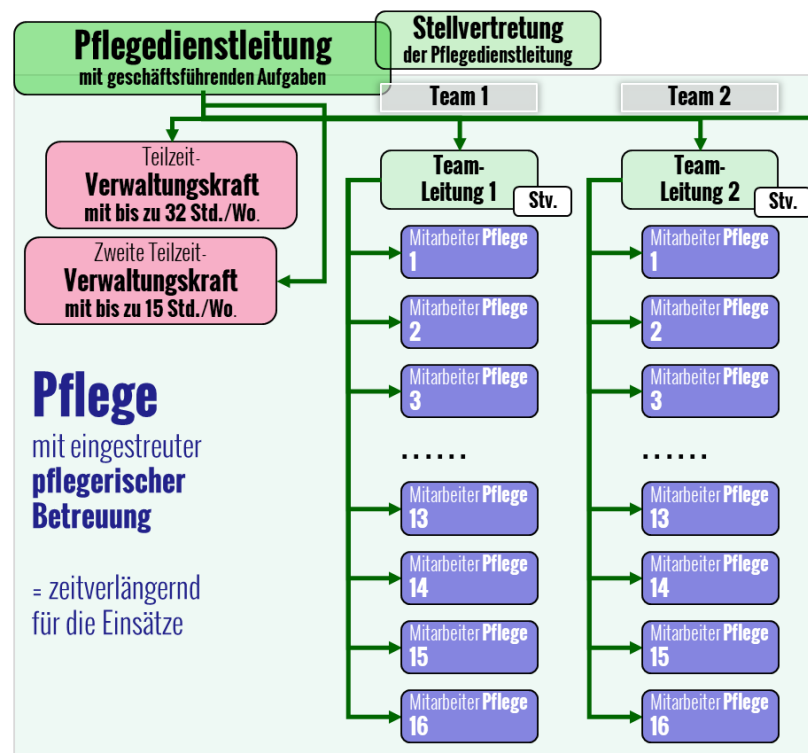
**Drittes Team für Betreuung,
Verhinderungspflege, Hauswirtschaft**



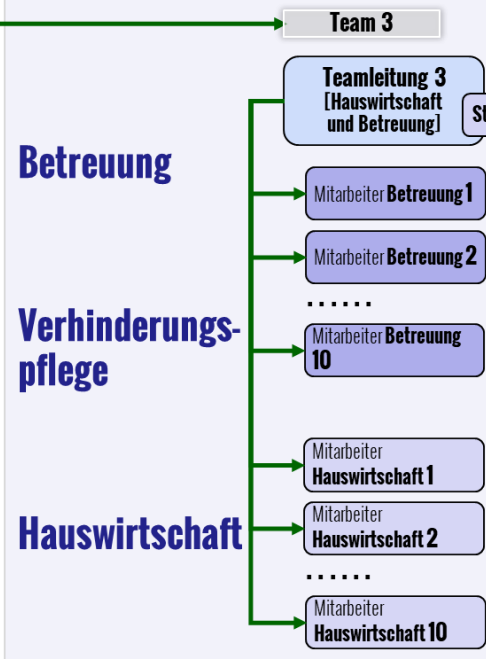


Zusätzlicher Aufbau eines Beratungsteams

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

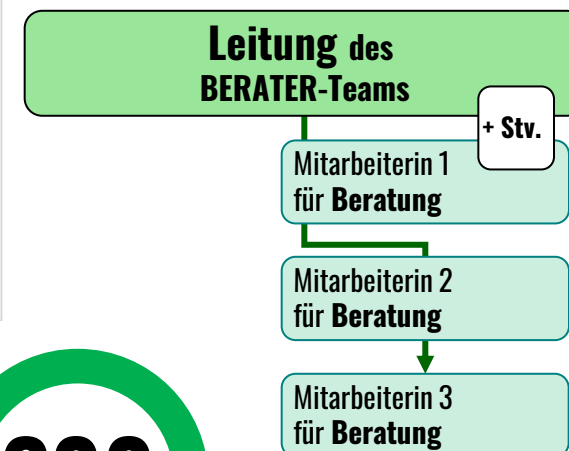


Drittes Team für Betreuung,
Verhinderungspflege, Hauswirtschaft



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



200



Aufgabenverteilung im und für den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst

Funktion Position	Fachbereichsleitung	Pflegedienstleitung	Stellvertretung	Teamleitung	Verwaltungskraft
Hauptaufgaben	<ul style="list-style-type: none">• 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<ul style="list-style-type: none">- Verhinderungspflege- Privatzahlerkatalog- pflegerische Betreuung• Controlling-Gespräche mit den PDLs• Vereinheitlichung der Prozesse, v.a. der Touren - und Personal-Einsatz-Planung	<ol style="list-style-type: none">1.) Alle Erstgespräche2.) Tägliche Anpassung der Touren - und Personal-Einsatz-Planung3.) Täglicher SOLL-IST-Vergleich*4.) Mitarbeiter-Führung5.) Monatliches Controlling6.) Gremienarbeit7.) Kontakte zu Ärzten, Krankenhäusern <p><small>* Der tägliche SOLL-IST-Vergleich ist die Grundlage für die Arbeitszeitrachweise und für die Abrechnung</small></p>	<ul style="list-style-type: none">• 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: <ol style="list-style-type: none">1.) Alle Erstgespräche2.) Tägliche Anpassung der Touren - und Personal-Einsatz-Planung3.) Täglicher SOLL-IST-Vergleich	<ul style="list-style-type: none">• Alles im Zusammenhang mit dem Versenden der Abrechnung*• Arbeitszeiterfassung der Mitarbeiter und Auswertung• Administration• Bestellungen• Telefondienst• Tägliche Kontakte zu Kassen und Ärzten• Verordnungsmanagement <p><small>* Die Abrechnung ist ein 100%-iges Nebenprodukt des SOLL-IST-Vergleichs, der in den Händen der Leitung liegt</small></p>



Was eine Verwaltungskraft alles können muss | eine fiktive Stellenausschreibung - 1

Anzeige



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

Unser ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst ist seit 1996 in Musterdingen am Markt und wir haben inzwischen einen guten Namen. Wir sind PFLEGE ZU HAUSE.

Mit unserem ambulanten Dienst versorgen wir täglich über 100 Kunden. Nebenbei in unserer Tagespflege ZU HAUSE bieten wir 18 Plätze, wo wir Ihre Liebsten täglich betreuen und pflegen.

Wir suchen zum **1. Oktober 2025** oder zum **1. Januar 2026** eine

Verwaltungskraft (m/w/d)

in Teilzeit mit 24 Std./Woche

Um das geht es: Sie arbeiten gerne mit Menschen

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

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



Was eine Verwaltungskraft alles können muss | eine fiktive Stellenausschreibung - 2

Anzeige - Fortsetzung



Was wir uns unbedingt wünschen

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

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

Was wir Ihnen bieten

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

Unsere attraktiven Konditionen besprechen wir gerne in einem persönlichen Gespräch.

