

Neue Kennzahlen für eine neue Zeit, Teil 3

Beratung als Erfolgsfaktor erfassen

Erstgespräche, erneute Kundenbesuche und Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI als Kennzahlen abbilden

Pflege- und Betreuungsdienste werden in Zukunft eine weitere Säule in Ihrem Leistungsangebote haben, welche für den Erfolg maßgeblich mit verantwortlich ist, nämlich die **Beratung**.

Die quantitativen Aspekte der Beratung können oberflächlich mit Kennzahlen erfasst werden. Inhalt und Qualität der Beratung dagegen lassen sich in einem monatlichen Kennzahlensystem nur sehr schwer abbilden, deshalb nehmen wir an dieser Stelle Abstand davon.

Kennzahlen bedürfen einer exakten Definition, um gegebenenfalls die eigenen Ergebnisse mit denen anderer Pflegedienste vergleichen zu können.

Begriffsdefinitionen verschiedener Kundenbesuche

Erstgespräch, Erstbesuch	Der Kunde wird zum ersten Mal besucht, es geht um die Aufnahme Dauer = ca. 1,0 bis 1,5 Stunden + ca. ½ Std. Vorbereitung + ca. ½ Std. Nachbereitung
Folgebesuch	Der Folgebesuch erfolgt ca. ____ Wochen nach dem Erstgespräch, um die dort vereinbarten Leistungen zu überprüfen, und noch einmal alles abzustimmen.
erneute Kundengespräche	Es sollte der Grundsatz (mit Priorität 1) gelten, jeden Kunden mindestens 1 x pro Jahr zu besuchen. Wenn ein Kunde bereits das Erstgespräch in diesem Jahr hatte, wird er/sie natürlich im gleichen Kalenderjahr nicht noch einmal besucht (außer dem Folgebesuch) In diesem Jahr 2015 sind erneute Kundengespräche notwendig, auch für Kunden, die erst im 4. Quartal 2014 aufgenommen wurden, da die Kunden persönlich über das 1. Pflegestärkungsgesetz informiert werden müssen. Die Verwaltungskräfte sollten die erneuten Kundenbesuche (in Abstimmung mit den Leitungen) mit den Kunden terminieren, z.B. in einem Zeitrahmen von Februar – Oktober eines jeden Jahres.
Pflegevisiten	= mit den Mitarbeitern mitfahrend. Hauptpunkte sind die Kontrolle der Mitarbeiter und die Qualität der Leistungserbringung Pflegevisiten und Dokumentationsvisiten können mit den erneuten Kundenbesuchen kombiniert werden.
Dokumentationsvisiten	
Organisationszeiten (im Pflegedienst)	Hier werden oft die Dokumentationsmappen überarbeitet
Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI	Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI sind eines der wichtigsten Instrumente a) zur Neukunden-Gewinnung, aber vor allem b) um über die Beratungsgespräche die lukrative stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI zu „verkaufen“. Dies wurde nun mit dem 1. Pflegestärkungsgesetz noch wichtiger, da der zur Verfügung stehende Betrag von derzeit 1.550 € auf bis zu maximal 2.418 €uro p.a. erhöht wurde (wenn 50% des Anspruchs auf Kurzzeitpflege für die Verhinderungspflege mit verwendet werden). Deshalb sollten die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI geschult, erfasst und ausgewertet werden. Zudem bedarf es eines Konzeptes.

Aus diesen Möglichkeiten der Beratung wählen wir drei aus, um sie in Relation zu den Hausbesuchen zu setzen.

3 neue Basiszahlen zu verschiedenartigen Kundenbesuchen

verschiedenartige Kundenbesuche		
Anzahl der Hausbesuche (= Einsätze)	4.139 HB	3.637 HB
Beratungsgespräche § 37. 3 SGB XI	14 BGS	15 BGS
Erstgespräche	6 EG	9 EG
Erneute Kundenbesuche	1 EKB	1 EKB

Diese Zahlen werden zunächst einmal nur als reine Basiszahlen erfasst.

2 neue Kennzahlen zur Wertschätzung und Konsequenz in der Beratung

1 Neben diesen absoluten Zahlen kann daraus eine erste sehr wichtige neue Kennzahl entwickelt werden, nämlich die ..

Relation der erneuten Kundenbesuche und der Erstgespräche (zusammen), dividiert durch die Anzahl aller Patienten

Erstgespräche + erneute Kundenbesuche	7 Besuche	10 Besuche	9 Besuche	11 Besuche
= kumuliert	7 Besuche	17 Besuche	26 Besuche	37 Besuche
.. in Prozent der aktuellen Patienten	9,7%	17,5%	25,7%	30,1%

Wird diese Zahl monatlich kumuliert erhoben, müssten am Ende des Jahres 100% erreicht sein.

2 Eine zweite neue Kennzahl ist die ...

Relation Beratungsgespräche zur Anzahl der Patienten	19,4%	15,5%	21,8%
--	--------------	--------------	--------------

Diese Kennzahl bewertet das Potential, welches der Pflegedienst an Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI hat. Was man dann daraus macht, ist eine zweite Sache (siehe Tipp).

Beispiel: Sie haben 100 dauerhaft versorgte Patienten. Zudem besuchen Sie im Januar 20 Beratungskunden, im Februar sind es 16 und im März dann wieder 27 Beratungskunden. Das entspricht einer Kennzahl von 20% im Januar, 16% im Februar und 27% im März.

Es ist klar, dass diese Zahlen stark schwanken, da die Beratungskunden alle 6 Monate (in den Pflegestufen I und II) und alle 3 Monate (in Pflegestufe III) die Beratungsgespräche abrufen müssen. Routinierte, professionelle und darauf spezialisierte Beratungskräfte (Pflegefachkräfte) sorgen dafür dass diese Spitzen entzerrt werden.

Entscheidend ist es also wie hoch der Wert im Durchschnitt ist. Erfahrungswerte liegen zwischen 15% und 40%. 20% bis 25% sollten Ihr Ziel sein! Weiterhin sollten die Spitzen alle 6 bzw. alle 3 Monate abgeflacht und besser über die Monate verteilt werden.

PDL-Praxis-Tipps

- (1) Bestimmen Sie schriftlich in Form eines Standards, in welchem Abstand zum Erstgespräch der Folgebesuch stattfinden soll.
- (2) Klären Sie, ob Sie Ihr Angebot mit der Kostenkalkulation (für den Kunden) tatsächlich schon beim Erstgespräch machen wollen / können? Ist es nicht besser, dort erst einmal alles durchzusprechen, und ein zwei Tage später zwei/drei alternative Angebote mitzubringen, also noch einmal zum Kunden zu gehen?
- (3) Um die Zahl der Möglichkeiten und die Zahl der Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI zu erhöhen, kommen folgende Aspekte in Frage:
 - Erstellen eines Flyers „Wir sind es, der Berater-Pflegedienst“, objektiv, neutral, mit großem Know-how: „Wir kommen gerne zu Ihnen, wir haben alle Zeit der Welt, wir rufen Sie zurück, wir kümmern uns um Ihre Pflichten in Verbindung mit den gesetzlich geforderten Pflicht-Besuchen, ...“
Das und vieles mehr muss dabei überkommen.
 - die Verwaltungskraft kümmert sich um die Erinnerungen an die beim letzten Mal (vor ½ oder ¼ Jahr) ausgemachten Termine, ein paar Tage vorher
 - gut verständliche Kommunikation auf den Internet-Seiten des Pflegedienstes
 - usw.

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste
Internet: www.siessegger.de
Email: pdl-praxis@siessegger.de