

Kennzahlen in der Krise nutzen

Der Fokus auf ein paar wenige Kennzahlen reicht aus, um durch die Krise zu steuern

Das Leistungsgeschehen eines ambulanten Pflegedienstes hat sich mit der Corona-Krise

- durch die entsprechenden Maßnahmen
- durch die Ängste auf Seiten der Kunden und Mitarbeiter
- und auch wegen wechselnden Personalrestriktionen

deutlich geändert gegenüber dem Jahr 2019. Es ist zu vermuten, dass das einzige, was dieses Jahr konstant bleibt, die Veränderung ist.

Nun kehrt man allmählich eine neue Normalität ein, was die Wünsche der Kunden anbetrifft. Aber das Jahr ist noch nicht zu Ende. Wenn, was zu vermuten ist, einige Millionen Menschen von Kurzarbeit in die Arbeitslosigkeit gezwungen werden, wird sich auch das Zusammenspiel von pflegenden Angehörigen und den ambulanten Diensten wieder ändern. Ob dann, wenn es Medikamente oder eine Impfung gibt, und wenn diese die Einschränkungen wieder aufheben, ist nicht sicher, ob zur alten Normalität zurückgekehrt werden kann.

Das Inanspruchnahmeverhalten von Leistungen eines ambulanten Pflegedienstes wird sich also weiterhin ändern. Dieses sollte jedoch nicht nur dem reinen Zufall überlassen werden, sondern auch durch Beratung gezielt steuern.

Zu beobachten ist derzeit unter anderem eine kürzere Verweildauer der Patienten, als auch immer noch eine Zurückhaltung bei der Inanspruchnahme von Hauswirtschaft und Betreuung. Alles bleibt in Bewegung.

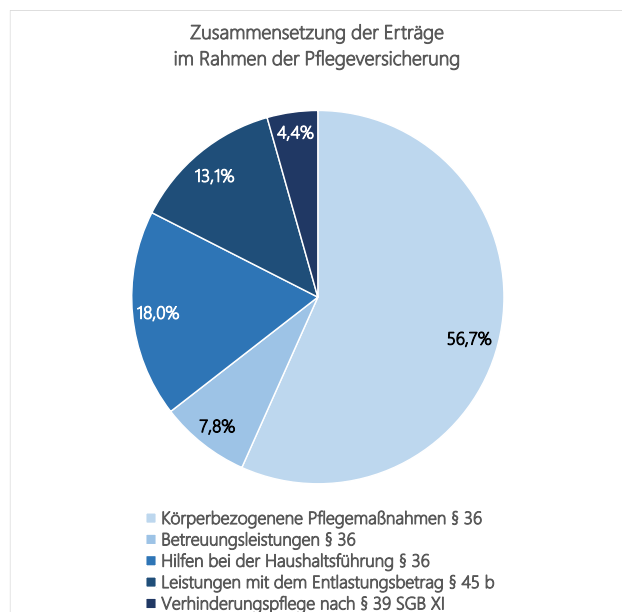
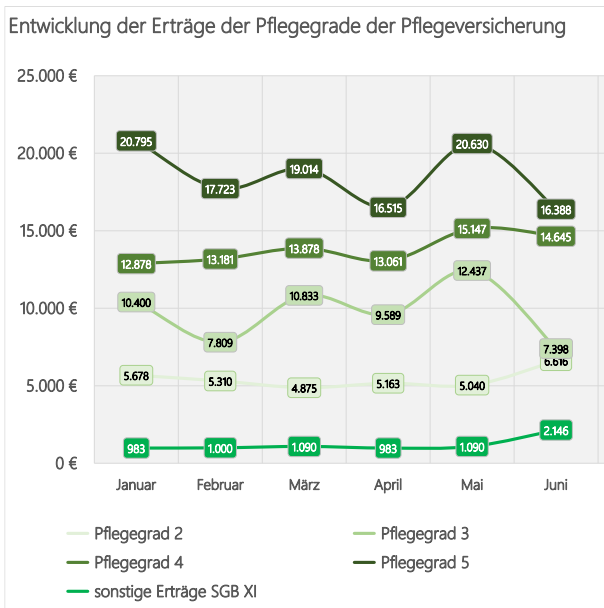
Insofern möchten wir hier bei der Steuerung eines ambulanten Dienstes den Fokus insbesondere auf **die** Kennzahlen richten, die für die Neuausrichtung bzw. für die Wirtschaftlichkeit von besonderer Bedeutung sind.