Bewerbungen schriftlich oder gerne auch **online** über unser Portal auf unserer Internet-Seite oder:

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

PFLEGE ZU HAUSE

Ihr ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst

Am Musterstieg 14

34567 Musterdingen

www.pflege-siessegger.de



Welche Software setzen Sie ein?

euregon .snap ambulant Pflegesoftware



VIVENDI NG

Verwaltung, Leistungsabrechnung,
Auswertung

VIVENDI MOBIL

Die mobile Klientenakte

VIVENDI PD

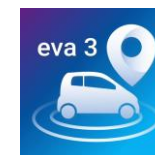
Planung und Dokumentation

VIVENDI PEP

Dienstplan



opta data eva/3 viva





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	=	$\frac{60 \text{ Std./Wo.}}{600 \text{ Std./Wo.}}$	=	10,0%	Berechnung der Verwaltungs-Quote	=	$\frac{30 \text{ Std./Wo.}}{600 \text{ Std./Wo.}}$	=	5,0%



Angemessene Anteile an Leitung und Verwaltung, Teil 1

Berechnung der Personal-Zusammensetzung für

Pflegedienst "Zeitenwende"

Monat der Erhebung: **Oktober 2024**



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

ohne Gewähr!

Alternative 1) zur Ermittlung der
Personalzusammensetzung
... aufgrund der Arbeitsverträge

Alternative 2) zur Ermittlung der
Personalzusammensetzung
... aufgrund einer echten IST-Zeit-Erfassung

	Methode 1		davon für Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (oder sonstiges)	Methode 2		davon für Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (oder sonstiges)
	Std./ Wo. lt. Arbeitsvertrag	davon für Leitung		IST-Stunden im Oktober 2024	davon für Leitung	
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)		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) 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.
2	Müller	38,00 Std./Wo.	136,50 Std.	Huber		27,00 Std./Wo.	111,30 Std.
3	Schmidt	34,00 Std./Wo.	126,20 Std.	Kaiser		23,00 Std./Wo.	90,40 Std.
4	Huber	27,00 Std./Wo.	111,30 Std.	König		21,00 Std./Wo.	82,40 Std.
5	Mayer	27,00 Std./Wo.	111,90 Std.	Heilmann		21,00 Std./Wo.	92,00 Std.
6	Hauser	27,00 Std./Wo.	114,00 Std.	Üzgür		19,00 Std./Wo.	91,60 Std.
7	von Bergen	27,00 Std./Wo.	106,00 Std.	Hofmann		10,00 Std./Wo.	36,00 Std.
8	Heinemann	22,00 Std./Wo.	89,40 Std.	Zimmermann		10,00 Std./Wo.	34,00 Std.
9				Schmitt		10,00 Std./Wo.	40,00 Std.
10				Tha		10,00 Std./Wo.	38,00 Std.
11				Meier		10,00 Std./Wo.	39,00 Std.
12							
Gesamt Pflegefachkräfte		242,00 Std./Wo.	964,60 Std./Wo.	Gesamt andere Mitarbeiter		201,00 Std./Wo.	826,70 Std./Wo.
Auswertung				Auswertung			
Examinierte Pflegefachkräfte		Quote = 54,6%		andere Pflege-, Betreuungs- und Hauswirtschaftskräfte		Quote = 45,4%	
= 8 Mitarbeiter mit einem durchschnittlichen				= 11 Mitarbeiter mit einem durchschnittlichen			
Beschäftigungsumfang (BU) von:		30,25 Std. pro Woche	120,58 Std. im Monat	Beschäftigungsumfang (BU) von:		18,27 Std. pro Woche	75,15 Std. im Monat
Wenn eine "Vollzeitstelle" auf dann ermittelt sich eine		39,0 Std./Wo.	ausgelegt ist,	Wenn eine "Vollzeitstelle" auf dann ermittelt sich eine		39,00 Std./Wo.	ausgelegt ist,
Flexi-Quote von: 1,29				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. 94,28 Std.			
				pro Woche im Monat			
Wenn eine "Vollzeitstelle" auf dann ermittelt sich eine				39,00 Std./Wo. ausgelegt ist,			
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 Arbeitszeitrachweise
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

Leitung

+

Quote
Leitung
11%

Quote
Leitung
13%



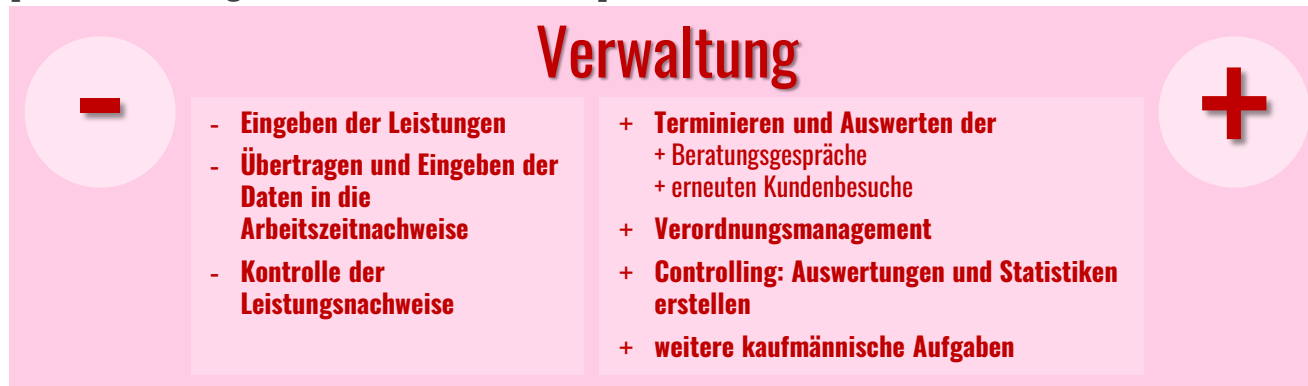
Reorganisation der Tätigkeiten von Verwaltung und Leitung

