SIEßEGGER
Sozialmanagement

caritas

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

Ostengasse 27 · 93047 Regensburg
Telefon 09 41 / 56 96 - 0
Telefax 09 41 / 56 96 - 38
info@katholischeakademie-regensburg.de
www.katholischeakademie-regensburg.de

Seminar

Verwaltungsfachkraft

Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflegedienstes

Wie Verwaltung und Controlling mit der 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 **15. Oktober 2026**

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

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 - und die weitere Umsetzung digitaler Abläufe einschließlich der TI-Anbindung.

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 bildet erbrachte Leistungen digital ab. Er ersetzt nicht die vollständige Pflegedokumentation. Pflegekräfte erfassen Leistungen vor Ort über mobile Endgeräte.
- ☑ Effizientere Abrechnung: Digitale Nachweise erleichtern die Abrechnung, sofern Kostenträger und Verträge das Verfahren vorsehen.
- ☑ Transparenz: Kunden oder berechtigte Vertreter können Leistungen einsehen und nach dem vereinbarten Verfahren bestätigen.
- ☑ Nachvollziehbarkeit: Identität, Bestätigung und Änderungen müssen dokumentiert sein. Eine Unterschrift auf dem Tablet ist nicht automatisch eine qualifizierte elektronische Signatur.

Aktuelle Herausforderungen für Verwaltungskräfte in ambulanten Pflegediensten

Anschluss an die Telematikinfrastruktur (TI)

- ☑ Die TI verbindet berechtigte Akteure im Gesundheitswesen. Die Anschlussverpflichtung für Pflegeeinrichtungen besteht seit dem 1. Juli 2025.
- ☑ Sichere Kommunikation: KIM (Kommunikation im Medizinwesen) ermöglicht den verschlüsselten Austausch mit angeschlossenen Praxen, Apotheken und weiteren Partnern.
- ☑ Elektronische Patientenakte (ePA): Der Zugriff setzt technische Ausstattung und eine gültige Zugriffsberechtigung voraus. Widersprüche und Zugriffsbeschränkungen der Patienten sind zu beachten.
- ☑ Digitale Verordnungen: E-Rezept und elektronische Verordnung häuslicher Krankenpflege sind unterschiedliche Verfahren. Die TI-Anbindung allein ersetzt noch nicht jeden bisherigen Verordnungs- oder Abrechnungsweg.

Checkliste zur TI-Einführung | Vorbereitung

1. Zuständigkeit und Bedarf klären

☑ Leitung entscheidet, Verwaltung koordiniert. IK, Standorte, Software, Kosten und Installationstermin mit dem IT-Dienstleister abstimmen.

2. Technische Ausstattung beauftragen

☑ TI-Gateway oder Konnektor wählen. Zugelassenes Kartenterminal, sichere Internetverbindung, Softwareupdate und Support vereinbaren.

3. Elektronischen Heilberufsausweis (eHBA) beantragen

☑ Mindestens eine berechtigte Person benötigt einen eHBA. Beim eGBR den Antrag stellen, Berufserlaubnis nachweisen und die Karte beim Anbieter bestellen.

4. Institutionskarte (SMC-B) beantragen

☑ Mit gültigem eHBA-Bezug und Einrichtungsnachweisen beim eGBR beantragen. Danach beim Kartenanbieter bestellen. Bedarf je Einrichtung bzw. Standort klären.

5. Karten und Zugangsdaten vorbereiten

☑ Karten freischalten, PIN-Briefe sicher verwahren. Vertretung, Ablaufdaten und Zuständigkeiten dokumentieren. Keine gemeinsamen persönlichen PINs.

Checkliste zur TI-Einführung | Inbetriebnahme und Alltag

6. TI-Anschluss installieren und prüfen

☑ Dienstleister bindet die Einrichtung an. Software und Kartenterminal testen. Installation, Inbetriebnahmedatum und Supportkontakt dokumentieren.

7. KIM-Postfach einrichten

☑ Organisationsadresse festlegen und Verzeichniseintrag prüfen. Versand und Empfang mit einem Partner testen. Tägliche Postfachkontrolle und Vertretung regeln.

8. TI-Pauschale beantragen

☑ Nach technischer Inbetriebnahme im GKV-Antragsportal beantragen: antraege.gkv-spitzenverband.de. Nachweise und Antragsstatus vollständig ablegen.

9. Mitarbeiter schulen und Abläufe festlegen

☑ Rechte, Datenschutz, sichere Kartenverwahrung und Störungsabläufe klären. ePA-Zugriff und weitere Anwendungen nur nach gültiger Berechtigung nutzen.

10. Nutzung im Alltag kontrollieren

☑ KIM regelmäßig nutzen. Fehler und Ausfälle nachhalten, Kartenablauf prüfen und Finanzierung überwachen. Verantwortlicher / Termin / erledigt zu jedem Schritt erfassen.

Checkliste zur Digitalisierung in der Verwaltung von ambulanten Pflegediensten

- **TI-Anbindung abschließen**
  TI-Gateway oder Konnektor, Kartenterminals und KIM mit dem IT-Dienstleister klären. Die Anschlussverpflichtung besteht seit 1. Juli 2025. Die TI-Checkliste konkretisiert die Schritte.
- **Pflegesoftware aktualisieren**
  TI-Funktionen, mobile Dokumentation und Schnittstellen prüfen. Updates mit dem Anbieter planen.
- **Elektronische Leistungsnachweise einführen**
  Verfahren mit den Kostenträgern abstimmen. Bestätigung, Korrekturen und Ersatzprozess bei technischen Ausfällen regeln.
- **Datenschutz und IT-Sicherheit gewährleisten**
  Zugriffsrechte, Datensicherung, sichere Kommunikation und Wiederherstellung prüfen. Mitarbeiter regelmäßig schulen.
- **Mitarbeiterschulungen organisieren**
  Neue Abläufe gemeinsam erproben. Zuständigkeiten und Vertretung festlegen, Probleme erfassen und beheben.

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.

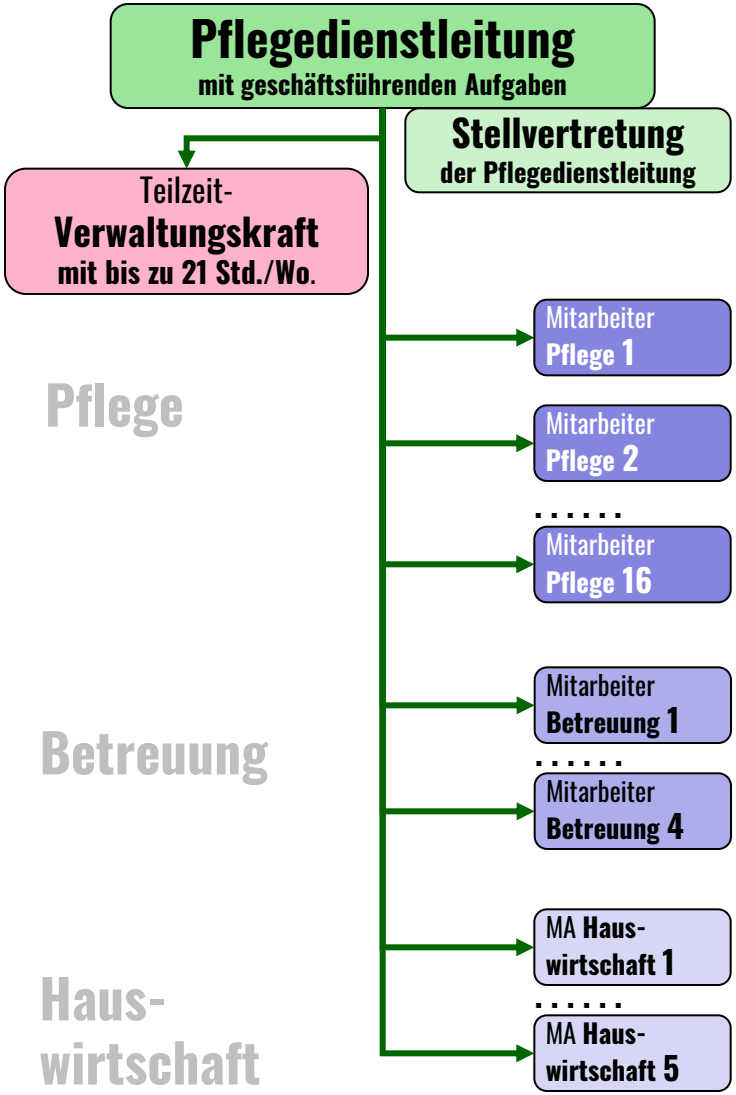
- **Kommunikation mit der Pflegedienstleitung intensivieren**
  Nutzen Sie digitale Plattformen für regelmäßige Abstimmungen, um gemeinsam strategische Entscheidungen zu treffen und den Digitalisierungsprozess zu steuern.

- **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.

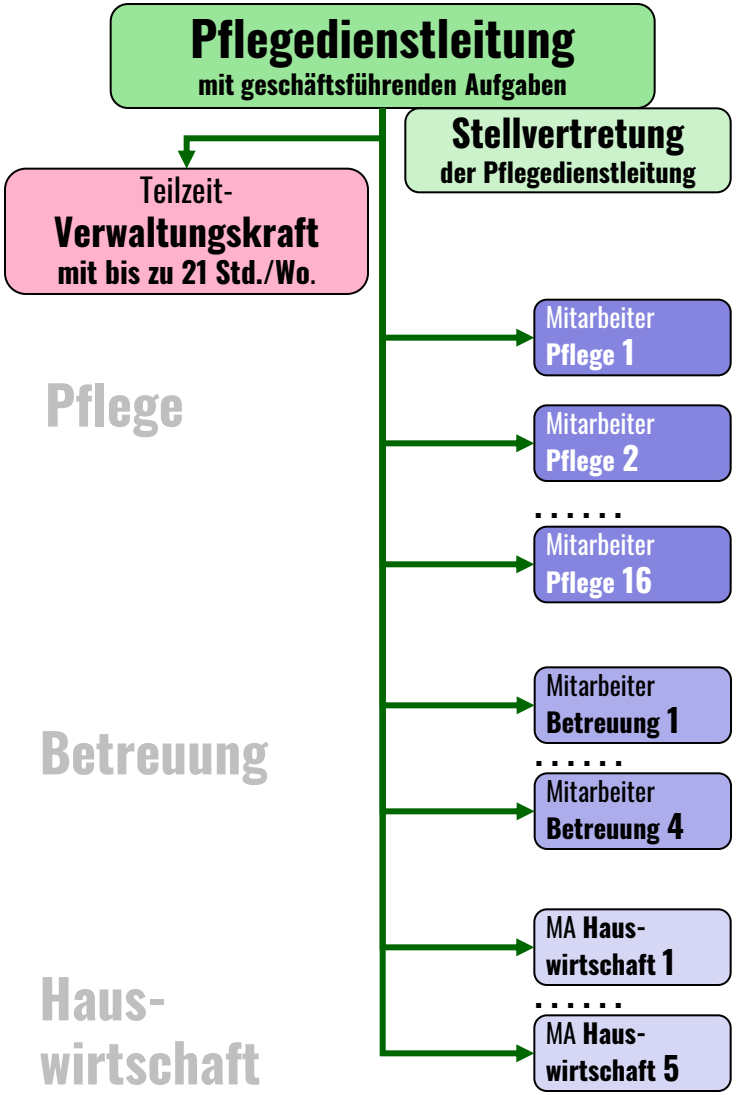
Die Leitung ist zudem zuständig und verantwortlich für Öffentlichkeitsarbeit, Mitarbeiterführung, Strategieentwicklung, und sie hat die Finanzverantwortung

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 Abs. 3 und der erneuten Kundenbesuche
- Erstellen von Statistiken
- Ausarbeiten und Durchführung des Controllings
- Kalkulationen und Unterstützung bei der Vorbereitung von Vergütungsverhandlungen
- Erstellen von Entscheidungsvorlagen für die PDL
- Ständiges Aktualisieren und Vervollständigen der Erstgesprächsmappen für Leitungskräfte und Pflegefachkräfte, welche die Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 SGB XI durchführen.
- EDV-Ablage und EDV-Organisation
- Informationsvermittlung zwischen Leitung und Mitarbeitern
- Bearbeitung des Postein- und –ausgangs
- Führen des Kassenbuchs
- usw.

