

## Die ultimative 79 Punkte umfassende Checkliste für ein erfolgreiches Jahr 2021

### Aus Erfahrung lernen + Umsetzen, was Sie schon lange vorhatten

Aus dem Jahr 2020 können wir viel lernen. Im wirtschaftlichen Sinn war es nicht unbedingt weniger erfolgreich als bisher. Aber die schon seit Jahren vorhandenen Schwächen vieler Pflege- und Betreuungsdienste wurden durch die aktuellen Herausforderungen erst recht nicht in Angriff genommen.

In diesem Beitrag werden die wichtigsten Aspekte angesprochen, wie Sie das Jahr 2021 erfolgreich gestalten können, in einer Checkliste. Diese Liste häufig verwendeter Empfehlungen aus der Beratung von Pflege- und Betreuungsdiensten wird also kombiniert mit den anstehenden Herausforderungen.

Die Anzahl von 79 Empfehlungen ist vollkommen willkürlich, es könnten sicherlich noch viele weitere Empfehlungen sein. Aber hier sind die wichtigsten.

So, nun folgen die Empfehlungen, sortiert nach Themen ...

#### **Vision, Ziele, Strategien**

1. Erstellen Sie eine Vision mit daraus abgeleiteten Zielen und Strategien für Ihren Pflege- und Betreuungsdienst.
2. Stellen Sie sicher, dass nicht externe Betreuungsdienste den lukrativen Markt der Betreuungs- und Entlastungsleistungen abschöpfen
3. Erstellen Sie eine kleine Marktanalyse. Untersuchen Sie den Wettbewerb im direkten Umfeld (vor allem kleine Pflegedienste) genau und überlegen sich, ob eine Übernahme oder eine Integration in Ihren Pflegedienst nicht die beste Lösung für alle wäre?
4. Entwickeln Sie sich weg vom Kosten(sparen)Denken, hin zum Investieren und Umsatz steigern

#### **Wachstum als Teil der Strategieentwicklung**

5. Definieren Sie trotz der allgemeinen Personalschwierigkeiten Wachstum als Ziel. Wachstum sollte aber erst nach einer Reorganisation Ihres Dienstes stattfinden. Sind Sie nämlich derzeit unzufrieden mit Ihren Ergebnissen, so würden sich die Probleme durch Wachstum eher vergrößern.
6. Wachstum sollte Ziel des Pflegedienstes sein:
  - a) zuerst sollte der Umsatz pro Patient so gesteigert werden, dass die monatlichen Ergebnisse Ihren Wünschen entsprechen
  - b) dann erst sollte die Anzahl der Kunden erhöht werden und/oder
  - c) neue Leistungen erschlossen werden, die Sie bisher noch nicht (genügend) angeboten haben
7. Strukturanpassungen: Ein Pflegedienst sollte organisatorisch geteilt werden, wenn er eine Größe von ca. 100 – 110 Patienten erreicht hat. Die nächsten Schritte der organisatorischen Anpassung stehen an bei ca. 180 Patienten und dann bei ca. 270 Patienten.

## **Kosten einsparen // Effizienzressourcen nutzen und umsetzen**

8. Prüfen Sie die Organisationszeiten, ob Sie bei ca. 8% der Anwesenheitszeiten liegen
9. Werten Sie die Fahrt- und Wegezeiten aus. Der Bundesdurchschnitt liegt bei 25%, das kann aber bei Ihnen aufgrund regionaler Gegebenheiten durchaus anders sein. Dann müssen Sie das in Vergütungsverhandlungen bei der Hausbesuchspauschale entsprechend berücksichtigen
10. Den Mitarbeitern sollte für die Zukunft eine Rüstzeit „vor“ und „nach dem Dienst“ eingerichtet werden, z.B.  
„vor“ dem Dienst = 4 Minuten für Pflegekräfte, 6 Minuten für Pflegefachkräfte,  
„nach“ dem Dienst = 3 Minuten für Pflegekräfte, 7 Minuten für Pflegefachkräfte.  
Diese sind den Mitarbeitern als Arbeitszeit zu gewähren, und sollen eine Orientierung darstellen. Sie sollten eher zu knapp bemessen sein, denn die Mitarbeiter haben immer die Möglichkeit, wenn sie weniger (oder mehr) Zeit benötigen, diese geltend zu machen.