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

Überlegungen zur Abrechnung von Leistungen

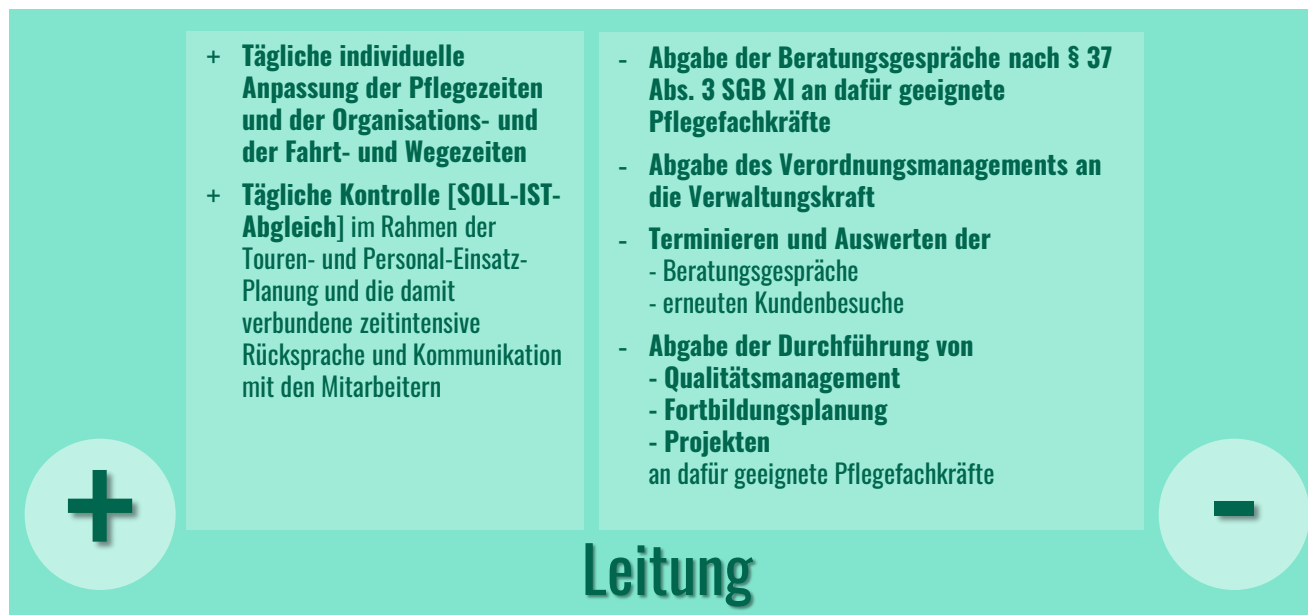
[Dauer der Reorganisation = 3 bis 6 Monate]

Quote
Verwaltung
5%



Quote
Verwaltung
5%

Quote
Leitung
12%



Quote
Leitung
12%



Leistungsnachweise korrekt führen

.. oder alles digital!

62.20

Leistungserfassung
Behrhuber Marita geb. 28.07.1953

Favoriten < >

Klientinfo
Auftragsübersicht
Besuchsplan
Tourenplan
Dienstplan
Ist-Tourenplan und Arbeitszeit
Leistungen
AZ Monat
AZ Konten
NBH NBH Erfassung
NBH € Sepa-Überweisung

Speichern Übernehmen Qual. Keine Hz N

SGBV Sa So Mo Di Mi Do Fr Sa So Mo Di Mi Do Fr Sa So Mo

Hausbesuch 1

Anziehen v. Kompr. Strümpfen 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1

Blutdruckme

Dekubitusbe

Leistungsnachweis SGBV

Hausbesuch

Ausziehen v.

Leistungsnachweis SGB V April 2017 SST Augsburg Mittelgasse 12 34006 Kassel

Frau Behrhuber Marita Geb.Dat.: 28.07.1953 Krankenkasse: AOK E
Rothenditmolderstr. 10 T. 939346 Versicherungs Nr.: 455689154 Hausarzt: Herr Dr.
34006 Kassel Pflegegrad 2 Tel.: 06

	01 Sa	02 So	03 Mo	04 Di	05 Mi	06 Do	07 Fr	08 Sa	09 So	10 Mo	11 Di	12 Mi	13 Do	14 Fr	15 Sa	16 So	17 Mo	18 Di	19 Mi	20 Do	21 Fr
1. HB Anziehen v. Kompr. Strümpfen			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		
Blutdruckmessung			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		
Dekubitusbehandlung			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		
Uhrzeit			10:43	10:43	10:43	10:43	10:49			10:43	10:43	10:43	10:43					10:43	10:43		
Namenszeichen			RB	RB	RB	RB	RB			SM	SM	SM	SM					RB	CH		
2. HB Ausziehen v. Kompr. Strümpfe			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		



Die Abrechnung, Leistungsnachweise und Prüfungen

.. ab sofort alles nur noch digital!

Leistungsnachweis SGB XI August 2017

Geb.Dat.: [redacted] Pflegekassen-Hausarzt: [redacted]

IK. Nr.: [redacted] Tel.Nr.: [redacted]

Intern ☐ geprüft ☐ erfasst

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

21.08., 29., 30.08.

Nachträglich korrigiert
Änderung vom Kunden genehmigt
Unterschrift _____

7.09.2013 _____
Datum, Unterschrift Pflegebedürftiger/Bevollmächtigter

Unterschrift Pflegeeinrichtung

Prozess: Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten



.. oder alles digital!



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

.. ab sofort alles nur noch digital!

Mustermann Horst | **PG 1**

SGB XI | **VHP §45** | **HH SZ** | **Schriftverkehr** | **Verträge** | **Archiv**

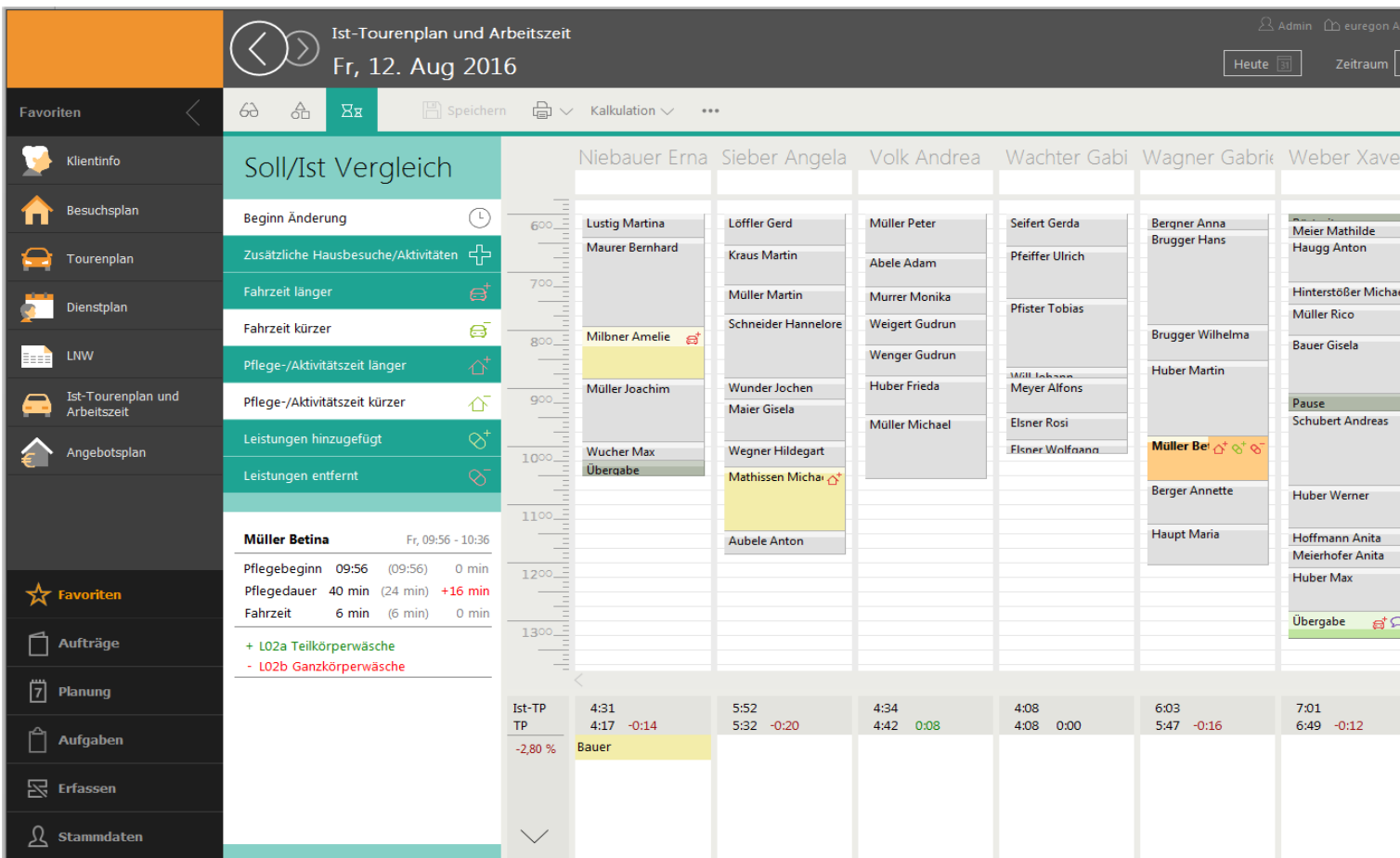
Pflegedokumentation Caritas
Nah. | Am Nächsten