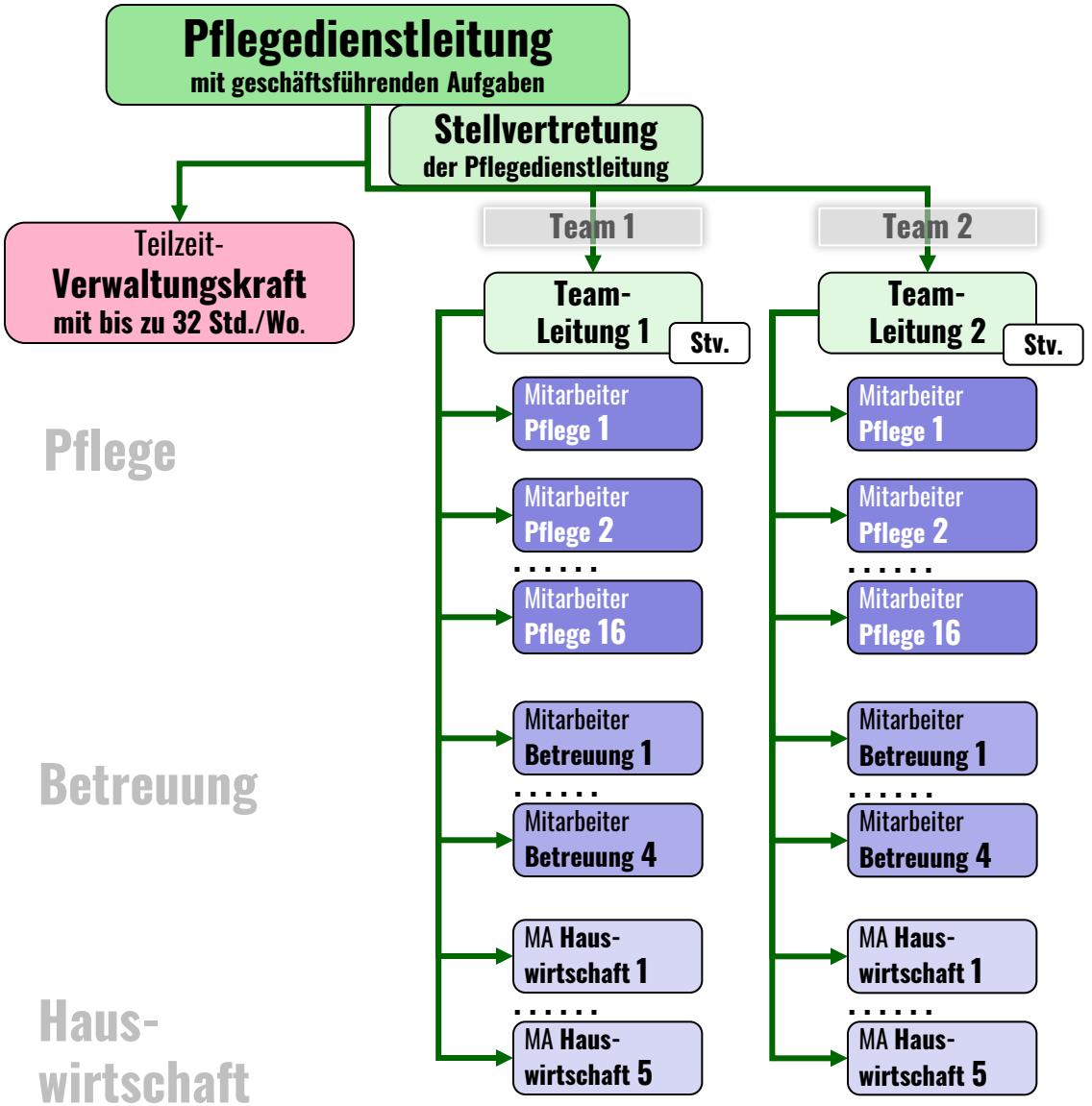
Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 100 Kunden

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





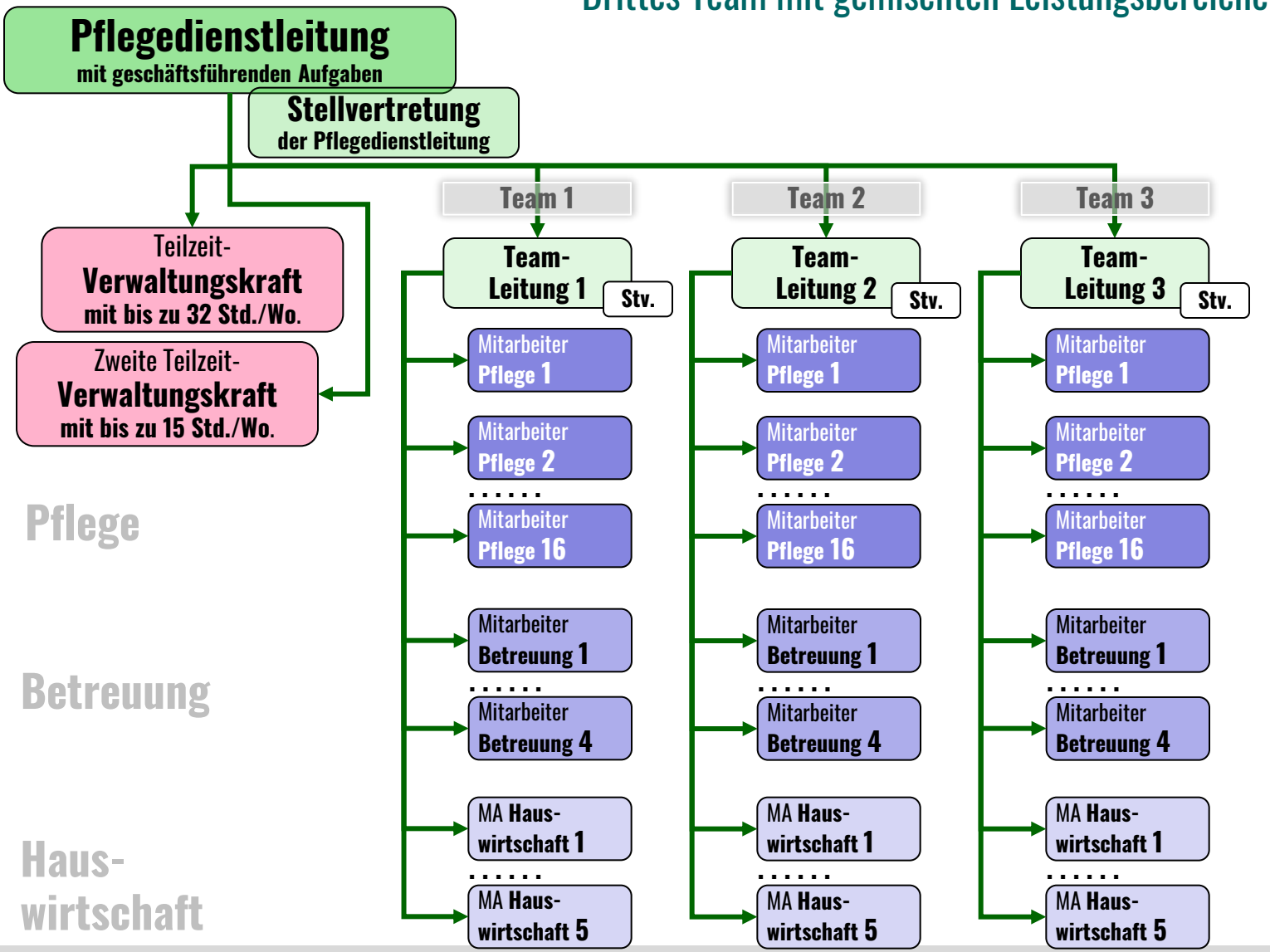
Pflege- und Betreuungsdienst mit bis zu 200 Kunden





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

Drittes Team mit gemischten Leistungsbereichen



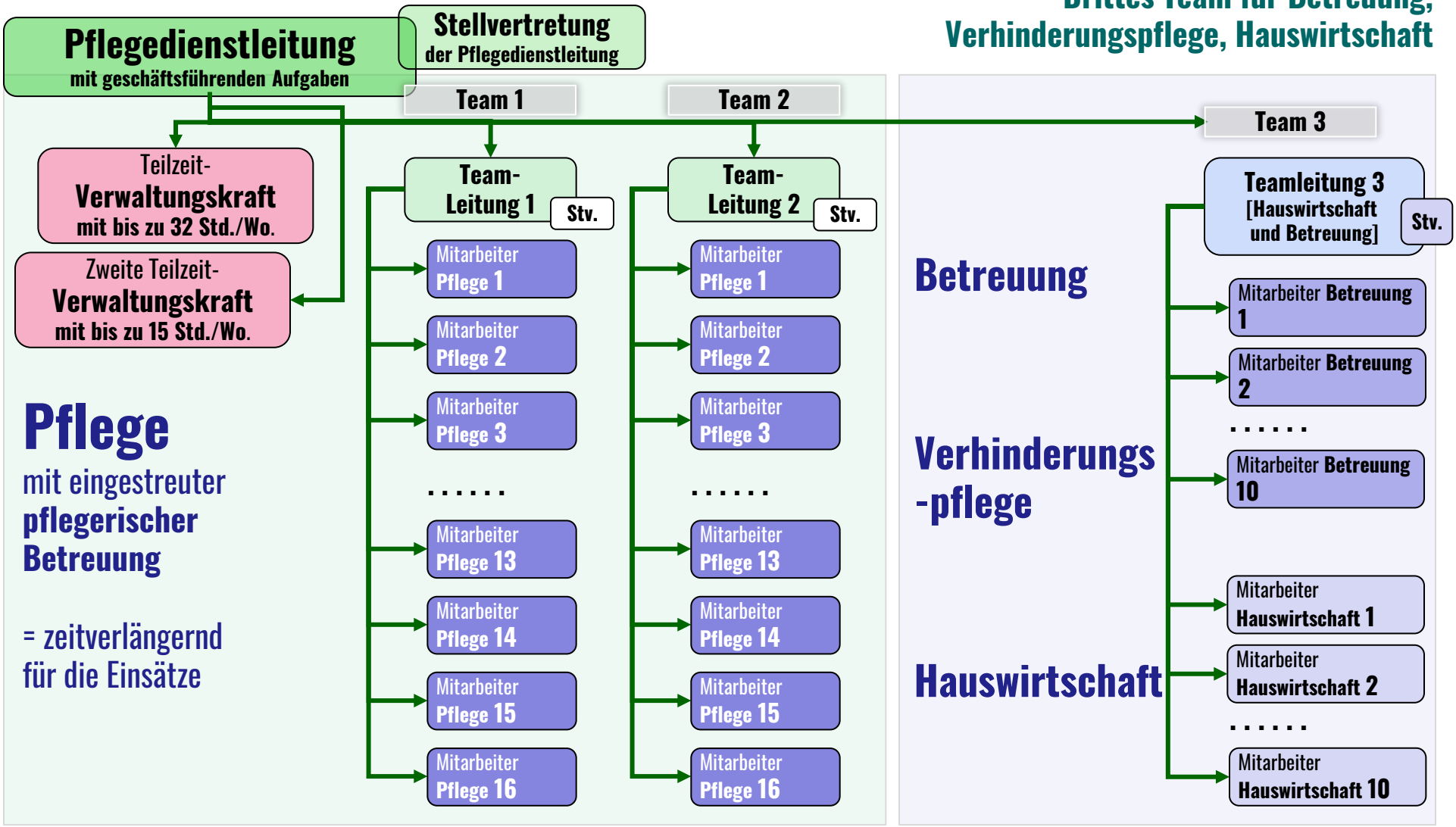


270

Pflege- und Betreuungsdienst bis zu 300 Kunden, Alternative b) mit „BHV-Team“

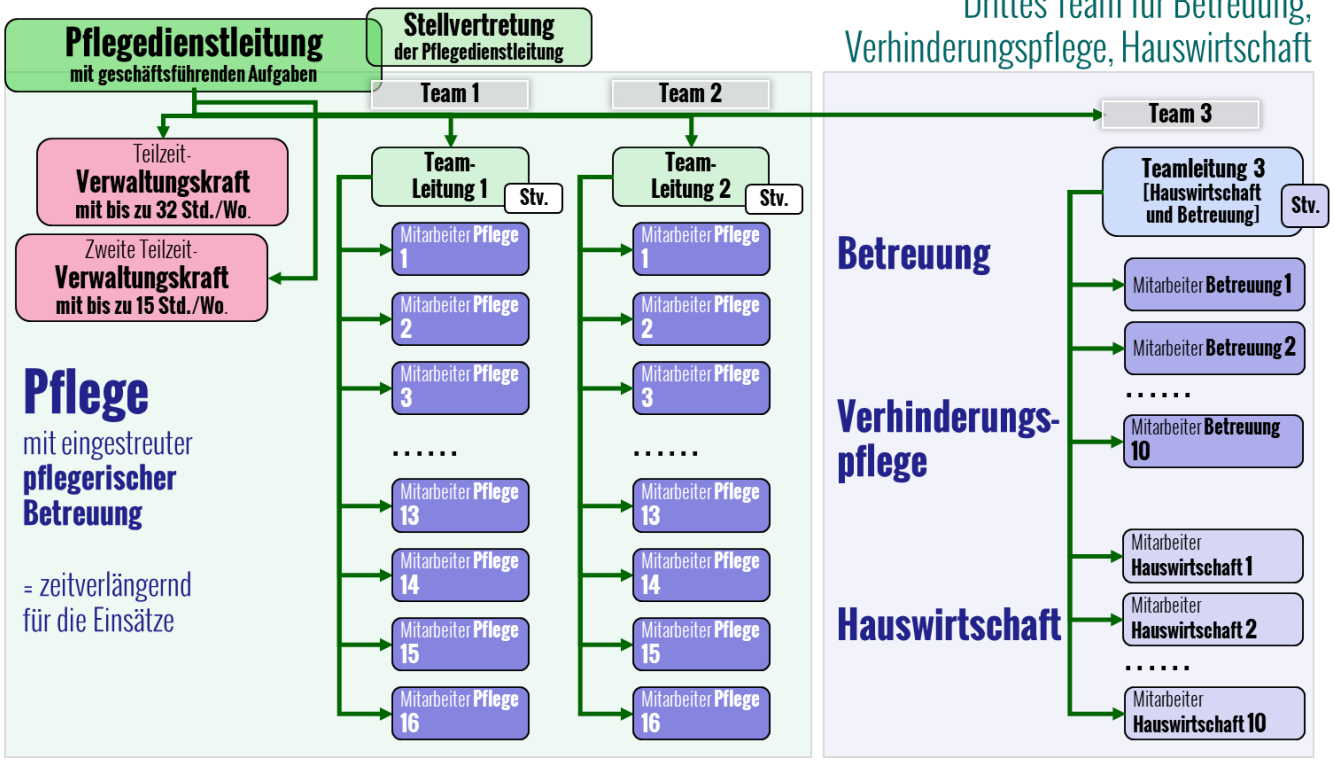
Pflege- und Betreuungsdienst ab zirka 180 Kunden mit bis zu 300 Kunden

Drittes Team für Betreuung, Verhinderungspflege, Hauswirtschaft



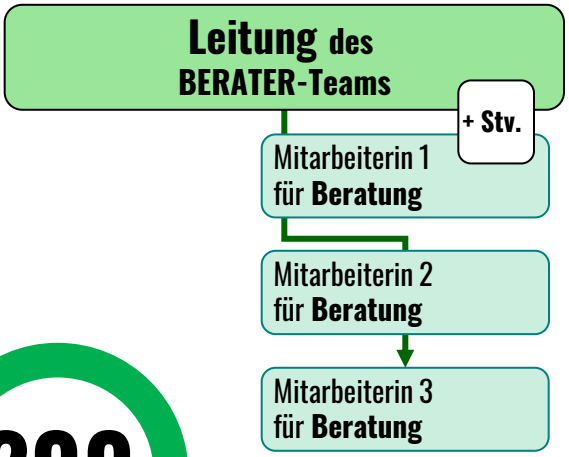
Zusätzlicher Aufbau eines Beratungsteams

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



Spezielles BERATER-Team

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





Welche Software setzen Sie ein?

euregon .snap ambulant Pflegesoftware

connext VIVENDI

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

nCara

NOVENTI | care (ehemals BOS&S)

~~C&S managing care.~~

MEDIFOX

MediFox ambulant

DAN PRODUKTE

Cannyline

myneva swing

KOMDA® SOFTWARE
EIN PRODUKT DER ZAPF SYSTEMHAUS GMBH

COM future

PFLEGEDIENST 3000

MEDIFOX DAN DRESDEN

eva 3

CURASOFT

opta data eva/3 viva

HyCARE Die Pflegesoftware

meinpflegedienst.com

u. v. a.