## **Mehr Wertschätzung für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI und Professionalisierung in der Durchführung**

11. Spezialisieren Sie zwei bis drei Pflegefachkräfte darauf, die Beratungsgespräche (bei ca. 100 Patienten), indem Sie diesen Verkaufstrainings und ähnliches anbieten
12. Erkennen Sie, dass die Beratungsgespräche eine Möglichkeit darstellen, Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI stundenweise zu verkaufen bzw. zu „verschenken“.
13. Beziehen Sie auch die eigenen Sachleistungskunden bei den Beratungsgesprächen nach § 37 Abs. 3 SGB XI mit ein. Diese haben das Recht (nicht die Pflicht), zwei Mal pro Jahr beraten zu werden. Diese Beratungen können unter anderem dazu genutzt werden, um die Inanspruchnahme Sachleistungen besser auszuschöpfen.
14. Die Kunden müssen als Service vom ambulanten Pflegedienst angerufen werden. Keinesfalls sollten die sich selbst melden müssen.
15. Die Terminierung für die spezialisierten Pflegefachkräfte übernimmt die Verwaltungskraft vor Ort.
16. Planen Sie die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI, und werten Sie diese auch aus, welchen Erfolg Ihre spezialisierten Mitarbeiter damit erzielt haben. Hierfür gibt es möglicherweise in Ihrem Verwaltungs- und Abrechnungsprogramm schon ein entsprechendes Modul, was die Kunden in einer 360°-Umschau während des gesamten Jahres immer im Blick hat.
17. Stellen Sie die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI als ein Profil bildendes und besonderes Angebot Ihres Pflegedienstes dar, z.B. dadurch, dass Sie Beratung als wichtige Basis Ihres Pflegedienstes ausweisen in einem eigenen Flyer, der vermittelt:
  - „Wir sind es, der Berater-Pflegedienst,
  - wir kommen gerne zu Ihnen, haben „alle Zeit der Welt“,
  - wir machen Ihnen das beste Angebot, das zu Ihnen passt“,oder so ähnlich.

## **Ausbau des Leistungsangebotes: Verhinderungspflege**

18. Entwickeln Sie ein Konzept für die (stundenweise) Verhinderungspflege, welches folgende Aspekte enthält: Verteilen und Planen des „Budgets“ der Verhinderungspflege (1.612 € bzw. 2.418 €) auf 12 Monate. Wichtig ist auch die richtige Kommunikation:
  - die „Budgets“ sind nur „Teilkasko“, Angehörige können auch Eigenanteile leisten
  - „verschenken“ Sie Stunden (2.418 € geteilt durch Ihren Stundensatz = mögliche Stundenanzahl ohne Eigenanteil) anstatt den Stundensatz zu nennen.
19. Verlangen Sie einen Stundensatz von zum Beispiel 48 Euro, je nach Ihren Voraussetzungen und Vorstellungen. Sie können diesen frei bestimmen, ohne Einrede der Pflegekassen

20. Die stundenweise Verhinderungspflege sollte nicht in die Touren der Pflege-Mitarbeiter integriert werden, sondern in speziellen Touren, zusammen mit Hauswirtschaft und Betreuungsleistungen, organisiert werden.
21. Stundenweise Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI darf niemals verwendet werden, um „nicht lukrative“ Einsätze aufzupeppen. Verhinderungspflege darf in der Regel nicht in 10- oder 15-Minuten-Schritten den Pflegeeinsätzen angehängt werden.