01 Stamm-Blatt		Krankenkasse : DDG GmbH	Caritas-Sozialstation Miesbach Franz-und Johann-Wallach-Strasse 12 83714 Miesbach Tel.: 08025/280650 Fax: 08025/280684
Name: Mustermann	Vorname: Horst	Versicherten-Nr.: 123456	
Anschrift: Seestr. 5 83684 Tegernsee		Sonstiger Kostenträger	Patient(in) bezieht Leistungen aus: <input type="checkbox"/> SGB V <input type="checkbox"/> Caritaspez. Leistungen <input type="checkbox"/> SGB XI <input type="checkbox"/> BSHG (Sozialhilfe)/SGB XII <input type="checkbox"/> Zusatzleistungen
Telefon: 08022/12345		Pflegekasse: DDG GmbH	
Geb.-Datum: 02.01.1919 Familienstand: verw.		Antrag gestellt am:	
Staatsangehörigkeit: deutsch	Religion: rk	Pflegegrad 1 seit:	
Behandlungsort: (falls abweichend vom Wohnort)		<input type="checkbox"/> Geldleistung <input type="checkbox"/> Sachleistung <input type="checkbox"/> Komb.-Leistung	Hilfsmittel
		Härtefallregelung	
		Selbstzahler	

KABUCO HÄNGETASCHEN Universal-Hängeregistratur (entspricht DIN 821) Best.-Nr. 12 11 16



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

Tourenkalkulation

Anteile in Euro

Berechnen Drucken

Von 12.08.2016 Bis 12.08.2016

☐ Soll ☒ Soll/Ist

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

123 AB CD EF GH IJ KL MN OP QR ST U-W X-Z

WE1 Wochenende

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



Leistungsnachweise korrekt führen

62.2.0

Leistungserfassung

Behrhuber Marita geb. 28.07.1953

Favoriten

Klientinfo

Auftragsübersicht

Besuchsplan

Tourenplan

Dienstplan

Ist-Tourenplan und Arbeitszeit

Leistungen

AZ Monat

AZ Konten

NBH NBH Erfassung

NBH Sepa-Überweisung

Favoriten

Speichern

Übernehmen

Qual.

Keine

Hz

N

SGBV	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	M
Hausbesuch 1																	
Anziehen v. Kompr. Strümpfen			1	1	1	1	1			1	1	1	1				

Leistungsnachweis SGBV

Drucken

Filter

Dokument

Hausbesuch

Ausziehen v.

SGBXI

Hausbesuch

L01b An-/Au

L02b An-/Au

V02e Einf. Hi

Hausbesuch

L03e Einf. Hi

Leistungsnachweis SGB V

April 2017

SST Augsburg
Mittelgasse 12
34006 Kassel

Frau Behrhuber Marita

Rothenditmolderstr. 10
34006 Kassel

T. 939346

Geb.Dat.: 28.07.1953
Versicherungs Nr.: 455689154
Pflegegrad 2

Krankenkasse: AOK E
Hausarzt: Herr Dr.
Tel.: 06

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So	Mo	Di	Mi	Do	Fr
1. HB																					
Anziehen v. Kompr. Strümpfen			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		
Blutdruckmessung			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		
Dekubitusbehandlung			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		
Uhrzeit			10:43	10:43	10:43	10:43	10:49			10:43	10:43	10:43	10:43					10:43	10:43		
Namenszeichen			RB	RB	RB	RB	RB			SM	SM	SM	SM					RB	CH		
2. HB																					
Ausziehen v. Kompr. Strümpfe			1	1	1	1	1			1	1	1	1					1	1		

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-Ordern**, 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 Arbeitszeitznachweise
3. Kennzahlen 2021 - 2025
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	3. Abrechnung	3.6 SGB XI § 39	5. Vollmachten
1.1 Angebote	3.1 SGB V	Verhinderungspflege	6. Schriftverkehr
1.2 Pflegevertrag	3.2 SGB XI	3.7 Privatzahlerleistungen	6.1 Krankenkasse
1.3 Kündigung	3.3 SGB XII	4. Medizinisches	6.2 Pflegekasse
2. Ordnungsmanagement	3.4 SGB XI 45b Entlastungsbetrag	4.1 Medikamentenpläne	6.3 Angehörige
2.1 Verordnungen	3.5 SGB XI § 37.3	4.2 Ärztliche Anweisungen	6.4 Ärzte
2.2 Genehmigungen	Beratung extern (Pflichtkunden)	4.3 Krankenhausberichte	6.5 Sonstige
2.3 Widersprüche	Beratung Sachleistungskunden	4.4 Überleitung	
		4.5 Sonstiges	

.. 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 der 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

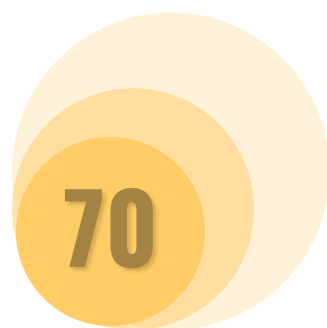
Potentiale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

Ein Pflege- und Betreuungsdienst mit 100 Kunden besteht aus



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

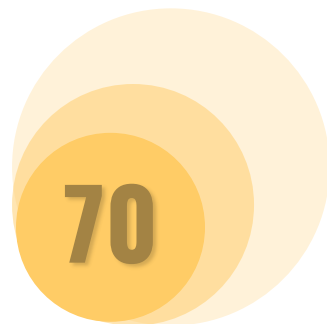
= Faktor 2,82



= **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]