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

Anzeige

PFLEGE ZU HAUSE

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. Nebenan 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

PFLEGE ZU HAUSE

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**

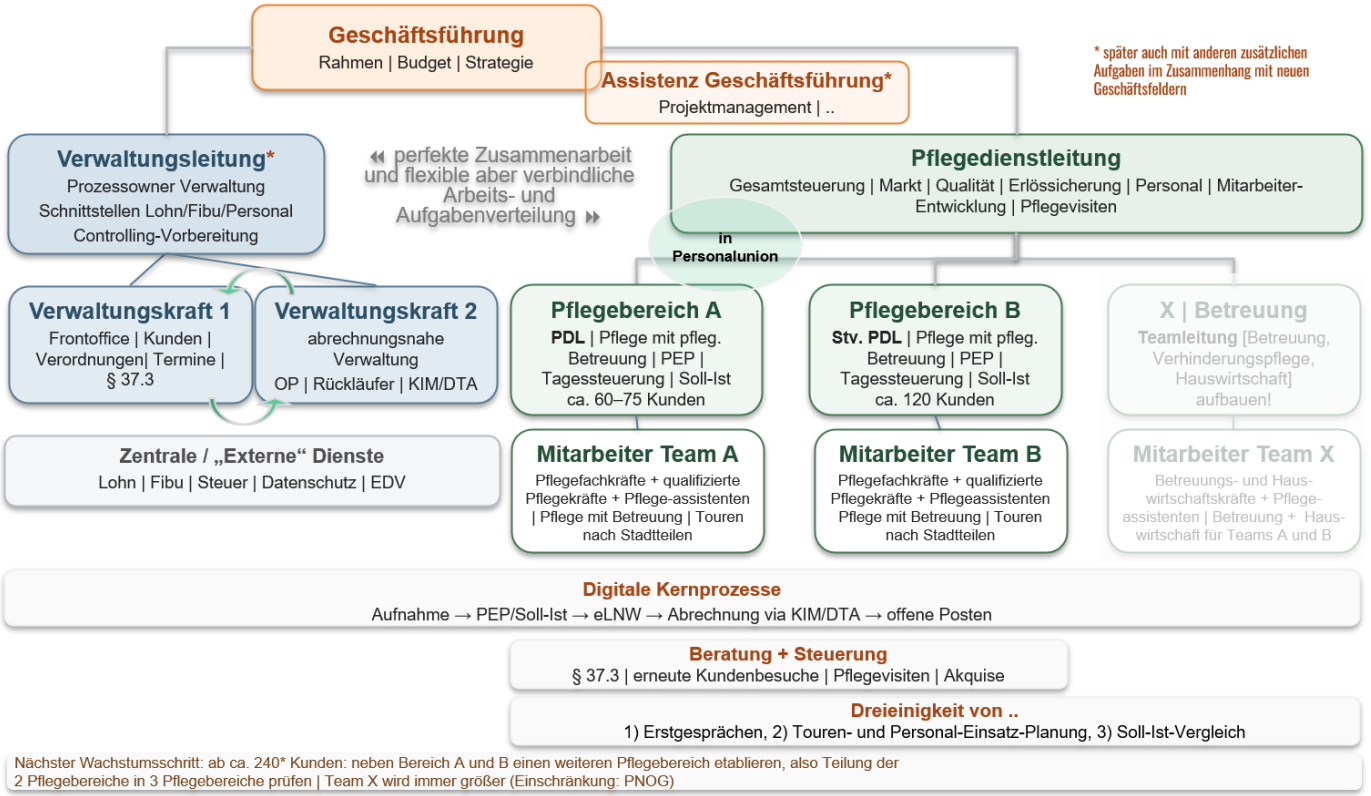
PFLEGE ZU HAUSE
Ihr ambulanter Pflege- und Betreuungsdienst
Am Musterstieg 14
34567 Musterdingen
www.pflege-siessegger.de

Aufgabenverteilung im und für den ambulanten Pflege- und Betreuungsdienst

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

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Anpassen der Strukturen | Zielorganigramm in max. 1 Jahr | digitalisierungsfest



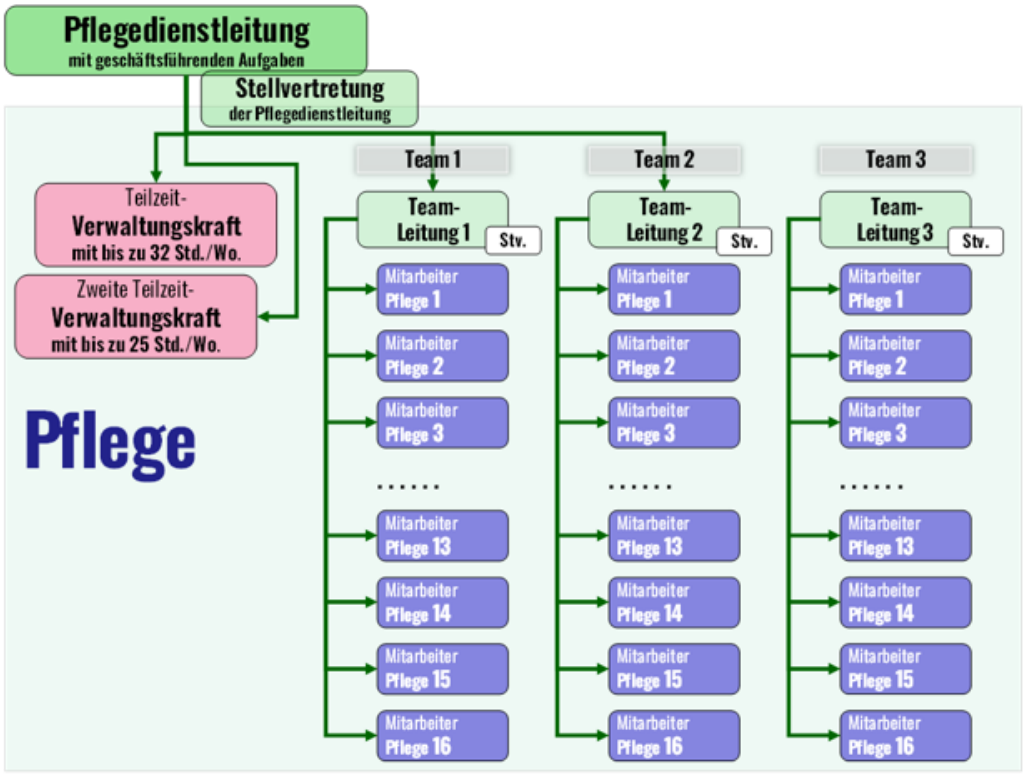
Das Kern-Organigramm ist noch zu ergänzen um folgende Aufgaben:

- Datenschutz
- Fuhrpark
- QMB
- Praxisanleitung

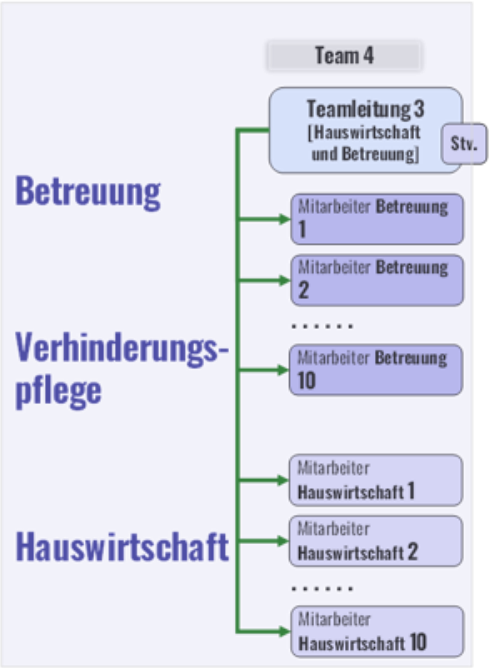
Dafür bedarf es aber keiner eigenen „Kästchen“, das wäre nur unübersichtlich. Ordnen Sie diese Tätigkeiten den zu definierenden Aufgaben zu.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Anpassen der Strukturen | mein ursprüngliches Zielorganigramm



Viertes 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



Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Aufgaben neu verteilen | Pflegedienstleitung

Die PDL übernimmt einen abgegrenzten Versorgungsbereich. Damit wird die Zellteilung vorbereitet: Ein Dienst mit 200 Kunden darf nicht mehr wie ein Dienst mit 80 Kunden funktionieren.

Aufgabenfeld	Ziel-Zuständigkeit / konkrete Aufgaben	Abgrenzung: nicht zuständig für	Schnittstellen / Ergebnisstandard
Bereichsverantwortung	Führt einen klar abgegrenzten Pflegebereich mit ca. 60 bis 75 Kunden; erster Ansprechpartner für Mitarbeiter und Kunden in diesem Bereich.	Keine Gesamtsteuerung des Dienstes und keine umfassende Verwaltungskoordination.	Teamkennzahlen: Kundenzahl, Ausfallquote, Pflegevisiten, Beschwerden, Tourenstabilität.
Tourenfeedback	Rückmeldungen aus dem Team bündeln, realistische Einsatzzeiten einschätzen, Vorschläge zur Tourenverbesserung geben.	Nicht alleinige PEP-Endverantwortung; wirtschaftliche Freigabe durch Stv. PDL/PDL.	Tägliche Auffälligkeiten im System und im kurzen Pflege-Stand-up.
Pflegevisiten	Regelmäßige Pflege- und Dokumentationsvisiten im eigenen Bereich; erneute Kundenbesuche nach Plan. Mitarbeiter dafür delegieren	Erstgespräche bei strategischen/komplexen Kunden bleiben PDL/Stv. PDL.	Visitenplan, Ergebnisprotokoll, Maßnahmenverfolgung.
Mitarbeiterentwicklung	Einarbeitung neuer Pflege- und Betreuungskräfte im Bereich, Praxisanleitung koordinieren, Rückmeldungen geben.	Keine Vertragsgestaltung, Eingruppierung oder Lohnbuchhaltung.	Checklisten, Feedbackgespräche, Fortbildungsbedarf an Stv. PDL melden.
Leistungsnachweise	Mitarbeiter zur korrekten digitalen/analogen Leistungserfassung anhalten; Fehlerursachen im Team beseitigen.	Keine finale Rechnungserstellung; keine Rückläuferbearbeitung als Hauptaufgabe.	Fehlerquote und Rückläufer aus dem eigenen Bereich sinken messbar.
Kundenbindung	Regelmäßige Präsenz bei Kunden, frühes Erkennen von Mehrbedarf, präventive Kommunikation mit Angehörigen.	Keine ungeprüften Leistungszusagen ohne Kalkulation und Vertrag.	Mehrbedarf wird strukturiert an PDL/Stv. und Verwaltung weitergegeben.
Schnittstelle Verwaltung	Mit Verwaltungskraft 1 bei Verordnungen, Genehmigungen, Terminen und Unterlagen zusammenarbeiten.	Keine Verwaltung eigener Schattenlisten, keine Aktenablage außerhalb des Standards.	Einheitliche digitale Kundenakte, offene Unterlagenliste.
Wachstumsreserve	Als Baustein für eine spätere Teilung in weitere Bereiche mitwachsen; potenzielle neue Teamleitungen identifizieren.	Keine starre Besitzstandswahrung alter Teamgrenzen.	Vorschlag für neue Teamzuschnitte bei > 200 Kunden oder dauerhafter Überlastung.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Aufgaben neu verteilen | Stellvertretung der Pflegedienstleitung (o. Teamleitung)

Die Stellvertretung ist die operative Schaltstelle der Pflege. Sie sorgt dafür, dass das Tagesgeschäft nicht bei der PDL landet, und dass Planung, Leistungserfassung und Personaleinsatz zeitnah zusammenpassen.

