

Neue Kennzahlen für eine neue Zeit, Teil 4

Qualitative Aspekte berücksichtigen: Personal-Einsatz-Planung und Krankheitsquote

Nach der Einführung in die Grundsätze zu neuen Kennzahlen, entwickelten wir Definitionen und neue Kennzahlen für die Zeiten der Pflegestärkungsgesetze I und II. Dabei haben wir letztlich Kennzahlen aufgenommen, welche die

- stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI,
- Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach den §§ 45b/c SGB XI,
- und Privatzahlerleistungen berücksichtigen.

Außerdem mussten erst einmal Definitionen getroffen werden für

- erneute Kundenbesuche,
 - Erstgespräche
 - und Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI,
- um auch daraus neue Kennzahlen zu entwickeln.

Wiederum verfolgen wir ein/zwei Kennzahlen nicht mehr weiter. Sie verlieren an Bedeutung.

Das waren die quantitativen Erhebungen, korrigiert um aktuelle Entwicklungen.

Im Rahmen eines monatlichen Controllings bestimmte Zahlen zu berücksichtigen kann von sehr großer Bedeutung sein. Es besteht jedoch die Gefahr, sich auf Dinge zu fokussieren, die leicht messbar sind, andererseits aber nicht die gesamte Wirklichkeit abbilden. Vor allem jedoch werden wichtige Aspekte außer Acht gelassen, sie sehr wohl ebenfalls wichtig für nachhaltige und positive Ergebnisse sind.

Drei Lösungsmöglichkeiten gibt es für diese Fragestellung:

1. Leicht zu erhebende Zahlen, die sich in Richtung Qualität interpretieren lassen
2. Indikatoren in Form von einfachen Fragestellungen und Zählungen
3. Ein monatliches Berichtswesen in Form von Text

1. Leicht zu erhebende Zahlen, die sich in Richtung Qualität interpretieren lassen

Beispiel:

a) Als erstes Beispiel wäre hier die **Krankheitsquote** zu nennen.

Die These: Unzufriedenheit hat einen Zusammenhang mit der Krankheits-Quote.

Sichere Rahmenbedingungen für die Mitarbeiterinnen sorgen für Zufriedenheit. Die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen hat sehr viel mit der Krankheits-Quote zu tun. Die Höhe der Ausfallzeiten trägt maßgeblich zum Erfolg eines Pflegedienstes bei, sie ist ein wichtiger Faktor für die Wirtschaftlichkeit. Die Gründe für Unzufriedenheit können vielfältig sein. Oft sind es unklare Regelungen im Pflegedienst, wenn den Mitarbeitern zu viel an Entscheidungen selbst überlassen wird. Das sind hauptsächlich also die Qualität und Korrektheit der Personal-Einsatz-Planung und die ihr zugrundeliegende verlässliche und genaue Dienstplanung. Weiterer Aspekt ist die Konsequenz, wie mit Mitarbeitern umgegangen wird.

Das ist zwar eine gewagte These, diese Zusammenhänge so darzustellen, doch in vielen Pflegediensten wird das so gesehen.

2. Indikatoren in Form von einfachen Fragstellungen und Zählungen

Diese berücksichtigen wichtige betriebliche Aspekte und geben Anhaltspunkte, an welchen Stellen die betrieblichen Abläufe zu verbessern sind. Die Erhebung ist nicht ganz so einfach und kommt auch nicht automatisch aus Ihrem Software-Programm

Beispiele:

- b) Am wievielten Werktag des Folgemonats ging der Großteil der Rechnungen (z.B. 90%) raus?

Diese systematische Erhebung erlaubt Rückschlüsse darauf, ob das Zusammenspiel von 1) täglicher individueller Anpassung der Planung, und dem 2) täglichen Kontrolle (SOLL-IST-Vergleich) wirklich vollumfassend stattfinden? Würde nämlich die Leitung tagtäglich und zeitnah die von den Mitarbeitern erbrachten Leistungen erfassen und die Planabweichungen in die Software eingeben, wäre die Abrechnung quasi fast fertig.

Deshalb erlaubt die Antwort durchaus einen Rückschluss darauf, ob das so geschehen ist?

