

Weniger Patienten – mehr Umsatz

Warum es besser ist, weniger Kunden zu haben (als jetzt) und diese dafür umfassender zu bedienen

Blicken wir ein bisschen in die Zukunft. Einen Mangel an Pflegefachkräften, Pflegeassistenten und an guten Betreuungskräften wird es auf jeden Fall geben, und dieser Mangel wird demografisch sogar noch zunehmen.

Auf der anderen Seite wird in fast jedem Pflegedienst festzustellen sein, dass es Kunden gibt, die bestimmte Leistungen, z. B. die Leistungen die mit dem Entlastungsbetrag nach § 45b SGB XI bevorzugt in Anspruch, oftmals sogar, ohne dass sie diese Leistung unbedingt benötigen. Sie nehmen sie (unter anderem zumindest), weil Sie „kostenlos“ sind, und weil sie ansonsten verfallen würden.

1. Welche Kunden versorgen wir, in welchem Umfang?

Vor dem Hintergrund der jetzigen und auch zukünftiger, weiter sich verschärfende Entwicklungen, werden Pflegedienste sich noch sehr oft die Frage stellen müssen, „Welche Kunden versorgen wir, in welchem Umfang?“

Dabei kommt den ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten eine große Verantwortung zu, dieses immer moralisch oder vor dem Hintergrund des eigenen Leitbildes zu entscheiden. Zudem müssen ambulante Dienste auch betriebswirtschaftliche Aspekte bei ihren Entscheidungen berücksichtigen.

Der ständige Ruf nach der Politik nützt nichts, diese hätte vor 30 Jahren die Weichen stellen müssen, als auch schon damals abzusehen war, dass es zu dieser Mangelsituation kommen wird. Jetzt liegt das Kind im Brunnen, und wir müssen sehen, wie wir es durch die nächsten 20 Jahre bringen werden.

2. Abwägung unterschiedlicher Interessen

Die Verantwortung der Pflege- und Betreuungsdienste, mögliche Ungerechtigkeiten bei der „Verteilung“ von knapp vorhandener Arbeitszeit abzuwägen und im Gleichgewicht der Interessen zu behalten:

- wirtschaftliche Interessen des Pflege- und Betreuungsdienstes
- Wünsche und Bedürfnisse der Pflegebedürftigen und der pflegenden Angehörigen
- Einhaltung rechtlicher und gesetzlicher Vorgaben, insbesondere zum Einsatz der Verhinderungspflege, der pflegerischen Betreuung, der Leistungen mit dem Entlastungsbetrag und deren Abgrenzung untereinander
- Prioritäten setzen in der Reihenfolge für die Leistungserbringung
 - 1) Pflege
 - 2) Betreuung
 - 3) Hilfen bei der Haushaltsführung

3. Wo und wie kann der „Umsatz pro Patient“ gesteigert werden?

Ein erstes Beispiel zeigt, bei welchen Leistungsarten in der Beratung darauf hingewirkt werden kann, den Umsatz zu erhöhen. Gleichzeitig dürfen natürlich nicht alle wegfallenden Patienten durch neue ersetzt werden. Besser ist es, zum Beispiel durch ständige Beratungsgespräche den Leistungsumfang der verbleibenden Kunden nachzujustieren.

Hinweis: Nicht alle Leistungsarten hängen von der Beratung des Pflegedienstes ab. Bei SGB V-Leistungen sind Dienste abhängig von den Verordnungen der Ärzte.

Sollte es sehr viele Kunden geben, die alleinig den Entlastungsbetrag verwenden, also die 125 € pro Monat („und sonst nichts“), wäre es unter Umständen besser, diese Kundennachfragen in Zukunft nachrangig zu bedienen, weil der Verwaltungsaufwand anteilig enorm hoch ist. Unterversorgte Pflegekunden könnten davon profitieren, der Pflegedienst so oder so.

Weniger Kunden | mehr Umsatz pro Patient

Leistungsarten	Jahr 2021 110 Patienten		Jahr 2022 100 Patienten		Veränderungen	
	Ausgangssituation in Euro	in Prozent	Einflussnahme in Euro	in Prozent	in Euro	in Prozent
SGB V	350.000 €	35,0%	350.000 €	35,0%	+ 0 €	+ 0,0%
+ SGB XI	600.000 €	60,0%	595.000 €	59,5%	- 5.000 €	- 0,8%
+ .. davon: Pflegegrade 2 bis 5	450.000 €	45,0%	475.000 €	47,5%	+ 25.000 €	+ 5,6%
+ .. davon: Verhinderungspflege	50.000 €	5,0%	55.000 €	5,5%	+ 5.000 €	+ 10,0%
- .. davon: Entlastungsbetrag § 45	100.000 €	10,0%	65.000 €	6,5%	- 35.000 €	- 35,0%
SGB XII	30.000 €	3,0%	30.000 €	3,0%	+ 0 €	+ 0,0%
+ Privat	20.000 €	2,0%	25.000 €	2,5%	+ 5.000 €	+ 25,0%
gesamt	1.000.000 €	100%	1.000.000 €	100%	0 €	+ 0,0%

► Umsatz pro Patient = 758 €	► Umsatz pro Patient = 833 €	► Umsatz pro Patient + 76 €
---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------

Zudem gibt es die Möglichkeit, Hausbesuche zu verlängern, indem „Pflegerische Betreuung“ in die Pflegeeinsätze eingebracht wird.

Ein Einsatz, der bisher 28 Minuten im Durchschnitt gedauert hat, wird um 8 Minuten verlängert. Diese 8 Minuten werden eingestreut, exakt zeitlich abgegrenzt und erfasst und dienen z. B. dazu, tagesstrukturierende Maßnahmen durchzuführen. Das kann auch einfach nur ein „gemeinsames Kaffeetrinken“ sein.

Auch dadurch werden Einsätze wirtschaftlicher, und der „Umsatz pro Patient“ als Kennzahl steigt!

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflege- und Betreuungsdienste

Internet: www.siessegger.de

E-Mail: pdl-praxis@siessegger.de