Aufgabenfeld	Ziel-Zuständigkeit / konkrete Aufgaben	Abgrenzung: nicht zuständig für	Schnittstellen / Ergebnisstandard
Operative Pflegeleitung	Tagesgeschäft Pflege steuern, Tourenstabilität sichern, kurzfristige Ausfälle auffangen, Prioritäten für die Teams setzen.	Keine strategische Gesamtverantwortung und keine eigenständige Änderung der Organisationsstruktur.	Tageslage Pflege bis 9:30 Uhr geklärt; Eskalation nur bei echten Risiken an PDL.
PEP-Verantwortung	Tägliche PEP-Korrektur, Abgleich von Soll und Ist, Mitarbeitereinsatz, Tourenwechsel und wirtschaftliche Nachsteuerung. Die Zuständigkeit sollte als Pendant zur PDL ca. 120 Kunden betragen	Keine reine Dateneingabe für Abrechnung; keine Parallel-Listen außerhalb des Systems.	Abweichungen werden am selben oder nächsten Arbeitstag geklärt; offene Differenzen < 48 Stunden.
Teamkoordination	Teamleitung Pflege fachlich unterstützen, Vertretungsregelungen organisieren, Standards zwischen den Pflegebereichen vereinheitlichen.	Keine Übernahme aller Leitungsaufgaben; PDL bleibt erste Ansprechperson ihres Bereichs.	Wöchentliches Kurzmeeting mit Teamleitung und Verwaltungskraft 1/2 zu Engpässen, Verordnungen, Leistungsnachweisen.
Mitarbeiterführung	Operative Mitarbeitergespräche, Einarbeitung, Rückmeldungen zu Touren, Fehlzeitensteuerung gemeinsam mit Teamleitung.	Arbeitsverträge, Lohnabrechnung und Personalakten sind Verwaltungsleitung/Personalverwaltung; Grundsatzentscheidungen bei PDL.	Einarbeitungsplan, Rückkehrgespräche, Krankenstandsübersicht.
Qualität und Dokumentation	Pflegevisiten nach Delegation, Dokumentationskontrollen, MDA-Nutzung, fachliche Rücksprache bei Abweichungen.	Keine dauerhafte QM-Gesamtleitung, falls separat vorhanden; keine Papierkontrolle um ihrer selbst willen.	Dokumentationsfehler werden im System rückgemeldet und nachgeschult.
Abrechnungs-vorbereitung	Pflegefachliche Freigabe erbrachter Leistungen durch Soll-Ist-Prüfung; Klärung unplausibler Leistungen vor Monatsende.	Kein Ausdruck, Sortieren, DTA/KIM-Versand oder Mahnwesen; das liegt in der Verwaltung.	Rechnungsrelevante Fehlerlisten täglich/wöchentlich abarbeiten.
Kunden und Angehörige	Eskalierte Beschwerden, Versorgungslücken, Leistungsanpassungen, komplexe Angehörigengespräche.	Standard-Telefonate, Terminabstimmung und Unterlagenanforderungen liegen in der Verwaltung.	Beschwerdeprotokoll mit Lösung und Rückmeldung innerhalb von 48 Stunden.
Vertretung PDL	PDL bei Abwesenheit vertreten, sofern Vollmacht und Entscheidungsrahmen definiert sind.	Keine verdeckte Doppelspitze; finale strategische Entscheidungen bleiben bei PDL/Geschäftsführung.	Vertretungsmatrix mit Befugnissen, Freigabegrenzen und Eskalationswegen.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Aufgaben neu verteilen | Verwaltungsleitung

Die Verwaltungsleitung ist mehr als eine erfahrene Verwaltungskraft. Sie ist Prozessverantwortliche für Administration, Schnittstellen, Datenqualität, Fristen, Abrechnungslauf, Fibu/Lohn/Personal-Schnittstellen und Controlling.

Aufgabenfeld	Ziel-Zuständigkeit / konkrete Aufgaben	Abgrenzung: nicht zuständig für	Schnittstellen / Ergebnisstandard
Verwaltungsführung	Führt die beiden Verwaltungskräfte fachlich und organisatorisch; vereinheitlicht Abläufe, Prioritäten und Vertretungen.	Keine Pflegefachaufsicht und keine eigenständige Entscheidung über Pflegeleistungen.	Verwaltungs-Handbuch mit Prozessen, Vertretung, Fristen und Checklisten.
Fibu/Lohn/ Personalwesen	Verantwortet die Schnittstelle zu Finanzbuchhaltung, Lohnbuchhaltung, Steuerberater/Zentrale und Personalverwaltung; prüft Vollständigkeit und Fristen.	Die normale Verwaltungskraft ist nicht Endverantwortliche für Lohn/Fibu/Personal; PDL bleibt Entscheider für Pflegepersonal.	Monatsabschlusskalender, Fristenliste, Vier-Augen-Prinzip bei abrechnungsrelevanten Änderungen.
Controlling	Erstellt Monatsauswertungen, OP-Listen, Rückläuferstatistik, Leistungs- und Ertragsberichte für PDL.	Keine Pflegefachbewertung von Kundenrisiken und keine Tourenplanung als Leitungstätigkeit.	Bericht bis zum 10. Werktag: Umsatz, Offene Posten, Rückläufer, Leistungsbereiche, Personalstunden.
Abrechnungsprozess	Prozessverantwortung von Fehlerprotokoll bis Rechnungsversand/KIM/DTA; sorgt für effiziente Bearbeitung, nicht für pflegefachliche Freigabe.	Keine tägliche Soll-Ist-Freigabe der Pflegeleistungen; diese liegt bei Pflegeleitung.	90-95% der abrechnungsfähigen Fälle früh im Folgemonat abgeschlossen; Rückläufer-Liste aktiv.
Digitalisierung	Systemowner Verwaltung: digitale Akte, Formulare, Fristen, KIM/TI-Prozesse, Datenqualität, Software-Schulungen.	Keine alleinige IT-Abteilung; technische Themen gehen an EDV-Dienstleister.	Doppelerfassungen abbauen, digitale Checklisten und Workflow-Status einführen.
Vertrags- und Preismanagement	Pflege von Leistungs- und Preisstammdaten vorbereiten; Preisänderungen, GPOS/AT/CK mit Vier-Augen-Prinzip kontrollieren.	Keine fachliche Entscheidung über Leistungsinhalt ohne PDL/Stv. PDL.	Preis- und Vertragsänderungen werden vor erster Abrechnung plausibilisiert.
Kundenadministration	Standards für Aufnahme, Akten, Verordnungen, Genehmigungen, Datenschutz, Korrespondenz setzen.	Nicht jede einzelne Kundenakte selbst führen; operative Bearbeitung bei VK 1/VK 2.	Akte vollständig vor Leistungsbeginn oder definierte Nachreichfrist.
Mahnwesen und Rückläufer	Verantwortet Fristen, Systematik und Eskalation bei offenen Posten, Absetzungen und Nachforderungen.	Keine ungeklärten medizinischen Nachbegründungen ohne Pflegeleitung.	Wöchentliche OP-/Rückläufer-Besprechung mit PDL und VK 2.
Projektarbeit	Übernimmt Verwaltungsprojekte: e-Abrechnung, Prozessdigitalisierung, Telefon-/Postkonzept, Kennzahlen, Archivierung.	Keine Projektarbeit ohne Ziel, Termin, Verantwortlichkeit und Entscheidungspunkt.	Projektplan | 90 Tage und Folgeprojekten bis 2027.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Aufgaben neu verteilen | die beiden Verwaltungskräfte (administrativ)

Die beiden Verwaltungskräfte bleiben nah am Alltag des Pflegedienstes. Eine übernimmt primär Frontoffice/Kunden/Verordnungen, die andere primär abrechnungsnahe Verwaltung/OP/Rückläufer. Beide vertreten sich gegenseitig; die Verwaltungsleitung bleibt Prozess- und Schnittstellenverantwortliche.

Aufgabenfeld	Ziel-Zuständigkeit / konkrete Aufgaben	Abgrenzung: nicht zuständig für	Schnittstellen / Ergebnisstandard
Grundprinzip	Zwei Verwaltungskräfte arbeiten nicht beliebig parallel, sondern mit klarer Erstzuständigkeit und gegenseitiger Vertretung.	Keine Pflegeleitungsentscheidungen, keine stille Übernahme von Führungsaufgaben.	Von 7:00 bis 17:00 Uhr soll durch versetzte Zeiten möglichst persönliche Erreichbarkeit gesichert sein.
VK 1: Frontoffice	Telefon, Empfang, Erstkontakt, Stammdatenanlage, Kundenkorrespondenz, Angehörige, Ärzte, Krankenhäuser, Kassen.	Keine Entscheidung über Aufnahme oder Leistungsumfang; nur Vorprüfung und Vorbereitung.	Anfragen werden im CRM/Aufnahmeboard dokumentiert; Rückmeldung an PDL/Stv. am selben Tag.
VK 1: Verordnungen	Verordnungs- und Genehmigungsmanagement, Fristen, Rückfragen bei Ärzten und Kassen, Wiedervorlagen.	Keine fachliche Änderung der HKP-Verordnung ohne Pflegeleitung/Arzt.	Offene-Verordnungen-Liste wöchentlich; keine Leistung ohne geklärte Kostenübernahme, soweit vermeidbar.
VK 1: Termine	Termine für Erstgespräche, Pflegevisiten, erneute Kundenbesuche und Beratungsgespräche § 37 Abs. 3 vorbereiten und nachhalten.	Keine inhaltliche Durchführung der Beratungen, wenn keine Qualifikation/Beauftragung vorliegt.	Terminquote, Ausfallgründe, Nachfassliste.
VK 2: Abrechnungsnahe Verwaltung	Fehlerprotokolle, Rechnungsdruck/Versand bzw. KIM/DTA, Begleitzettel, Unterlagen, Absetzungsvorbereitung, Rückläuferlisten.	Keine pflegefachliche Freigabe der Leistungen; keine manuelle Nachabrechnung ohne Rücksprache.	Abrechnungslauf mit Checkliste; Rückläufer werden nach Kasse und Ursache strukturiert.
VK 2: Offene Posten	OP-Listen, Zahlungseingänge in Abstimmung mit Fibu, Mahnvorschläge, Klärung fehlender Zahlungen.	Keine Entscheidung über Ausbuchungen oder strittige Forderungen ohne Verwaltungsleitung/PDL.	Wöchentliche OP-Liste mit Ampel: neu, in Klärung, Mahnung, Eskalation.
Gemeinsam: digitale Akte	Digitale Ablage, Posteingang/-ausgang, Scannen, Verschlagwortung, Fristen, Datenschutz im Alltag.	Keine privaten Ablagen, keine Papier-Schattenakten als führendes System.	Eine führende digitale Kundenakte mit klarer Dateibenennung und Wiedervorlagen.
Gemeinsam: Mitarbeiter-Service	Rückfragen von Mitarbeitern, Unterlagenannahme, Hinweise zu Touren-/MDA-Problemen an Pflegeleitung weitergeben.	Keine fachliche Dienstanweisung in Pflegefragen.	MDA-/Dokumentationsprobleme werden in Tickets/Listen festgehalten.
Schnittstelle Lohn/Fibu/Personal	Unterlagen sammeln und weitergeben; Status nachhalten; Rückfragen vorbereiten.	Endverantwortung bei Verwaltungsleitung bzw. externer/Zentralfunktion; Personalentscheidungen bei PDL.	Saubere Übergabe nach Monatsabschlusskalender.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Aufgaben neu verteilen | Abgrenzung innerhalb der Verwaltung

Klare interne Aufgabentrennung: Verwaltungskraft 1 verantwortet Frontoffice, Kundenstammdaten, Termine und Verordnungen. Verwaltungskraft 2 verantwortet Abrechnungsvorbereitung, offene Posten, Rückläufer und Mahnwesen. Beide übernehmen definierte Vertretungsaufgaben; die Verwaltungsleitung koordiniert Schnittstellen, Prioritäten und Prozessqualität.

Thema	Federführung	Beteiligt	Nicht verwechselt mit
Lohnbuchhaltung	Verwaltungsleitung + zentrale/externe Lohnbuchhaltung	PDL/Stv. liefern freigegebene Zeiten, Fehlzeiten, Zulagen; VK sammeln Unterlagen	Nicht Aufgabe von VK 1/VK 2 als Endverantwortung; nicht über Pflegeleitung per Nebenliste lösen
Finanzbuchhaltung	Verwaltungsleitung + zentrale/externe Fibu/Steuerberatung	VK 2 bereitet OP-Listen, Zahlungsklärungen, Belege und Rückläufer vor; PDL bewertet wirtschaftlich	Nicht operative Pflegeaufgabe; keine ungeprüften Ausbuchungen
Personalwesen administrativ	Verwaltungsleitung	PDL entscheidet Einstellung, Entwicklung, Abmahnung, Trennung; PDL+ Stv. liefern Rückmeldungen; VK unterstützen Akten und Termine	Nicht gleichzusetzen mit Mitarbeiterführung in der Pflege
Alltagsverwaltung Pflegedienst	VK 1 und VK 2 je nach Erstzuständigkeit	Verwaltungsleitung setzt Standards; PDL/Stv. entscheiden pflegefachlich	Nicht Lohn/Fibu; nicht strategische Leitung
Abrechnungsprozess	Verwaltungsleitung als Prozessowner; VK 2 operativ	PDL + Stv. geben Leistungen über Soll-Ist frei; VK 1 liefert Genehmigungen/Verordnungen	Abrechnung ist nicht nachträgliche Dateneingabe, sondern Ergebnis der laufenden Steuerung
§ 37.3 / Kundenbesuche	VK 1 terminlich-administrativ	PDL/Stv./Teamleitung/Beratungskräfte inhaltlich; VwL wertet Kennzahlen aus	Terminierung ist nicht Beratung und nicht Pflegevisite
Digitalisierung/EDV-Organisation	Verwaltungsleitung	VK führen Standards aus; PDL entscheidet Prioritäten; EDV-Dienstleister technisch	Nicht jeder Mitarbeiter baut eigene Listen oder Ablagen

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Zusammenfassung Neuorganisation der Verwaltung | Verwaltung + Pflegedienstleitung

1 Empfehlung in einem Satz

Der Dienst sollte die Pflege in drei überschaubare Verantwortungsbereiche aufteilen, die PDL aus Routineverwaltung konsequent herausnehmen, die Stellvertretung zur operativen Steuerungsachse machen und die neue Verwaltungsleitung als Prozess-, Schnittstellen- und Controlling-Leitung einsetzen.