- c) Wie hoch ist (in Prozent) der Anteil der korrekt und vollständig zurückgegebenen Leistungsnachweise? Alternativ: Wie hoch ist der Fehleranteil?

Eine zeitnahe Abrechnung hat auch mit den Leistungsnachweisen zu tun. Hier arbeiten Pflegedienste höchst unterschiedlich: diszipliniert und mit entsprechenden Konsequenzen, wenn das nicht so sein sollte – oder es gibt jeden Monat den fast immer gleichen Ärger mit den fast immer gleichen Mitarbeitern.

Bei dieser Betrachtung geht es nicht nur um Zeitnähe der Abrechnung, sondern auch um die Chance und die Gewissheit, wirklich alle erbrachten Leistungen abzurechnen.

3. Ein monatliches Berichtswesen in Form von Text

Hierbei beschreiben Sie in jeweils ein oder zwei Sätzen zu festgelegten Themen bestimmte Sachverhalte und ergänzen damit die reinen Zahlen und schaffen somit Möglichkeiten, das monatliche Controlling „zu verstehen“ und die Komplexität und die Zusammenhänge leichter zu interpretieren.

Es lässt sich nämlich nicht alles mit Zahlen erklären, da viele andere Einflüsse auf das Ergebnis eines Pflegedienstes wirken. Und diese Einflüsse sind Ihnen als Pflegedienstleitung meist klar, zumindest zum Zeitpunkt des Auftretens. Also notieren Sie sich diese doch besser zeitnah. Dann wird es (Monate) später umso leichter, die Kennzahlen dieses Monats zu interpretieren.

Beispiel:

- d) Sie führen ein Verkaufstraining durch.

Nun möchten Sie wissen, ob sich der Einsatz gelohnt hat? Natürlich werden nicht sofort im Folgemonat die Ergebnisse nach oben schnellen, aber für die spätere Interpretation ist es schon wichtig zu wissen, welche Maßnahmen im Pflegedienst zu welchen Ergebnissen geführt haben.

Mögliche Kriterien im Rahmen eines monatlichen Berichtswesens könnten sein:

1. Veränderung des Arbeitsklimas innerhalb und außerhalb des Pflegedienstes
2. Qualifikation und Maßnahmen im Bereich Fort- und Weiterbildung, Verkaufstrainings
3. Schwerpunktthemen in den Dienstbesprechungen bzw. den Teamfortbildungen
4. Personalveränderungen, Zugänge, Abgänge, ...

5. Veränderungen bei den Kunden, Höherstufungen, Neuzugänge, Abgänge, ...
6. Änderungen im Verordnungswesen
7. Maßnahmen für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI
8. Maßnahmen für die stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI, die Betreuungs- und Entlastungsleistungen nach § 45 b SGB XI und die Privatzahlerleistungen
9. Eigene und fremde Werbemaßnahmen, Marketingaktivitäten, Öffentlichkeitsarbeit, ...
10. Besondere externe Einflüsse auf die Fahrt- und Wegzeiten - wie z.B. Wetter, Baustellen, ..
11. Aktivitäten und Erfolge im Rahmen des Beschwerde-Managements
12. Wettbewerbsbeobachtung
13. Stimmungen, Gerüchte, und von den Mitarbeitern vorgetragene Sorgen, Ideen, ...

PDL-Praxis-Tipps

- (1) Erfassen Sie den Anteil Ihrer Kunden, die Sozialhilfe bekommen. Sie werden feststellen, dass diese Kennzahl Ihr „Weltbild“ verändern und Ihnen aufzeigen kann, wo eventuell noch Möglichkeiten bestehen, mehr an Leistungen zu verkaufen. Wenn Sie tiefer in die Analyse einsteigen wollen, können Sie – unter Berücksichtigung des Datenschutzes – ermitteln,
 - wer und wieviel Prozent Ihrer Kunden Hauseigentum besitzt,
 - wie die Familienverhältnisse sind, wer pflegende Angehörige hat,
 - usw.
- (2) Sehen Sie das Beschwerdemanagement als Chance für Verbesserungen und werten es aus.
- (3) Werten Sie die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI aus hinsichtlich ihres Erfolges.

Thomas Sießegger

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