### **Anpassen des Leistungsangebotes: Betreuungs- und Entlastungsleistungen**

22. Achten Sie darauf, dass nicht ein zu großer Anteil des Entlastungsbetrages (125 €) nur für „putzen“ verwendet wird. Ziehen Sie eine Grenze und definieren selbst, in welchem Umfang sie Hauswirtschaft und Betreuung erbringen möchten.
23. Kombinieren Sie unter Umständen auch die Hauswirtschaft mit Betreuungsleistungen
24. Verlangen Sie einen Stundensatz für die Betreuungsleistungen nach § 45 b SGB XI von 24 bis 40 Euro, je nach Ihren Voraussetzungen und Vorstellungen.
  - a) 24 – 30 Euro für Hauswirtschaft
  - b) 28 – 40 Euro für Betreuungsleistungen
 Sie können die Preise im Prinzip frei bestimmen. Beachten Sie jedoch die Preisobergrenze vergleichbarer Sachleistungen nach § 36 SGB XI.
25. Rechnen Sie die Betreuungsleistungen (zumindest zum Teil) nach exakten 1/4-Stunden oder pro ½ Stunde ab, nicht „pro angefangene 15 Minuten“. Exakte und großzügig vereinbarte Zeitrahmen machen die Planung und die Abrechnung einfacher.

### **Ausbau des Leistungsangebotes: Privatzahlerleistungen**

26. Bauen Sie einen Privatzahler-Katalog auf oder aus.  
Dieser sollte enthalten:
  - a) Einzelleistungen (pro Monat abgerechnet)
  - b) Pakete (das Paket sollte deutlich günstiger sein als die Summe der Kosten der Einzelleistungen )
  - c) Zeit-Leistungen (denn Menschen wünschen oft verlässliche Zeit-Einheiten anstatt inhaltlich orientierte maximierte und „minuten-getaktete Rennpflege“)
  - d) Gruppen-Angebote oder Veranstaltungen
27. Die wichtigsten oder umsatzstarken Privatzahlerleistungen:
  - die Organisation der Verordnungen sollte mit 10 Euro berechnet werden, oder als „Medikamenten- und Ordnungsmanagement“ pauschal mit 20 oder 25 € pro Monat
  - „mal gucken“ oder „nach dem Rechten schauen“
  - Mülleimer wegbringen, Rollläden hoch-/runterziehen, Blumen gießen, ..
  - Rufbereitschaftseinsätze berechnen, z.B. 80 Euro nachts, 40 Euro tagsüber

### **Professionalisieren der Erstgespräche**

28. Erstgespräche müssen Priorität 1 besitzen bei den Leitungs- und Beratungskräften. Sie dürfen nicht anderen unwichtigen Aufgaben zum Opfer fallen.
29. Professionalisieren Sie die Erstgespräche, indem Sie einen verbindlichen Verfahrensstandard dafür schaffen.
30. Erstgespräche sind von der Leitung oder spezialisierten Beratungskräften durchzuführen, niemals per Telefon (oder gar, dass die Kunden dafür zum Pflegedienst kommen müssen)
31. Sollten Sie Tablets zur Verfügung haben, sollten Sie diese unbedingt bei den Erstgespräch zum Einsatz bringen
32. Schaffen Sie in der Anzahl der Leitungs- und der Beratungskräfte professionelle Erstgesprächs-Mappen an. Diese sind am besten mit einem Tablet-PC ausgestattet,

mit persönlichen Visitenkarten und mit allen notwendigen Formularen, Flyern und Unterlagen, die eventuell benötigt werden.

### **Möglichkeiten der Ergebnisverbesserung bzw. Erlössteigerung**

33. Planen Sie „erneute Kundenbesuche“ fest ein und sorgen Sie für Regelmäßigkeit. Besuchen Sie also zukünftig jeden Kunden mindestens einmal pro Jahr, so als wäre es ein Erstgespräch
34. Bringen Sie die Verwaltungskraft in die Verantwortung dafür, die erneuten Kundenbesuche für die Leitungskräfte z.B. von Februar bis Oktober des Kalenderjahres zu planen. Diese sollen bei den Kunden anrufen und Termine vereinbaren
35. Bringen Sie bei den Pflegevisiten auch wirtschaftliche Aspekte und Fragestellungen mit ein, die den angemessenen Leistungsumfang berücksichtigen
36. Planen Sie (Einzel-/)Vergütungsverhandlungen und sorgen Sie für dafür, dass Sie ein komplettes Kalenderjahr an belastbaren Zahlen gewinnen, so dass Sie spätestens im Jahr 2022 für 2023 anders verhandeln können als bisher.
37. Nutzen Sie die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI und andere Formen der Beratung, um immer wieder während des Jahres die in Anspruch genommenen Sachleistungen der Kunden nachzujustieren.