2 Zielprinzipien

- Keine Aufgabenteilung nach persönlicher Vorliebe, sondern nach Verantwortung: Pflegeleitung führt Pflege und Wirtschaftlichkeit, Verwaltung führt Prozesse und Fristen.
- Die Abrechnung wird nicht mehr nachträglich „gemacht“, sondern entsteht aus täglicher Planung, Soll-Ist-Kontrolle, sauberer Leistungserfassung und zeitnaher Korrektur.
- Zwei Verwaltungskräfte bleiben bewusst erhalten: Vertretung, längere Erreichbarkeit, geringeres Risiko und Spezialisierung im Alltag.
- Die Verwaltungsleitung ist nicht die dritte Verwaltungskraft, sondern die Führung der Verwaltung und die Schnittstelle zu Lohn, Fibu, Personalwesen, EDV, KIM/TI und Controlling.
- Der PNOG-Gesetzentwurf wurde am 30. September 2026 vom Bundeskabinett beschlossen; das parlamentarische Verfahren steht noch aus. Als Frühwarnsystem gilt: Pflegegrad 1, Entlastungsbetrag und Sozialraumbudget, Beratung und Begutachtung können die Nachfrage und die Erlöslogik verändern.
- Der Markt ist im Umbruch. Größere Einheiten, digitale Prozesse, saubere Erlössicherung und klare Zuständigkeiten werden wichtiger.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Zusammenfassung Neuorganisation der Verwaltung | Verwaltung + Pflegedienstleitung

3 Zielorganigramm in Worten

Oberhalb steht die Geschäftsführung. Darunter liegen die Pflegedienstleitung als Gesamtleitung Pflege und die Verwaltungsleitung (perspektivisch auch für weitere Leistungsbereiche des Trägers).
Die Pflege wird in drei Bereiche geführt: Bereich A bei der PDL oder einer späteren Teamleitung, Bereich B bei der stellvertretenden PDL und Bereich X bei der Teamleitung BHV.
Die Verwaltungsleitung ist organisatorisch auf gleicher Ebene wie die PDL oder ihr eindeutig zugeordnet und führt zwei Verwaltungskräfte. Zusätzlich werden zentrale/externe Funktionen für Lohnbuchhaltung, Finanzbuchhaltung, Steuerberatung, Datenschutz und IT klar als Schnittstellen definiert, nicht als diffuse Zusatzaufgaben der normalen Verwaltungskräfte.

4 Konkrete Verteilung der Verantwortungen

Die PDL verantwortet Gesamtsteuerung, Markt, Qualität, Personalgrundsatzfragen, Kundenaufnahme bei komplexen Fällen, Vergütung und Digitalisierungsprioritäten. Die stellvertretende PDL verantwortet das operative Pflegegeschäft mit PEP, Tagessteuerung, Soll-Ist und Vertretung.
Die PDL führt ihren Bereich nah an Kunden und Mitarbeitern.
Die Verwaltungsleitung führt die Verwaltung, das Controlling und die Schnittstellen zu Fibu, Lohn und Personalwesen.
Verwaltungskraft 1 sollte den kunden- und verordnungsnahen Alltag führen;
Verwaltungskraft 2 den abrechnungsnahen Prozess mit OP-Listen, Rückläufern und Fehlerprotokollen.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Zusammenfassung Neuorganisation der Verwaltung | Verwaltung + Pflegedienstleitung

5 Abgrenzung Leitung und Verwaltung

Die entscheidende Abgrenzung lautet: Pflegefachliche und wirtschaftliche Freigaben liegen bei Pflegeleitung und Stellvertretung; administrative Vorbereitung, Fristen, Unterlagen, Systempflege und Prozessüberwachung liegen in der Verwaltung. Lohnbuchhaltung, Finanzbuchhaltung und Personalwesen sind keine normalen Alltagsaufgaben der beiden Verwaltungskräfte. Diese Bereiche werden durch die Verwaltungsleitung geführt und mit zentralen oder externen Dienstleistern verknüpft. Die PDL bleibt bei Personalentscheidungen verantwortlich, wird aber von der Verwaltungsleitung administrativ entlastet.

6 Umsetzung in den nächsten 90 Tagen

- Woche 1-2: Zielorganigramm beschließen, Verantwortungsmatrix freigeben, alle Schattenlisten erfassen.
- Woche 3-4: Pflegebereiche nach Stadtteilen, Fahrzeiten und Kundenstruktur zuschneiden; Kunden und Mitarbeiter zuordnen.
- Woche 5-6: Digitalen Aufnahme-, Verordnungs- und Abrechnungsworkflow festlegen; Verantwortlichkeiten in der Software abbilden.
- Woche 7-8: Monatliches Controlling mit PDL und Verwaltungsleitung einführen: Umsatz, offene Posten, Rückläufer, Tourenabweichungen, Personalstunden.
- Woche 9-12: Alte Doppelarbeiten abschaffen, Vertretungsregeln testen, Schulungen zu Soll-Ist, Leistungsnachweisen, MDA/KIM/TI und Rückläuferbearbeitung durchführen.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Zusammenfassung Neuorganisation der Verwaltung | Verwaltung + Pflegedienstleitung

7 Risiken, wenn nicht bald umgestellt wird

Ohne klare Neuverteilung bleiben die klassischen Risiken: PDL wird Flaschenhals, Verwaltung übernimmt Leitungstätigkeiten ohne Mandat, Abrechnung wird nachträgliche Reparaturarbeit, Leistungsnachweise werden mehrfach kontrolliert, Rückläufer wachsen, offene Posten steigen und Digitalisierung erzeugt nur zusätzlichen Aufwand statt Entlastung.

Abgrenzung der Aufgaben von Leitung + Verwaltung

Aufgaben neu verteilen | konkrete Aufgaben | vorab: ein paar Anmerkungen

Die vorigen Auswertungen bezogen sich auf die Verantwortungsbereiche.

Nun erfolgt eine konkrete Zuordnung von Aufgaben auf die 5 genannten Personenkreise.

Alle der KI zur Verfügung gestellten Daten und Informationen sind meine eigenen Veröffentlichungen, die ich ohne KI entwickelt habe oder sie sind von mir bekannten Autoren wie Helge Ogan oder Daniel von Kralik. Insofern hat die KI hier hoffentlich nicht halluziniert.

Gerade bei dieser Aufgabenverteilung lohnt es sich vermutlich, im nächsten Schritt noch einmal gezielt auf **Grenzfälle und Doppelzuständigkeiten** zu schauen – also dort, wo PDL, Stellvertretung und Verwaltungsleitung leicht wieder in alte Überschneidungen rutschen können.

Quellenbasis

- Thomas Sießegger: Die mitwachsende Struktur und Organisation, PDL praxis 04/2010.
- Thomas Sießegger: Die Abrechnung ist „kostenlos“, sie entsteht automatisch, PDL praxis 05/2010.
- Thomas Sießegger: Die Verwaltungskraft – Dreh- und Angelpunkt des ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes, PDL-Management 2022.
- Thomas Sießegger: Die Abrechnung im Kreislauf der Prozesse, PDL-Management Ausgabe 24, März 2024.
- Helge Ogan: Die Abrechnung im ambulanten Dienst, PDL-Management Ausgabe 24, März 2024.
- Daniel von Kralik: Papier-Wahnsinn sowie Rückläufer-Rallye, PDL-Management Ausgabe 24, März 2024.
- Bundesministerium für Gesundheit: Pflegeneuordnungsgesetz (PNOG), Kabinettsentwurf vom 30. September 2026.
- Kompetenzzentrum Digitalisierung und Pflege: Vollelektronische Abrechnung / FAQ, Stand 2026.

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	**694** Std./Wo.	**60** Std./Wo.	**30** Std./Wo.	**600** Std./Wo.	**4** Std./Wo.

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

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

Angemessene Anteile an Leitung und Verwaltung, Teil 1

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

ohne Gewähr!

Monat der Erhebung: **Oktober 2024**

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

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

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

Ermittlung der Quoten nach zwei unterschiedlichen Verfahren

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

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

Angemessene Anteile an Leitung und Verwaltung, Teil 2

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

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

Auswertung

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

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

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

Auswertung

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

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

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

Auswertung
alle Mitarbeiter zusammen
= 19 Mitarbeiter mit einem

gesamten Beschäftigungsumfang (BU) von: **443,00 Std./Wo.**

durchschnittlichen (BU) von: **23,32 Std.** pro Woche | **94,28 Std.** im Monat

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

Reorganisation der Tätigkeiten von Verwaltung und Leitung

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

Überlegungen zur Abrechnung von Leistungen

[Dauer der Reorganisation = 3 bis 6 Monate]

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

Verwaltung

Tätigkeiten, die abgegeben werden

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

−

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

Zusätzliche Tätigkeiten

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

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

Leitung

+

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

Reorganisation der Tätigkeiten von Verwaltung und Leitung

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

Überlegungen zur Abrechnung von Leistungen

[Dauer der Reorganisation = 3 bis 6 Monate]

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

Verwaltung

-

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

+

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

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

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

+

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

-

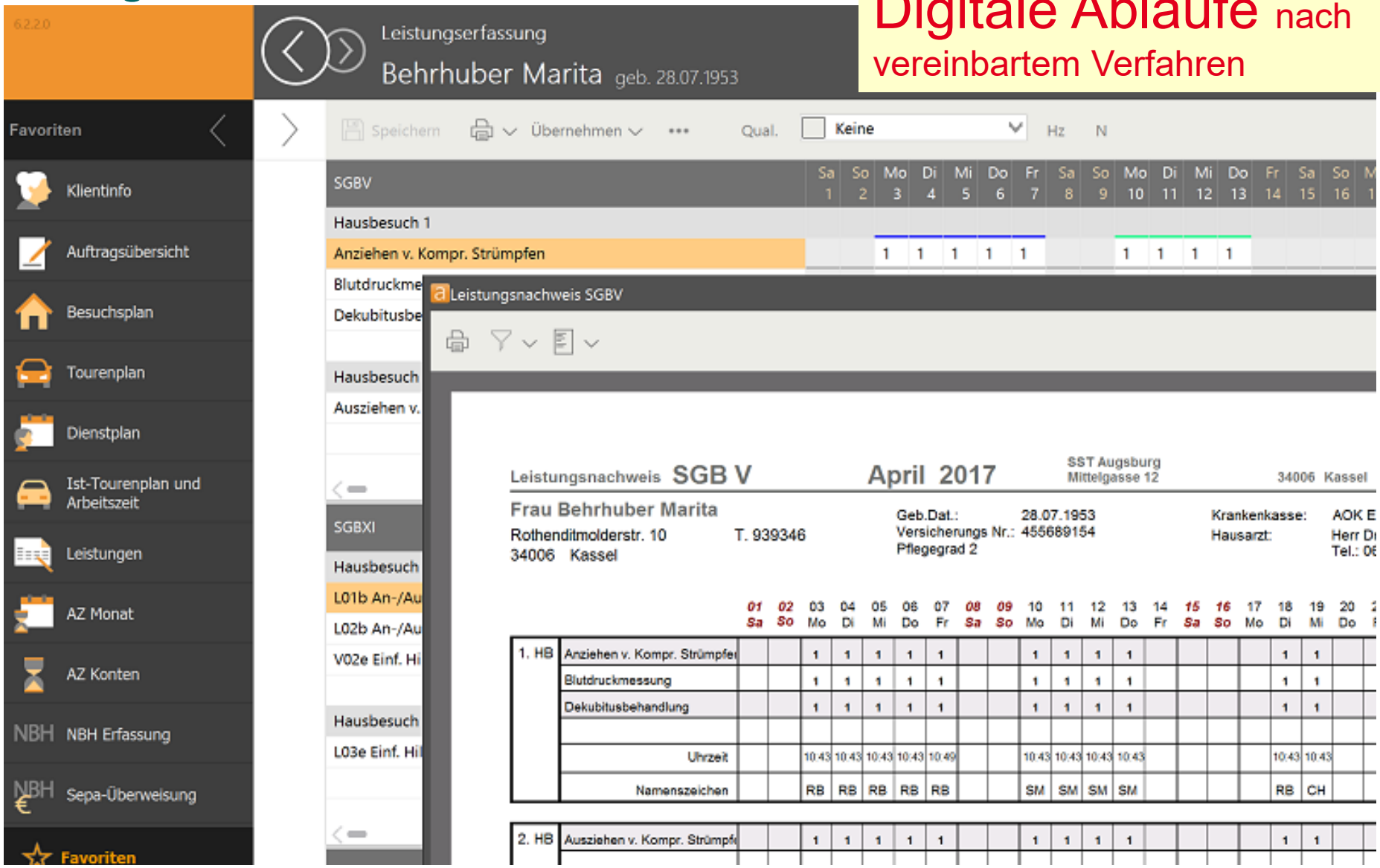
- **Abgabe der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI an dafür geeignete Pflegefachkräfte**
- **Abgabe des Verordnungsmanagements an die Verwaltungskraft**
- **Terminieren und Auswerten der**
  - Beratungsgespräche
  - erneuten Kundenbesuche
- **Abgabe der Durchführung von**
  - Qualitätsmanagement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

Leitung

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

Leistungsnachweise korrekt führen

Digitale Abläufe nach vereinbartem Verfahren



Die Abrechnung, Leistungsnachweise und Prüfungen

Digitale Abläufe nach vereinbartem Verfahren

Leistungsnachweis SGB XI August 2017 [redacted] XI

[redacted]

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

Pflegekasse: [redacted]
Hausarzt:

IK. Nr.:
Tel.Nr.:

Intern
☐ geprüft
☐ erfasst

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

21.08., 29., 30.08.