- 1. Das sind zum einen die Ausschöpfungsgrade der Sachleistungen in den einzelnen Pflegegraden 2 bis 5.**
- 2. Zum anderen muss auch das Leistungsspektrum berücksichtigt werden, welches von den Kunden abgefragt wird.**

1. Beispiele für die Erhebung der Ausschöpfung der Sachleistungen

	monatliche Kennzahl	Beschreibung	Beispiel		
1a	Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 2	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 2 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 2, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 2 <i>multipliziert mit 100%</i>	5.512 € <i>dividiert durch</i> 10 Kunden multipliziert mit 689 € <i>multipliziert mit 100%</i>	=	80,0%
2b	Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 3	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 3 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 3, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 3 <i>multipliziert mit 100%</i>	18.172 € <i>dividiert durch</i> 20 Kunden multipliziert mit 1.298 € <i>multipliziert mit 100%</i>	=	70,0%
1c	Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 4	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 4 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 4, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 4 <i>multipliziert mit 100%</i>	24.180 € <i>dividiert durch</i> 25 Kunden multipliziert mit 1.612 € <i>multipliziert mit 100%</i>	=	60,0%
1d	Ausschöpfen der Sachleistungen in Pflegegrad 5	tatsächliche Erlöse aus Pflegegrad 5 <i>dividiert durch</i> Anzahl der Kunden in Pflegegrad 5, multipliziert mit der Sachleistung des Pflegegrades 5 <i>multipliziert mit 100%</i>	7.481 € <i>dividiert durch</i> 5 Kunden multipliziert mit 1.995 € <i>multipliziert mit 100%</i>	=	75,0%

2. Beispiele für die Zusammensetzung der Leistungen innerhalb des SGB XI



Aufgabe des Pflegedienstes wird es sein anhand dieser beiden Kennzahlen-Blöcke das Leistungsgesehen zu steuern, das heißt, ganz gezielt Einfluss in der Beratung zu nehmen,

dass z. B. die Ausschöpfung in den Sachleistungen möglichst hoch ist – oder anders ausgedrückt, dass besser etwas weniger Patienten versorgt werden (mit mehr Umsatz).

Zum anderen muss auch hinsichtlich der eigenen personellen Möglichkeiten darauf geachtet werden, dass Personal überhaupt sach- und fachgerecht eingesetzt werden kann.

Mit Sicherheit, und das ist der andere Blickwinkel, muss auch versucht werden, den neuen Anforderungen gerecht zu werden. Wäre es z. B. so, dass dauerhaft Hauswirtschaft und Betreuung weniger nachgefragt werden und im Gegenzug der Anteil der Pflege höher sein sollte, dann müssten entsprechende Personalentwicklungsmaßnahmen getroffen werden, um Personal dahingehend weiterzuentwickeln.

Abschließend ist festzuhalten, dass im Jahr 2020 keine Kontinuität in der Leistungserbringung vorhanden sein wird und dass diese ständigem Wandel unterliegt.

PDL-Praxis Krisen-Tipp

Neben den Kennzahlen von besonderer Bedeutung sind natürlich auch die weiteren Kennzahlen immer noch sehr bedeutsam und sollten monatlich berücksichtigt werden.

1. Umsatz pro Patient
2. Anteil Fahrt- und Wegezeiten
3. Anteil Organisationszeiten
4. Anteil der gemischten Hausbesuche

Thomas Sießegger

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

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de