### **Wirtschaftliche Touren- und Personal-Einsatz-Planung**

(insbesondere dieser Punkt kann nicht abschließend sein; vom Umfang her, wäre hier ein komplettes Buch angemessen)

38. Überprüfen Sie die hinterlegten Zeitwerte für die Leistungskomplexe:
  - Sind diese zu hoch im Vergleich zu anderen Pflegediensten?
  - Entsprechen Sie Ihren Vorstellungen? .. sonst Nachverhandlungen
  - Stimmen die Relationen der Zeitwerte untereinander?
39. Tägliches Anpassen der Pflegezeiten, der Organisationszeiten und der Fahrt- und Wegezeiten durch die Leitung
40. Tägliche SOLL-IST-Vergleiche sollten durchgeführt werden
41. Mitarbeiter dürfen die Touren nicht eigenwillig abändern oder tauschen!
42. Fahrt- und Wegezeiten sollten „richtig“ erfasst werden, vom Zeitpunkt „Wohnungstür schließen“ bis zur nächsten „Wohnungstür öffnen“
43. Im Rahmen der Kostenrechnung sollten die internen Kosten richtig ermittelt werden. Diese sind der Personal-Einsatz-Planung zu hinterlegen. Im Softwareprogramm sollten – um die Personal-Einsatz-Planung richtig nutzen zu können – realistische Zeitwerte hinterlegt werden. Es sollte nur ein kleiner Puffer eingebaut werden, z.B. um 5% bis 10% erhöhte Werte. Die Berechnung der Stundensätze sollte nicht auf einzelne Mitarbeiter bezogen sein, sondern auf Qualifikationen, z.B. Pflegefachkräfte = 46,52 Euro, Helferinnen = 38,34 Euro, sonstige Mitarbeiter = 23,21 Euro. Es sollte zumindest unterschieden werden in zwei Preise für zwei verschiedene Qualifikationen: die Pflegefachkräfte und „die anderen Mitarbeiter“. Sinnvoll ist auch ein eigener Kostenfaktor für Mitarbeiter, welche ausschließlich in der Hauswirtschaft eingesetzt werden

### **Vollständiges Nutzen der Möglichkeiten der Software**

44. Verwenden Sie bei der Touren- und Personal-Einsatz-Planung zur Ermittlung der geplanten Fahrt- und Wegezeiten die Google-Werte und addieren + 1 oder + 2 Minuten. Nutzen Sie hier Ihre Software, die mit Google.Maps agiert.
45. Nutzen Sie Ihre Software in vollem Umfang, v.a. für:
  - die Erfassung und Auswertung der Organisationszeiten

- Erfassung und Auswertung der Fahrt- und Wegezeiten
- alle anderen Daten für das kleine Sießegger-Kennzahlensystem

46. Konsequentes Nutzen der Vor- und Nachkalkulation  
Bedenken Sie: alles ist eine Mischkalkulation

### **Pro-aktive Personalpolitik**

47. Etablieren Sie eine pro-aktive Personalpolitik, um die
- die Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI
  - die Leistungen mit dem Entlastungsbetrag nach § 45 b SGB XI
  - die Privatzahlerleistungen
- überhaupt erbringen zu können.  
Stellen Sie Mitarbeiter baldmöglichst ein, noch bis zum Frühjahr 2021.
48. Zusätzliche Mitarbeiter sollten auch deshalb eingestellt werden, um die Kopfzahl der Mitarbeiter zu erhöhen, und um eine flexiblere Personal-Einsatz-Planung zu ermöglichen.
49. Entwickeln Sie potentielle Führungskräfte aus den eigenen Teams weiter. Jeder Pflegedienst beziehungsweise jedes Team sollte immer zwei oder drei potentielle Führungskräfte entdeckt haben, die im Rahmen der Organisationsentwicklung und Personalentwicklung zum richtigen Zeitpunkt zur Verfügung stehen sollen.