= **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

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 Beratungsgesprächs 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 Paragraphen 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

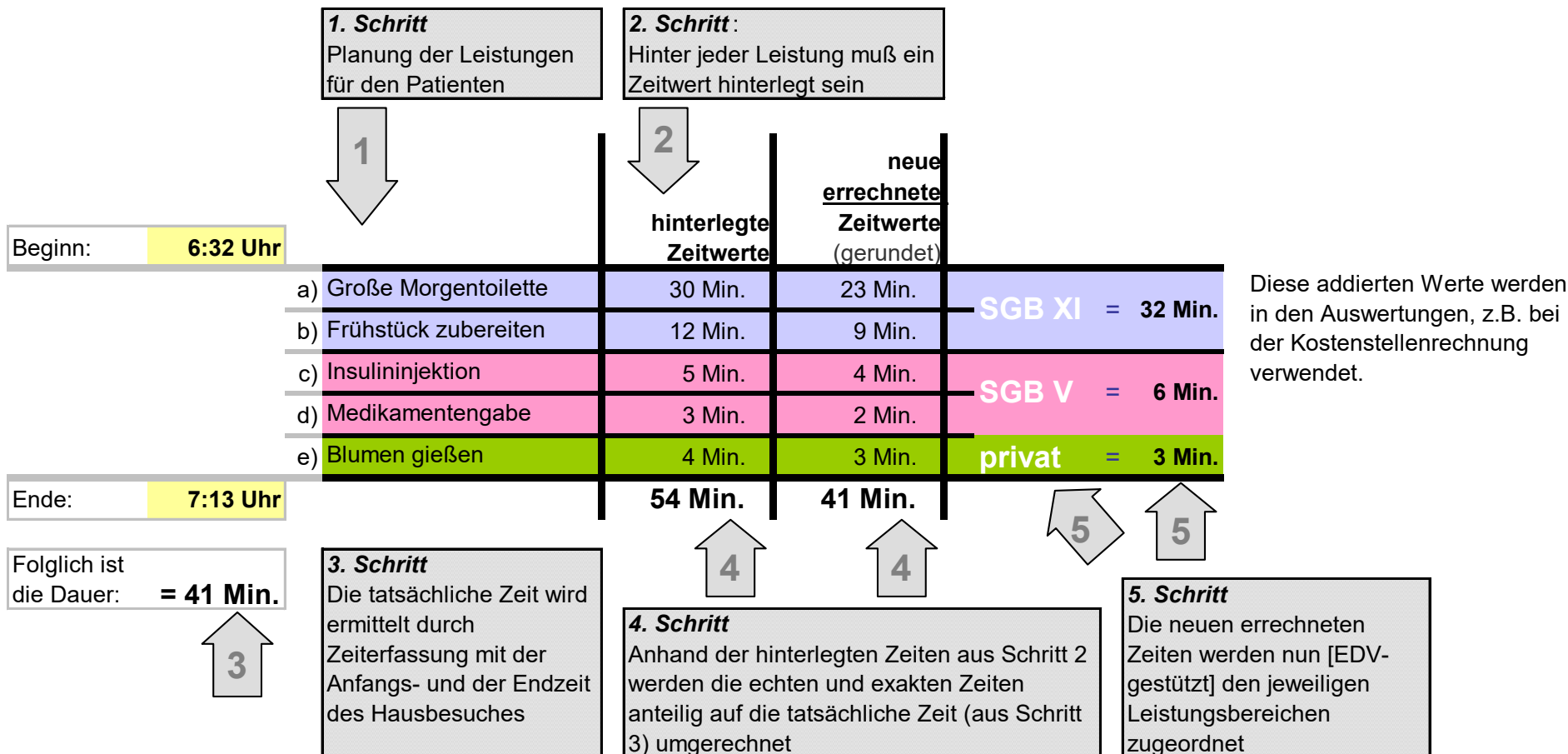
Kalkulation der Kosten pro Monat
Name des Patienten:

[beim Erstbesuch] für die Leistungen der Pflegeversicherung
Marlies Beispiel
f = früh, m = mittags, a = abends

ohne Gewähr!
Es sind nur die gelben und hellblauen Felder einzugeben

A	B	C	D														E	F	G	H				
Nr.	Leistungskomplexe oder zeitbezogene Tätigkeiten	Preis pro Leistung in Euro	Mo		Di		Mi		Do		Fr		Sa		So		Anzahl		Gesamtkosten pro Monat					
			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			o		o	o	o	9	4	340,23 €	151,21 €		
3	Hilfe bei der Nahrungsaufnahme	7,20 €	o			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						10	9	125,58 €	113,02 €		
3																								
Anzahl der Leistungen:			5	1	2	4	0	2	4	0	2	4	0	2	4	0	4	4	4	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:																								
.... 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