1. HB. H.B.

Nachträglich korrigiert
Änderung vom Kunden genehmigt
Unterschrift _____

7.09.2017 [redacted]
Datum, Unterschrift Pflegebedürftiger/Bevollmächtigter

[redacted]
Unterschrift Pflegeeinrichtung

Prozess: Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten



Digitale Abläufe
nach vereinbartem
Verfahren

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 über die mit dem Kostenträger vereinbarten DTA-Verfahren und 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. Tag bis Monatsende)

11. Erstellen von Auswertungen und Berichten

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

12. Qualitätskontrolle der Abrechnungsprozesse

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

13. Archivieren der Abrechnungsunterlagen

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

14. Schulung und Weiterbildung

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

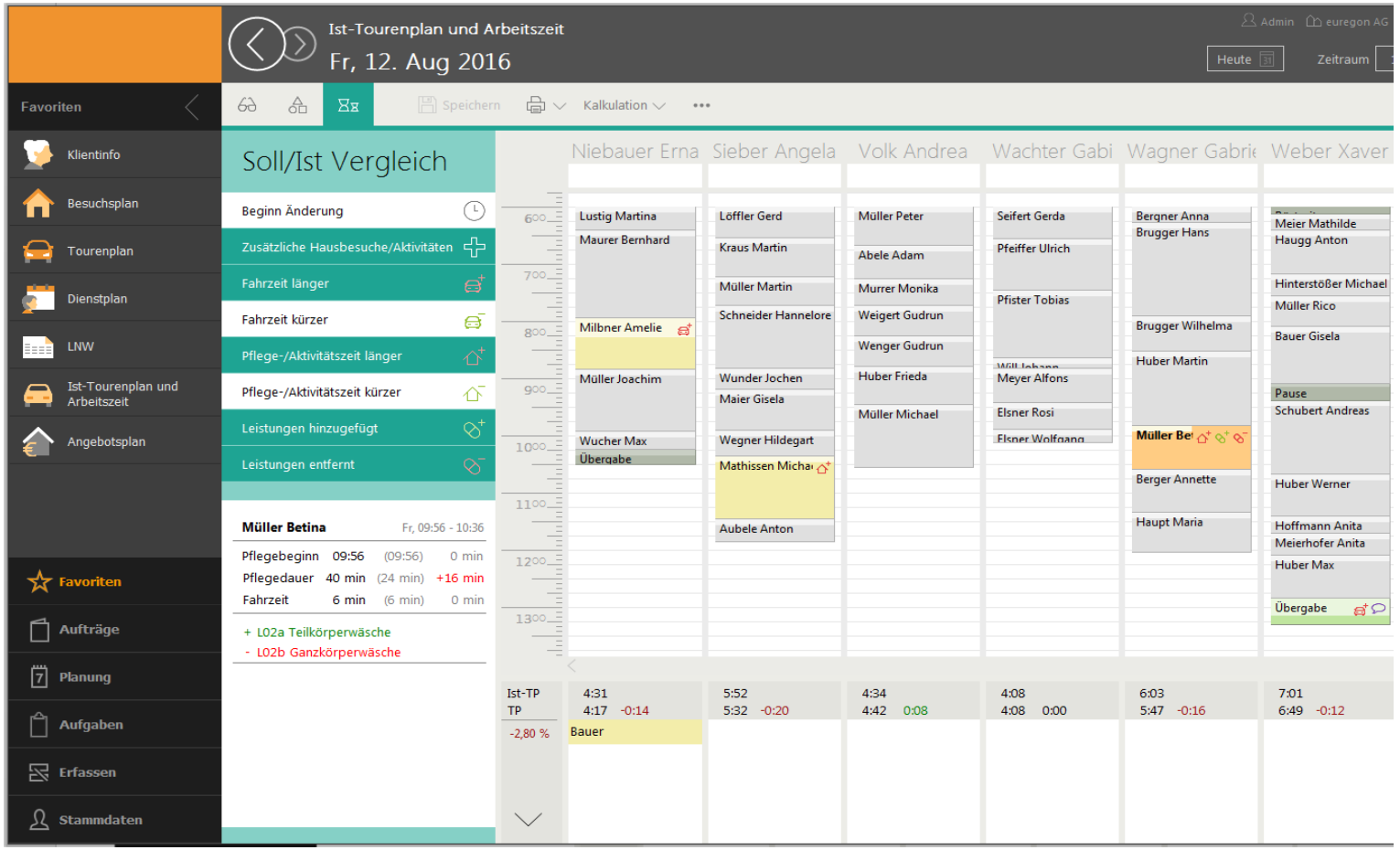
15. Feedback und Kommunikation

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

Prozess: Ablage und Verwaltung der Patienten-Stammdaten

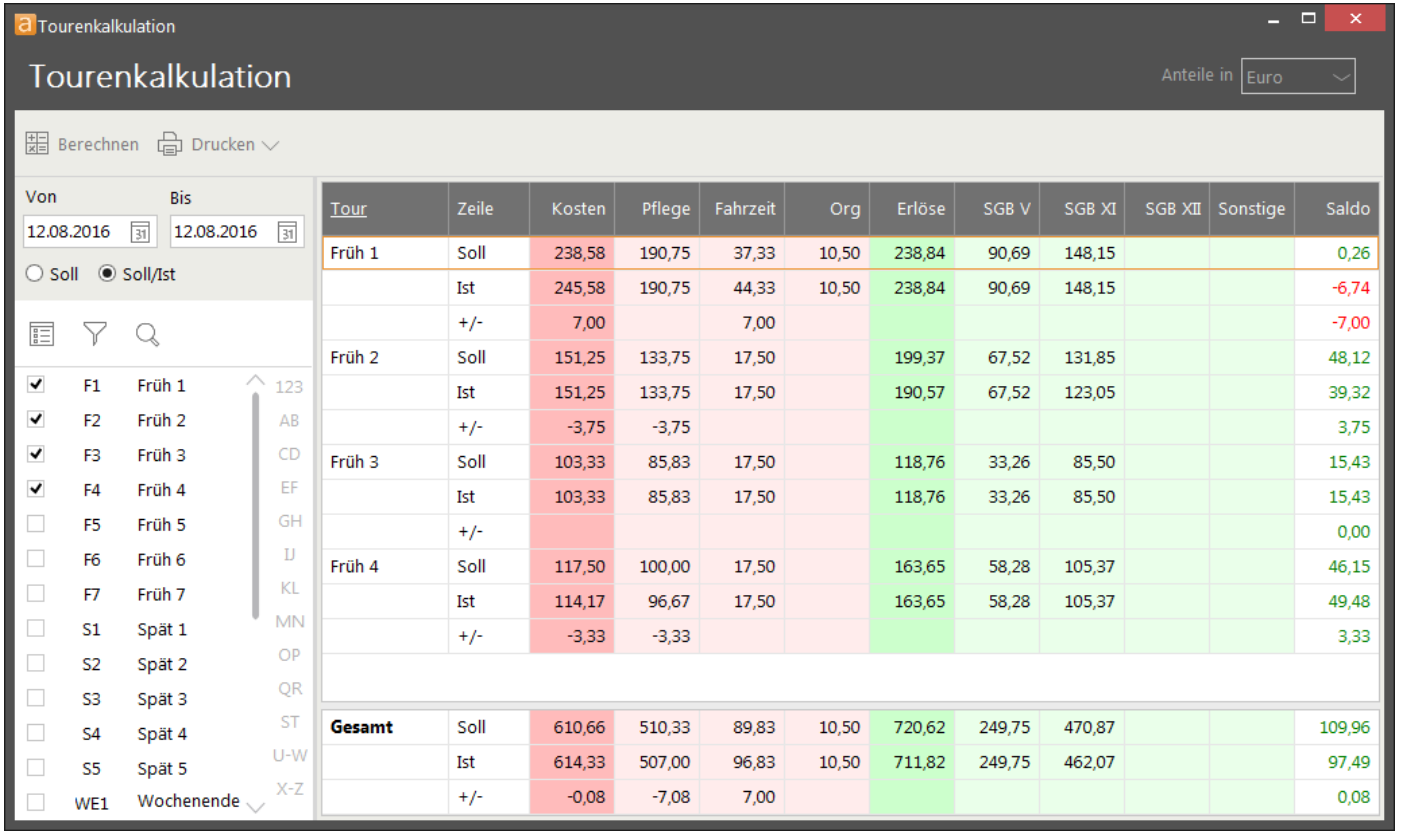


Soll-Ist-Vergleich: differenzierte Darstellung für die PDL



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

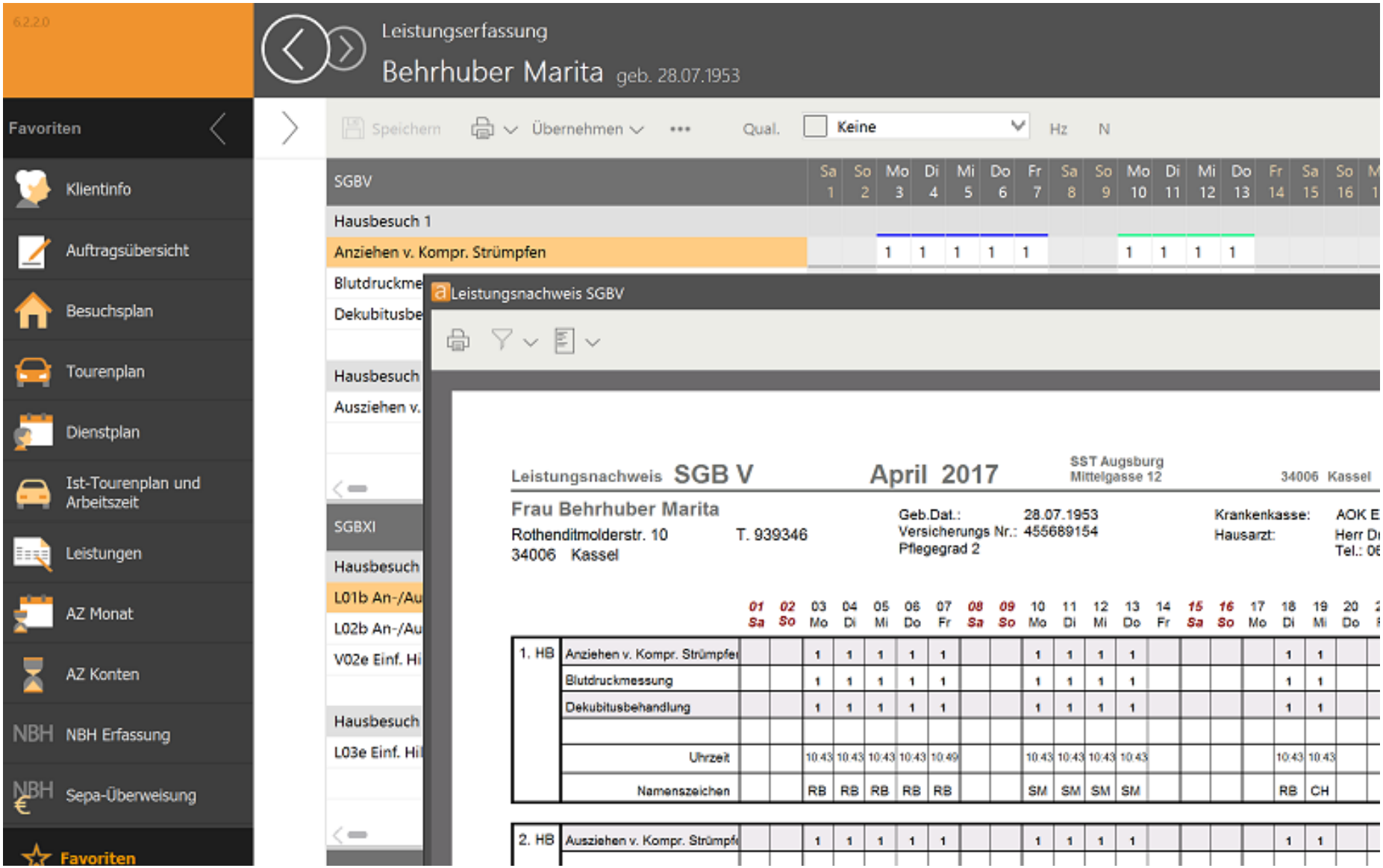
Nachkalkulation:
Vergleich von Planwerten mit der tatsächlichen Abrechnung



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

Vergleichen Sie ganz einfach die geplanten Erlöse mit den Leistungen,_x000B_die tatsächlich erbracht sind und abgerechnet werden.

Leistungsnachweise korrekt führen



Büroorganisation

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

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

Ziele sind:

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

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

- Formulare
- Kalkulationen
- Mitarbeiter-Stunden
- Pflegeverträge
- Geschützte dienstliche Leitungs- und Verwaltungsunterlagen
- Qualitätsmanagement-Handbuch
- Statistiken
- Zeugnisse

Digitale Abläufe
nach vereinbartem Verfahren

Büroorganisation

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

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

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

Beispiel:
1. Formulare
2. Zeiterfassungen oder Arbeitszeitnachweise
3. Kennzahlen 2021 - 2026
4. Statistiken und Auswertungen
5. Korrespondenz mit Kassen
6. Korrespondenz mit Patienten und Angehörigen
7. Allgemeine Korrespondenz
8. Adressen
9. Geschützte dienstliche Leitungs- und Verwaltungsunterlagen
10. Eingescannte Briefe und Unterlagen

.....