### **Kontrolle und Abrechnung der Leistungen**

50. Die Abrechnung der Leistungen sollte am 1. oder 2. Werktag des Folgemonats zu 90% fertig sein, sonst „läuft etwas schief“, denn während des Monats kontrolliert die Leitung täglich (ohne Ausnahme) die zurückkommenden (von den Mitarbeitern korrigierten) Einsatzpläne, gleichgültig ob diese auf Papier ermittelt wurden oder mit mobiler Datenerfassung
51. Es bedarf meist einer intensiven und ständigen Kontrolle der IST-Einsatzpläne, d.h.
- Anfangs- und Endzeiten der Hausbesuche sollten minutengenau erfasst werden (7:13 – 7:29 Uhr)
  - ein Abgleich mit den Arbeitszeitnachweisen sollte erfolgen
  - und ein Abgleich mit den Leistungsnachweisen.
52. Den Mitarbeitern sollte die Verantwortung für die Erlössicherung erläutert und mit ihnen kommuniziert werden, denn
- a) Die Mitarbeiter stehen in der Verantwortung für die Vollständigkeit der Aufzeichnung der Leistungen und damit für die Erlössicherung.
  - b) Die Leitungen stehen in der Verantwortung für die Richtigkeit und vor allem für die Vollständigkeit der Abrechnung
  - c) die Verwaltungskraft (vor Ort) steht nicht direkt in der Verantwortung für die Richtigkeit der Abrechnung. Sie muss sich verlassen können, dass im Vorfeld alles richtig gelaufen ist.

### **Kurzfristige Qualifizierung: Verkaufstrainings, Coaching, EDV- und BWL-Schulungen**

53. Verkaufs- und Beratungstrainings sollten in dreierlei Hinsicht stattfinden:
- 1) für Führungskräfte
  - 2) für die auf Beratungsgespräche spezialisierten Pflegefachkräfte
  - 3) aber auch für die anderen Pflegefachkräfte und für die Pflegekräfte
54. Alle Leitungs- und Verwaltungskräfte müssen „Original“-Schulungen Ihrer Software-Firma bekommen. Es sollten mindestens alle 2 Jahre Auffrischungs-Schulungen in Anspruch genommen werden, um sicherzustellen, dass
- a) Neuerungen tatsächlich umgesetzt und genutzt werden,
  - b) nicht nur mit „Überlieferung“ von Wissen für neue Mitarbeiter das Programm genutzt wird.
55. Eventuell sollte die Leitung ein Angebot für Coaching wahrnehmen können, um die aus der Beratung als notwendig erachteten Ziele in das Alltagsgeschäft einzubauen.

56. Bieten Sie für Ihre Führungskräfte auch BWL-Schulungen an. Diese können als Fernlehrgang, als e-Learning oder wenn es die Zeiten wieder erlauben (was durch nichts zu ersetzen ist), auch als echte Vor-Ort-Seminare stattfinden

### **Personalbeschaffung und Arbeitsplatzattraktivität**

57. Mitarbeiter-Wünsche sollten stärker berücksichtigt werden. Vor allem auf die familiäre Situation ist einzugehen.
58. Mit attraktiven Arbeitsplätzen sollte geworben werden, um das in der Regel große Personalproblem abzumildern. Klären Sie, was den potentiellen, jungen Bewerberinnen wirklich wichtig ist.
59. Nutzen Sie ebay-Kleinanzeigen, Facebook und Ihre Internetseite zur Kommunikation. Auch Aktionen wie „Mitarbeiter werben Mitarbeiter“ können hilfreich sein, genau so wie Kooperationen mit Kindertagesstätten, sei es, um Mütter von älter werdenden Kindern als Mitarbeiter zu gewinnen, oder um für Ihre Mitarbeiter Unterbringungsmöglichkeiten für deren Kinder zu realisieren.