Ermittlung der „wahren“ Zeitwerte für Leistungskomplexe und Einzelleistungen

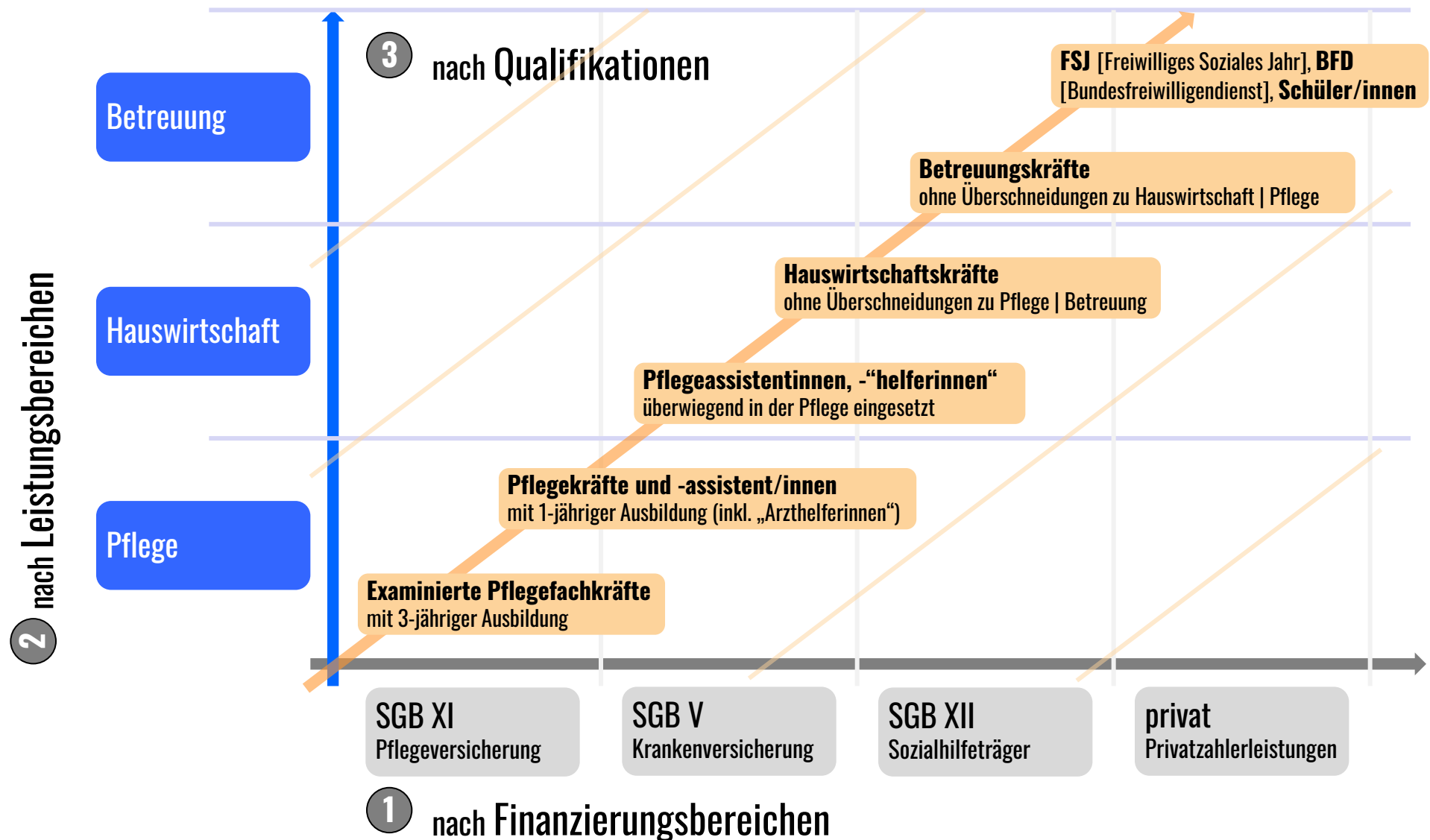
Aufzeigen der Rechenschritte

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	$\times \frac{41}{54}$	= ergibt einen Zeitwert von 23 Minuten.
b) 'Frühstück zubereiten' (12 Min.), multipliziert mit dem Faktor	$\times \frac{41}{54}$	= ergibt einen Zeitwert von 9 Minuten.
c) 'Insulininjektion' (5 Min.), multipliziert mit dem Faktor	$\times \frac{41}{54}$	= ergibt einen Zeitwert von 4 Minuten.
d) 'Medikamentengabe' (3 Min.), multipliziert mit dem Faktor	$\times \frac{41}{54}$	= ergibt einen Zeitwert von 2 Minuten.
e) 'Blumen gießen' (4 Min.), multipliziert mit dem Faktor	$\times \frac{41}{54}$	= 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)				
differenziert für verschiedene Mitarbeiter-Gruppen		Kalkulation der Kosten	Einsatzstunden (= Pflegezeit + Fahrzeit)	Kosten je Einsatz-Stunde
Pos.	Kostenpositionen	in Euro	in Std.	in Euro/Std.
1.	Personalkosten der Mitarbeiter in der Pflege			
1.1.	Examierte 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:		für SGB V bzw. andere Leistungs- bereiche	
Die Kosten einer Einsatz-Stunde (C)		für SGB XI	
a) für Examierte 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		XXXXXXX	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		XXXXXXX	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		XXXXXXX	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		XXXXXXX	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		XXXXXXX	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 = <u>SGB XI-Umsatz x 100%</u> Gesamtumsatz Anteil Organisationszeiten = <u>Organisationszeiten x 100%</u> Gesamte Anwesenheitszeit	Beispiele: Umsatz pro Patient = <u>Alle Umsätze (P+H+B)</u> Alle Patienten (einfach gezählt) Umsatz pro Std. = <u>Umsatz x 100</u> Gesamtstunden	Beispiele: <u>Sollwert x 100%</u> Ist-Wert Entwicklung des Umsatzes = <u>Umsatz dieses Jahr x 100%</u> Umsatz Vorjahr



Kennzahlen für 2025 | Monatliche Spitzenkennzahlen

	Monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
1	Kostendeckung	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung <i>dividiert durch</i> alle Personal- und Sachkosten <i>multipliziert mit 100%</i>	1.050.000 € <i>dividiert durch</i> 1.000.000 € <i>multipliziert mit 100%</i>	=	105,0%
	oder				
	Umsatzrendite	Betriebsergebnis <i>dividiert durch</i> alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung <i>multipliziert mit 100%</i>	50.000 € <i>dividiert durch</i> 1.050.000 € <i>multipliziert mit 100%</i>	=	4,76%
2	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 €
3	Fahrt- und Wegezeiten als Anteil an den Anwesenheitszeiten aller Mitarbeiter	Fahrt- und Wegezeiten <i>dividiert durch</i> Anwesenheitszeiten (B) aller Mitarbeiter (o. Leitung u. Verwaltung) <i>multipliziert mit 100%</i>	6.750 Stunden <i>dividiert durch</i> 27.000 Stunden <i>multipliziert mit 100%</i>	=	25,0%



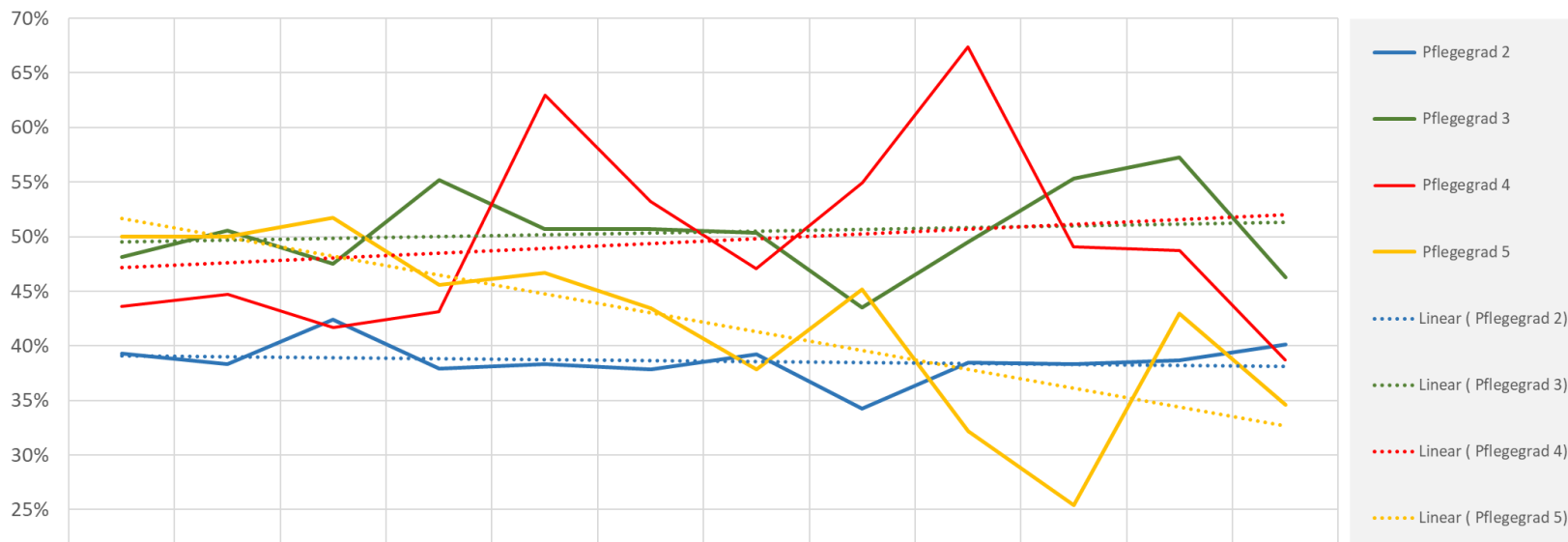
Kennzahlen für 2025 | Monatliche Spitzenkennzahlen