Digitale Abläufe
nach vereinbartem Verfahren

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.
Für Verwaltung, Leitung und Pflege sind klare Zugriffsrechte festzulegen. Zugriff erhält nur, wer die Daten für seine dienstlichen Aufgaben benötigt.
Meine Empfehlung ist, die digitalen Kunden- sowie Mitarbeiterakten so anzulegen, wie auch eine gedruckte Akte angelegt werden würde. Eine digitale Kundenakte könnte wie folgt aussehen:

Ordnerstruktur der Kundenakten

1. Vertragswesen
1.1 Angebote
1.2 Pflegevertrag
1.3 Kündigung
2. Verordnungsmanagement
2.1 Verordnungen
2.2 Genehmigungen
2.3 Widersprüche
3. Abrechnung
3.1 SGB V
3.2 SGB XI
3.3 SGB XII
3.4 SGB XI § 45b Entlastungsbetrag
3.5 SGB XI § 37 Abs. 3
Beratung extern (Pflichtkunden)
Beratung Sachleistungskunden
3.6 SGB XI § 39
Verhinderungspflege
3.7 Privatzahlerleistungen
4. Medizinisches
4.1 Medikamentenpläne
4.2 Ärztliche Anweisungen
4.3 Krankenhausberichte
4.4 Überleitung
4.5 Sonstiges
5. Vollmachten
6. Schriftverkehr
6.1 Krankenkasse
6.2 Pflegekasse
6.3 Angehörige
6.4 Ärzte
6.5 Sonstige

Digitale Abläufe
nach vereinbartem Verfahren

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 20261011, d.h. Jahr, Monat und dann Tag - oder „2026-10-11 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: 20261011_Mustermann_Max_V_20261001-20261031
Was bedeutet dieser „**Code**“ nun?

- 20261011 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.

Einheitliche Trennzeichen erleichtern die Lesbarkeit. Unterstriche sind eine mögliche Konvention, aber keine Voraussetzung für die Windows-Suche.

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

Digitale Abläufe
nach vereinbartem Verfahren

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

Beispielrechnung für die Planung der Beratung

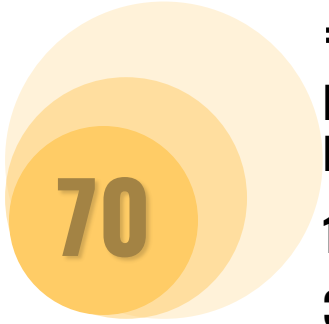
100 Kunden: 70 SGB XI, 60 SGB V, davon 30 in beiden Bereichen

SGB XI Pflegebedürftige		SGB V Patienten		insgesamt Kunden
70	/	60		100

Planungsannahme: 197 externe Beratungskunden im Umfeld

Der Faktor 2,82 ist ein Beispiel, keine gesicherte Marktprognose.

= Faktor 2,82



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

Pflegegeldkunden der Pflegegrade 2 bis 5: zweimal jährlich Pflicht.
Pflegegrad 4 und 5: zusätzliche vierteljährliche Beratung freiwillig.

197 × 2 = 394 Pflichtberatungen pro Jahr

394 ÷ 12 ≈ 33 Beratungen pro Monat

≈ 33% in Relation zu 100 eigenen Kunden

Beratung als Steuerungsinstrument | Die Verwaltungskraft organisiert und terminiert

Potenziale der Beratung [Beratungskunden und Beratungsgespräche]

70

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

Pflegegeldkunden der Pflegegrade 2 bis 5: zweimal jährlich Pflicht.
Zusätzliche Termine bei Pflegegrad 4 und 5 nur bei Inanspruchnahme.

= zirka 394 Beratungsgespräche pro Jahr

= zirka 33 Beratungsgespräche pro Monat (bei 12 Monaten)

= 33% in Relation zur Anzahl der Kunden

70 x 2

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

= **140 Beratungs-Gespräche** pro Jahr

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

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

insgesamt = 534 Beratungsgespräche insgesamt pro Jahr

= 45 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 sichert die häusliche Versorgung und unterstützt die Angehörigen. Die folgenden Kategorien helfen bei der Vorbereitung. Die Dauer richtet sich nach dem tatsächlichen Bedarf, nicht allein nach Verkaufschancen. Die Verwaltung terminiert, die Pflegefachkraft berät.

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.

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

Beratungsbesuche nach § 37 Abs. 3 SGB XI werden nach dem vereinbarten Verfahren dokumentiert und mit der Pflegekasse abgerechnet. Bei Sachleistungs- und Kombinationskunden ist die Beratung freiwillig.

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, zweimal pro Jahr eine Beratung mit Bezug auf den gleichen Paragrafen 37 Abs. 3 SGB XI abzurufen?
Was ist dabei zu berücksichtigen?

- Die Beratung sichert die häusliche Pflege und unterstützt die pflegenden Angehörigen. Maßgeblich sind der individuelle Bedarf und die geltenden Qualitätsanforderungen.
- Sachleistungskunden können halbjährlich eine Beratung abrufen. Der Kunde muss diese wünschen und beauftragen.
- Die Pflegekasse trägt die Vergütung. Das Sachleistungsbudget wird dadurch nicht geschmälert.
- Nutzen Sie das einheitliche Nachweisformular und den vereinbarten Übermittlungsweg. Ein frei gestaltetes Formular ersetzt den vorgeschriebenen Nachweis nicht.
- Dokumentieren Sie Durchführung, erforderliche Bestätigungen und Einwilligungen nach dem geltenden Nachweisverfahren.
- Hinterlegen Sie Pflichtberatungen und freiwillige Beratungen in der Software getrennt.
- Werten Sie Termine, Durchführung, Nachweisübermittlung und Abrechnung getrennt aus.
- Die Verwaltung organisiert und kontrolliert den Prozess. Die pflegefachliche Beratung übernimmt eine entsprechend qualifizierte Pflegefachkraft.

Beraten und Verkaufen – hier beim Erstgespräch

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

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

Es sind nur die gelben und hellblauen Felder einzugeben

f = früh, m = mittags, a = abends

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

Legende für die Eintragungen in die Datei:

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

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

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

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

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

Ermittlung der „wahren“ Zeitwerte für Leistungskomplexe und Einzelleistungen

1. Schritt
Planung der Leistungen für den Patienten

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

1

2

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

4 4

5 5

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

3

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

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

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

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

Ermittlung der „wahren“ Zeitwerte für Leistungskomplexe und Einzelleistungen

Aufzeigen der Rechenschritte

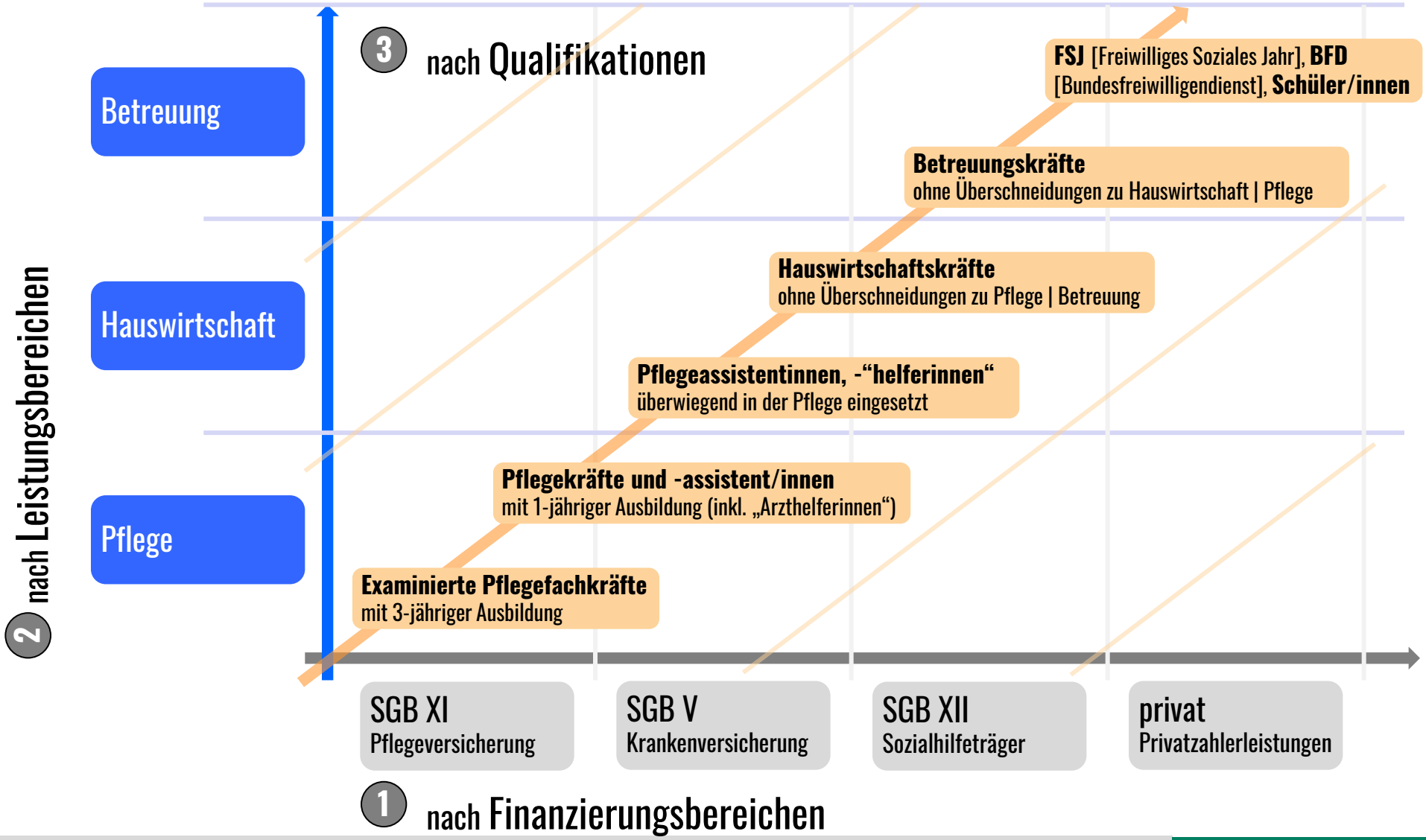
54 Minuten waren an geplanter Zeit hinterlegt.

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

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

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

Grundlagen einer Kostenstellenrechnung – differenzierte Zeiterfassung



„Klassischer“ ambulanter Pflegedienst

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

Betreuungs- und Entlastungsdienst

Stunden pro Jahr
umgerechnet auf Vollzeitstelle

A	**Arbeitsvertragliche Stunden** inkl. Über- bzw. Mehrstunden	**2.000**	
	Urlaub und Krankheit und weitere Ausfallzeiten (z.B. externe Fortbildung)	**400**	
B	**Anwesenheitsstunden** inkl. Über- bzw. Mehrstunden	**1.600**	= 100%
	Organisations- und Koordinationszeiten (Rüstzeiten vor und nach dem Dienst, Dienstbesprechungen, usw.)	**80**	= 5%
C	**Einsatzstunden** = Pflegen, versorgen und unterwegs sein	**1.520**	= 95%
	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 + Fahrtzeit)	Kosten je Einsatz-Stunde
Pos.	Kostenpositionen	in €uro	in Std.	in €uro/Std.
1.	***Personalkosten der Mitarbeiter in der Pflege***			
1.1.	**Examinierte Pflegefachkräfte** [mit mind. 3-jähriger Ausbildung]	**376.000 €**	**9.400 Std.**	**40,00 €**
1.2.	**Pflegekräfte, Pflegeassistentinnen** [mit mind. 1-jähriger Ausbildung]	**210.304 €**	**6.572 Std.**	**32,00 €**
1.3.	**Pflegeassistentinnen, Betreuungs- und Hauswirtschafts - Mitarbeiterinnen**	**59.612 €**	**2.129 Std.**	**28,00 €**
1.4.	Mitarbeiter/innen im Bundesfreiwilligendienst (**BUFDIs**), im Freiwilligen Sozialen Jahr (**FSJ**) o.ä.	**3.110 €**	**311 Std.**	**10,00 €**
1.5.	***Summe der Personalkosten Pflege (1.1 bis 1.5.)***	**649.026 €**	**18.412 Std.**	**35,25 €**
2.	***Overhead-Kosten für die Leitung und Verwaltung des Pflegedienstes***			
2.1.	Personalkosten Leitung des Pflegedienstes	**121.041 €**	**18.412 Std.**	**6,57 €**
2.2.	Personalkosten Regie (Verwaltung, Geschäftsführung usw.)	**81.491 €**	**18.412 Std.**	**4,43 €**
2.3.	***Summe der gesamten Regie- und Verwaltungskosten (2.1 bis 2.2.)***	**202.532 €**	**18.412 Std.**	**11,00 €**
3.	***Overhead-Sachkosten***			
3.1.	.. andere Sachkosten ohne Investitionen (gem. § 82 Abs. 2 SGB XI)	**72.947 €**	**18.412 Std.**	**3,96 €**
3.2.	.. Investitionskosten (gem. § 82 Abs. 2 SGB XI, aber für alle Leistungsbereiche)	**92.761 €**	**18.412 Std.**	**5,04 €**
3.3.	***Summe der gesamten Sachkosten (3.1 bis 3.2)***	**165.708 €**	**18.412 Std.**	**9,00 €**
4.	***Ermittlung des indirekten Kostenanteils für Overhead*** Gesamt-Zuschlag zu den Kosten in der Pflege (= 2.3 + 3.3)			
		368.240 €	**18.412 Std.**	**20,00 €**
5.	***Ermittlung der Gesamtkosten*** .. nicht relevant für die Ermittlung differenzierter Kosten (= 1.5 + 2.3 + 3.3)			
		1.017.266 €	**18.412 Std.**	**55,25 €**