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

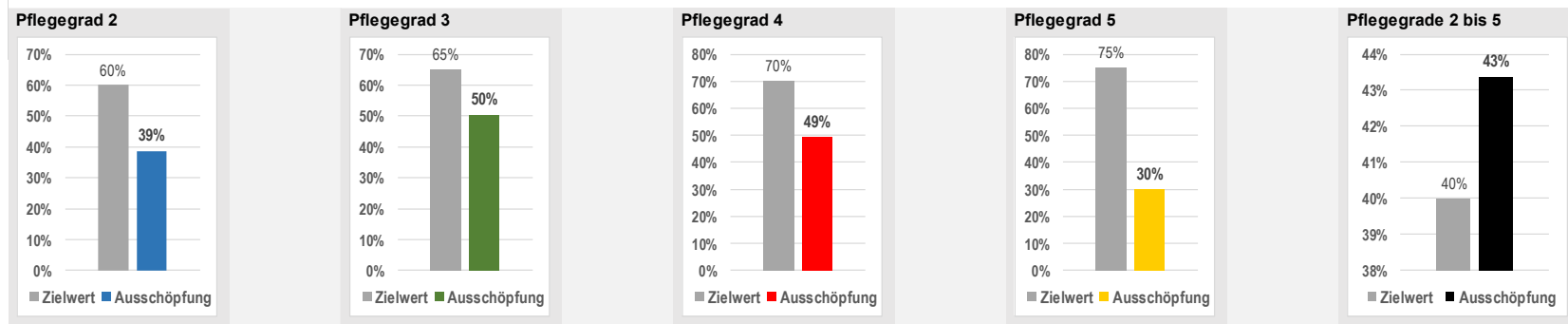
Die Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 forcieren

Das kleine Sießegger-Kennzahlen-System 2025

Ausschöpfen der Pflegesachleistungen in den Pflegegraden 2 bis 5



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





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 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 2, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 2 <i>multipliziert mit 100%</i>	4.776 € <i>dividiert durch</i> 10 Kunden (multipliziert mit 796 €) <i>multipliziert mit 100%</i>
Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 3	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 3 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 3, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 3 <i>multipliziert mit 100%</i>	16.467 € <i>dividiert durch</i> 20 Kunden (multipliziert mit 1.497 €) <i>multipliziert mit 100%</i>

Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 4	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 4 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 4, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 4 <i>multipliziert mit 100%</i>	23.238 € <i>dividiert durch</i> 25 Kunden (multipliziert mit 1.859 €) <i>multipliziert mit 100%</i>
Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 5	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 5 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 5, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 5 <i>multipliziert mit 100%</i>	10.345 € <i>dividiert durch</i> 5 Kunden (multipliziert mit 2.299 €) <i>multipliziert mit 100%</i>
Durchschnittliches Ausschöpfen der Sachleistungen über alle Pflegegrade 2 bis 5	tatsächliche Erlöse aus den Pflegegraden 2 bis 5 (in Summe) <i>dividiert durch</i> Summe aller möglichen Sachleistungen der Kunden in den Pflegegraden 2 bis 5 <i>multipliziert mit 100%</i>	54.826 € <i>dividiert durch</i> (bei insgesamt 60 Kunden) 95.870 € <i>multipliziert mit 100%</i>



Kennzahlen für 2025 | Weitere (wichtige) monatliche Kennzahlen

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



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 <i>dividiert durch</i> alle Stunden (B) der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (o. Leitung u. Verwaltung) <i>multipliziert mit 100%</i>	3.240 Std. <i>dividiert durch</i> 27.000 Std. <i>multipliziert mit 100%</i> = 12,0%
8	Verwaltungs-Quote	Anzahl der Stunden (B), die für Verwaltung und Abrechnung verwendet werden (o. LoBu u. FiBu) <i>dividiert durch</i> alle Stunden (B) der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (o. Leitung u. Verwaltung) <i>multipliziert mit 100%</i>	1.080 Std. <i>dividiert durch</i> 27.000 Std. <i>multipliziert mit 100%</i> = 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) <i>dividiert durch</i> alle Stunden (A) der Mitarbeiter in Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung (o. Leitung u. Verwaltung) <i>multipliziert mit 100%</i>	1.440 Std. <i>dividiert durch</i> 32.000 Std. <i>multipliziert mit 100%</i>	=	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 <i>dividiert durch</i> Anzahl aller aktiven Kunden <i>multipliziert mit 100%</i>	24 Ber.gespräche <i>dividiert durch</i> 120 Kunden <i>multipliziert mit 100%</i>	=	25,0%
11	Relation der Erstgespräche zur Anzahl der Kunden	Anzahl der monatlich geführten Erstgespräche <i>dividiert durch</i> Anzahl aller aktiven Kunden <i>multipliziert mit 100%</i>	6 Erstgespräche <i>dividiert durch</i> 120 Kunden <i>multipliziert mit 100%</i>	=	5,0%



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		Jahr 2026 100 Patienten			
	Ausgangssituation		Einflussnahme		Veränderungen	
	in Euro	in Prozent	in Euro	in Prozent	in Euro	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 €



Kundenanalyse: Wer kann noch versorgt werden angesichts knapper Personalressourcen?

1 Analyse der „defizitären“ Kunden

2 Analyse der Ausschöpfung der Sachleistungen

Auswertung für das Jahr **2025**

Potentiale im Jahr 2025 für die 1) Pflegegrade im Rahmen der Pflegeversicherung

Nr.	Namen der Kunden (mit Pflegegraden von 1 bis 5)								Kurze Anmerkungen
		Pflegegrad	= gesamte mögliche pro Monat	tatsächlich bisher Höhe der Sachleistungen Rechnung gestellter monatlicher Betrag	= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Sachleistungen	= mögliches zusätzliches Potential pro Monat	= mögliches zusätzliches Potential pro Jahr	Reihenfolge der größten Potentiale	
001	Sießegger	5	2.299 €	888 €	39%	+ 1.411 €	+ 16.932 €	1	
002	Pleus	4	1.859 €	1.234 €	66%	+ 625 €	+ 7.500 €	3	
003	Daus	3	1.497 €	1.234 €	82%	+ 263 €	+ 3.156 €	4	
004	Schleifenbaum	2	796 €	5 €	1%	+ 791 €	+ 9.492 €	2	
005					---			5	
006					---			5	



Kundenanalyse: Wer kann noch versorgt werden angesichts knapper Personalressourcen?