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

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

Definition von Kennzahlen

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

Kennzahlen | Beispiele 2026 | Monatliche Spitzenkennzahlen

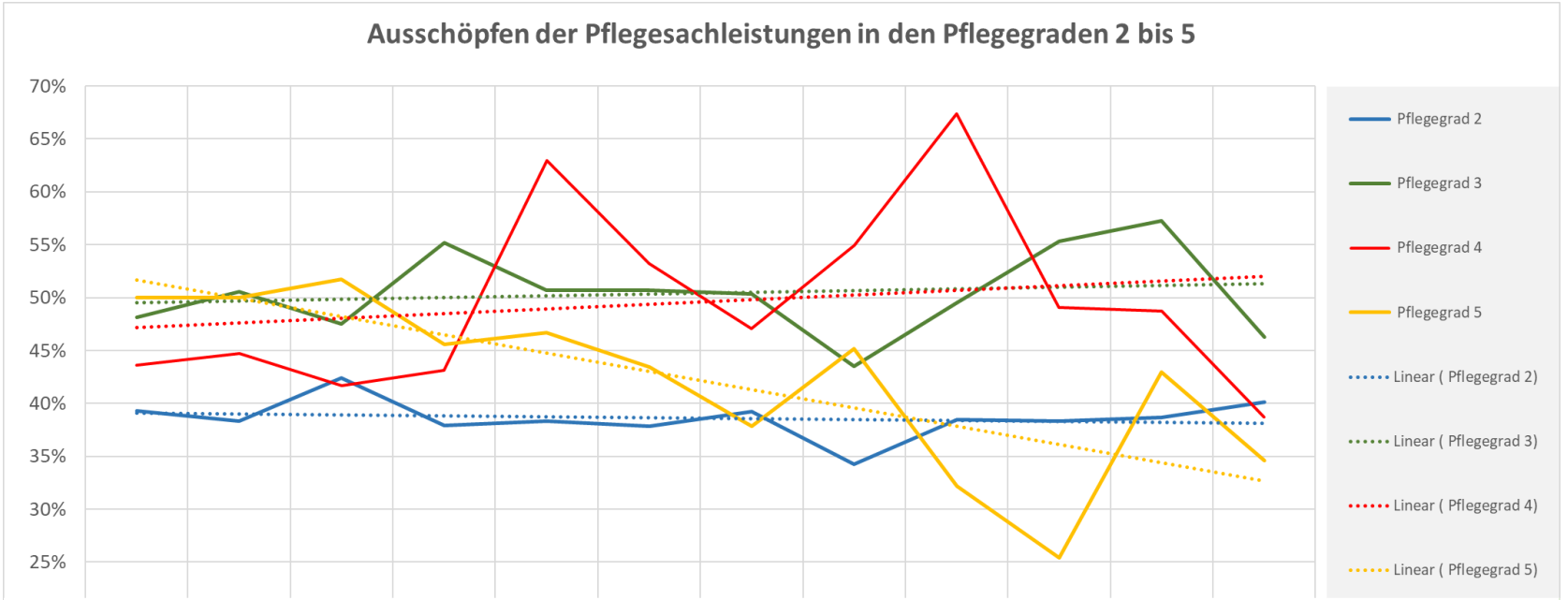
	Monatliche Kennzahlen	Beschreibung	Beispiel		
1	**Kostendeckung**	alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung *dividiert durch* alle Personal- und Sachkosten *multipliziert mit 100%*	1.050.000 € *dividiert durch* 1.000.000 € *multipliziert mit 100%*	=	**105,0%**
	oder				
	Umsatzrendite	Betriebsergebnis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

Kennzahlen | Beispiele 2026 | Monatliche Spitzenkennzahlen

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

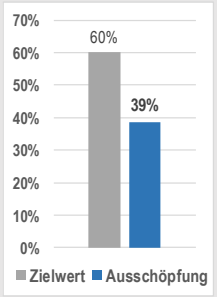
Die Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 forcieren

Das kleine Sießegger-Kennzahlen-System 2026

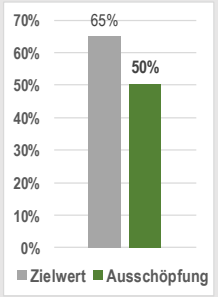


Auswertung der Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 bis 5 bis zum ….. 14. Juli 2021

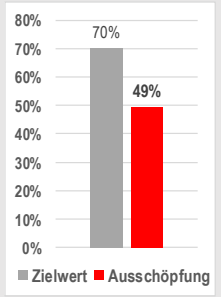
Pflegegrad 2



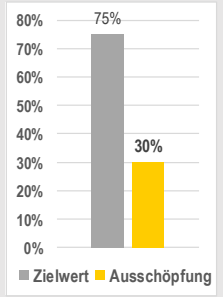
Pflegegrad 3



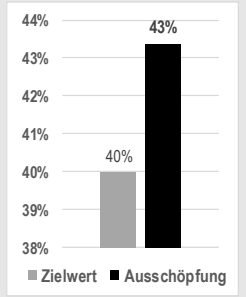
Pflegegrad 4



Pflegegrad 5



Pflegegrade 2 bis 5



Die Ausschöpfung der Sachleistungen in den Pflegegraden 2 und 3 steigern

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

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

Kennzahlen | Beispiele 2026 | Weitere (wichtige) monatliche Kennzahlen

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

Kennzahlen | Beispiele 2026 | Weitere (wichtige) monatliche Kennzahlen

Erfahrungswerte Umsatz pro Kunde

Historische Orientierungswerte, keine aktuellen Bundesdurchschnitte

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, deren Einbeziehung würde die Vergleichbarkeit erheblich beeinträchtigen

Ziel: bedarfsgerechte Versorgung mit kostendeckenden Erlösen

Kennzahlen | Beispiele 2026 | Strukturkennzahlen [jährliche Auswertung]

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

Kennzahlen | Beispiele 2026 | Monatliche Kennzahlen für Leitungs- und Beratungskräfte

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

Das Sießegger-Kennzahlensystem [Zeitenwende]

Kennzahlen für die **PDL**



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

Weniger Kunden | mehr Umsatz pro Patient

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

Kundenanalyse: Wer kann noch versorgt werden angesichts knapper Personalressourcen?

1 Analyse der „defizitären“ Kunden

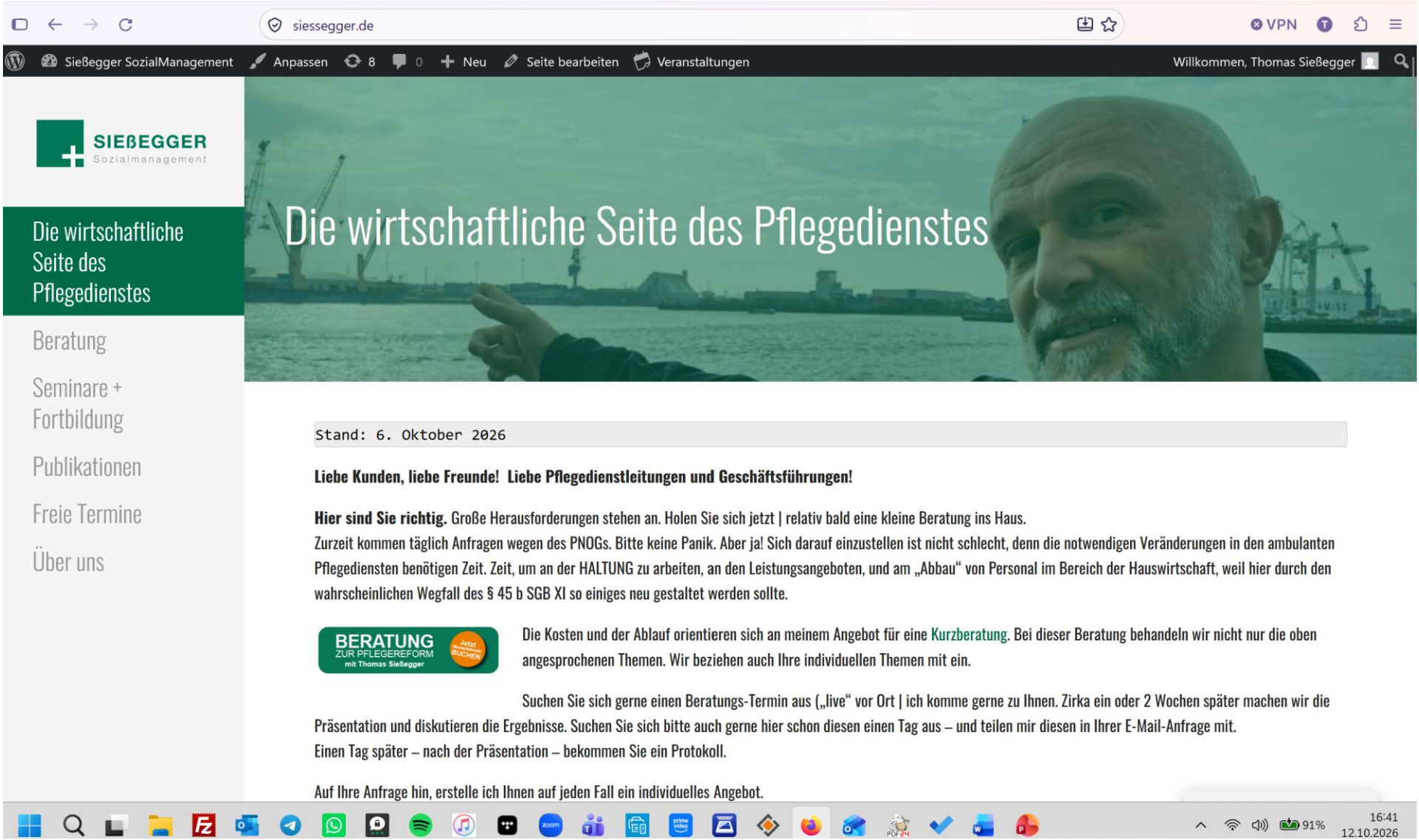
2 Analyse der Ausschöpfung der Sachleistungen

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)	Pflegegrad	= gesamte mögliche Höhe der Sachleistungen pro Monat	tatsächlich bisher durchschnittlich in Rechnung gestellter monatlicher Betrag	= bisherige Auslastung / Ausschöpfung der Sachleistungen	= mögliches zusätzliches Potential pro Monat	= mögliches zusätzliches Potential pro Jahr	Reihenfolge der größten Potentiale	Kurze Anmerkungen
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	

https://www.siessegger.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]

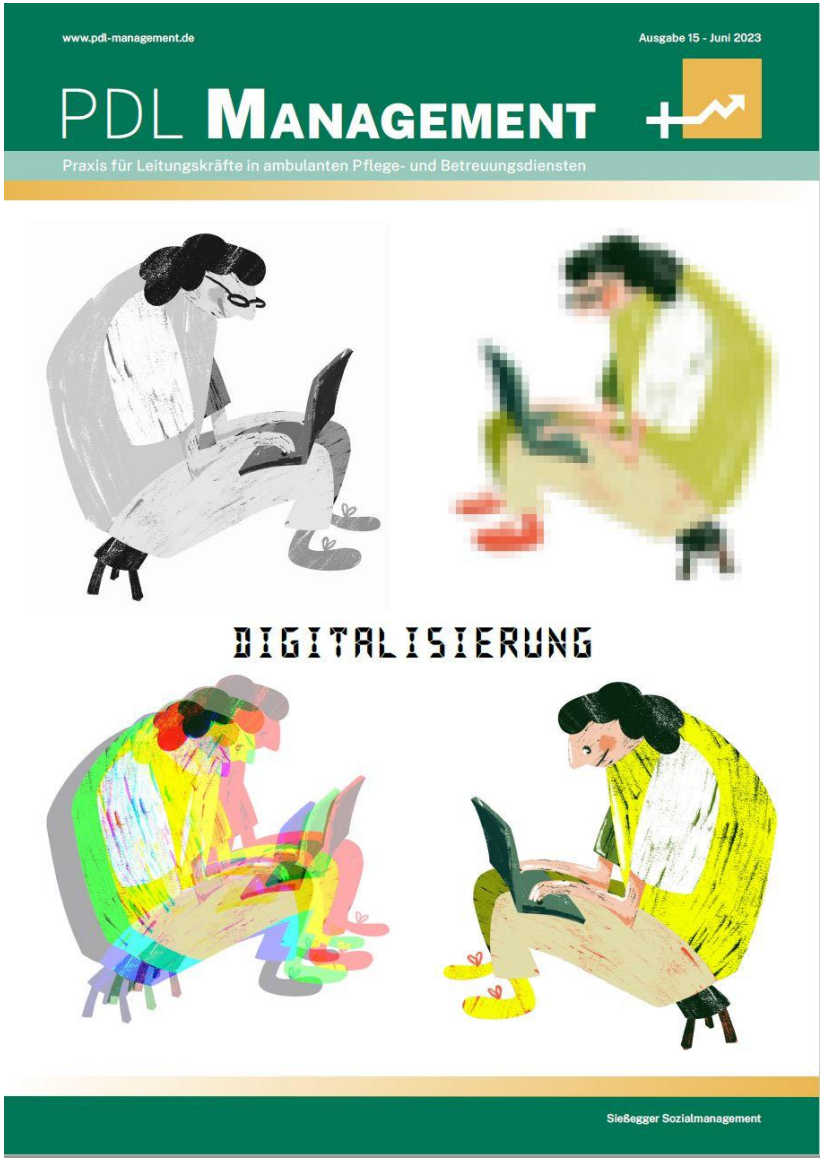
Sießegger + Wawrik Management GmbH
Unternehmensperspektiven für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste und Tagespflegen
Eine Seite **von Thomas Sießegger + Peter Wawrik**

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

passend zum Seminar



Spezielle Ausgaben von www.pdl-management.de





www.pdl-management.de