3 Verhinderungspflege | Entlastungsbetrag

Auswertung für das Jahr
Potentiale im Jahr 2025 für die 2) Verhinderungspflege

Nr.	Namen der Kunden (nur diejenigen mit Anspruch auf (stundenweise) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI)	ankreuzen (auch beides möglich)		Verhinderungspflege (einfacher Betrag)	+ Anspruch aus Kurzzeitpflege (843 Euro)	= möglicher jährlicher Betrag für stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI	= möglicher monatlicher Betrag für stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI	tatsächlich bisher durchschnittlich in Rechnung gestellter monatlicher Betrag	= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Verhinderungspflege-Leistungen pro Monat	= mögliches zusätzliches P otential pro Jahr	Reihenfolge der größten Potentiale	Kurze Anmerkungen	
		x	x										
001	Sießegger	x	x			2.528 €	210,67 €	190 €	90%	+ 21 €	+ 248 €	2	
002	Pleus	x				1.685 €	140,42 €	180 €	128%			3	
003	Daus	x				1.685 €	140,42 €	170 €	121%			3	
004	Schleifenbaum	x	x			2.528 €	210,67 €	160 €	76%	+ 51 €	+ 608 €	1	

Auswertung für das Jahr
Potentiale im Jahr 2025 für den 3) Entlastungsbetrag

Nr.	Namen der Kunden (nur diejenigen mit Anspruch auf den Entlastungsbetrag)	ankreuzen (auch beides möglich)		= möglicher monatlicher Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI	tatsächlich bisher durchschnittlich in Rechnung gestellter monatlicher Betrag	= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Entlastungsbeträge pro Monat	= mögliches zusätzliches Potential pro Jahr	Reihenfolge der größten Potentiale	Kurze Anmerkungen
		x	x						
001	Sießegger	x	x	131 €	120 €	92%	+ 11 €	+ 132 €	4
002	Pleus	x		131 €	110 €	84%	+ 21 €	+ 252 €	3
003	Daus	x		131 €	100 €	76%	+ 31 €	+ 372 €	2
004	Schleifenbaum	x	x	131 €	90 €	69%	+ 41 €	+ 492 €	1
005	---								5



<https://www.siessegger.de>

File Bearbeiten Ansicht Chronik Lesezeichen Extras Hilfe

Häusliche Pflege: Fachwissen & Facebook Sießegger SozialManagement PDLManagement | Management +

siessegger.de

Sießegger SozialManagement Customizer 8 0 + Neu Seite bearbeiten Veranstaltungen Willkommen, Thomas Sießegger

SIEßEGGER
Sozialmanagement

Die wirtschaftliche Seite des Pflegedienstes

Beratung
Seminare + Fortbildung
Publikationen
Über uns

Stand: 4. Oktober 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!

Jetzt heißt es schnell handeln! Wer zuerst kommt, mahlt zuerst 😊

Freie Termine: 28. – 30. Oktober 2025 | hier der Terminplan zum Buchen: <https://siessegger.de/freie-termins-siessegger/>

Hier meine Beratungsangebote: **Kurzberatung:** <https://siessegger.de/kurzberatung/> | **Akutberatung:** <https://siessegger.de/turn-around/>

Melden Sie sich bitte gerne | ich erstelle Ihnen ein individuelles Angebot.
Thomas Sießegger



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

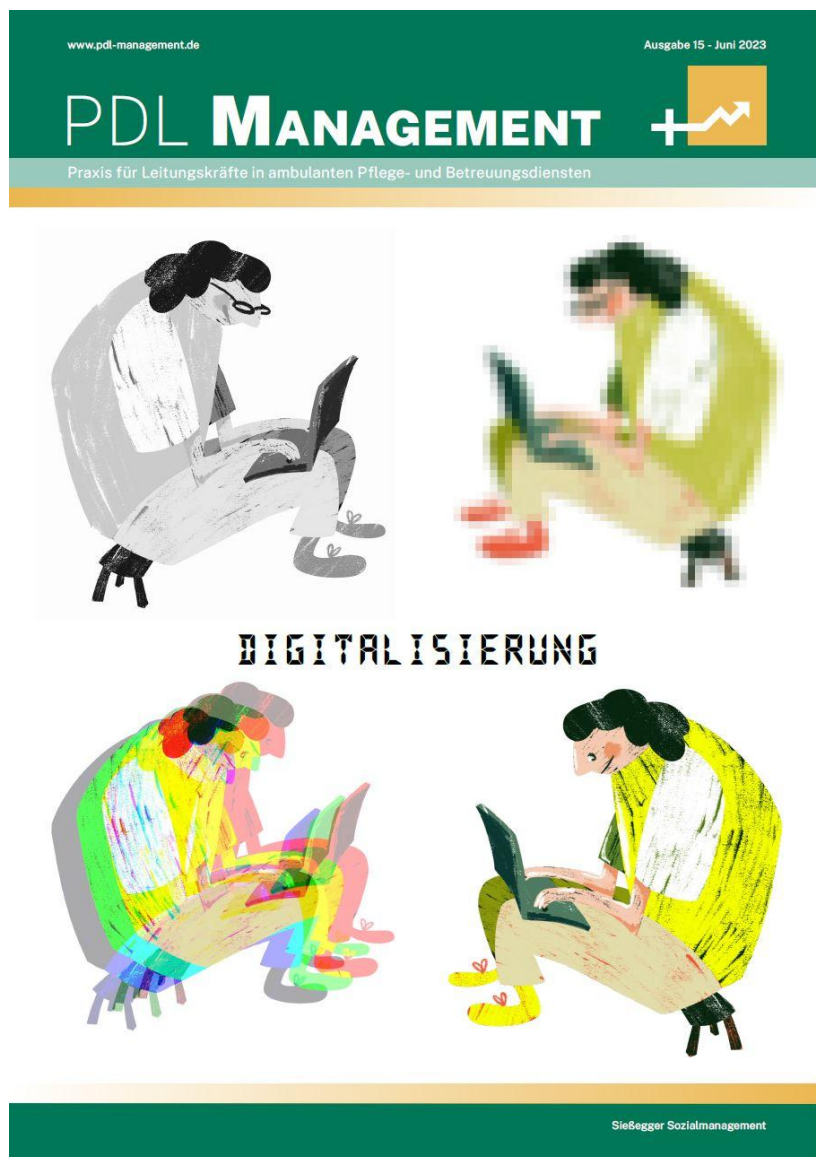
Eine neue Wissens-Seite mit kostenfreien Veröffentlichungen
[seit April 2022]
von **Thomas Sießegger + weiteren Autoren**

passend zum Seminar





Spezielle Ausgaben von www.pdl-management.de





www.pdl-management.de