### **Fortbildung // Personalentwicklung**

60. Eine gezielte Fortbildungsplanung sollte auf die Unternehmensziele ausgerichtet sein, und sich an den Potentialen der Mitarbeiter orientieren. Dafür bedarf es mindestens 1 x jährlich so genannte Mitarbeiter-Jahresgespräche.
61. Über das Internet sollte nicht nur gegoogelt werden, sondern auch andere Informationsquellen genutzt werden zur Informationsversorgung, seien es facebook-Seiten, Newsletter, Internet-Seiten, oder Portale
62. Beziehen Sie Fernlehrgänge und e-Learning mit in Ihr Fortbildungs-Programm mit ein.

### **Neustrukturierung der Leitungsaufgaben**

63. Eine Leitung sollte immer in Vollzeit beschäftigt werden. Am besten sind eventuelle Über-/Mehrstunden schon mit einer Zulage abgegolten. Eine Führungskraft sollte – wenn möglich – nicht mit Freizeitausgleich arbeiten, sondern an Zielen und Ergebnissen orientiert vergütet werden
64. Führungskräfte sollten Prioritäten in ihren Aufgaben setzen, auf Tour zu gehen ist zweitrangig, Führungskräfte sind keine „Springer“  
Das sind die 4 Hauptaufgaben der Leitung eines Pflegedienstes:  
1.) Durchführen aller Erstbesuche  
2) alle erneuten Kundenbesuche bzw. auch in Kombination mit den Pflegevisiten  
3) die komplette EDV-gestützte Touren- und Personal-Einsatz-Planung  
4) die zeitnahe Kontrolle der Touren- und Personal-Einsatz-Planung (= Grundlage für die Abrechnung)
65. Die Freistellung der Pflegedienstleitung und der Stellvertretung sollte angemessen sein (Stunden für Leitung dividiert durch die Stunden der Mitarbeiter = ca. 12% +/-2%)
66. Eine Führungskraft sollte eine Stellvertretung haben, die nicht nur Abwesenheitsvertretung im Rahmen von Urlaub und Krankheit ist, sondern – entsprechend dem Wachstum des Pflegedienst - mehr und mehr ständige Aufgaben übernimmt

### **Neustrukturierung der Verwaltungsaufgaben**

67. Ab 60 Patienten sollte eine Verwaltungskraft vor Ort zur Verfügung stehen, v.a. zur Entlastung der Leitung

68. Bauen Sie die Verwaltungskräfte zu „Assistentinnen“ der PDL (oder der Geschäftsführung) aus. Verwaltungskräfte sollten (entsprechend ihrer Qualifikation) stärker in die Steuerung integriert werden, vor allem zur Unterstützung der Leitungskräfte und/oder der Geschäftsführung
69. Die Stunden der Verwaltungskräfte sollten angemessen sein  
(Stunden für Verwaltung dividiert durch die Stunden der Mitarbeiter = ca. 4% - 6%)

### **Außendarstellung, Internet, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und Kommunikation**

70. Die Internet-Seite sollte ständig überarbeitet und aktualisiert werden. Machen Sie diese attraktiv durch Möglichkeiten, z. B. aktuelle Informationen im Zusammenhang mit Coronabedingten Maßnahmen zu erfahren. Erzählen Sie „Geschichten“, seien Sie emotional. Verknüpfen Sie Ihre Seite mit Ihrem Facebook-Auftritt.
71. Stellen Sie bei der Internet-Seite die Mitarbeiter-Akquise mindestens genauso in den Mittelpunkt wie die Information der Kunden // der Engpass der Pflegedienst werden in den nächsten 40 Jahren eher die Mitarbeiter sein denn die Akquise von Kunden. Bauen Sie ein Mitarbeiter- und Bewerberportal auf.
72. Profilieren Sie sich als Berater- Pflegedienst, Beratung sollte ein eigenes Leistungsangebot sein, neben den Leistungen des SGB V und SGB XI.

### **Ausstattung, Strukturen + Prozesse, Standards, Fuhrpark, ... + Qualitätsmanagement**

73. Auf Dauer ist es günstiger, Fahrzeuge zu kaufen, denn zu leasen.  
Wer vom Gegenteil überzeugt ist, glaubt bitte weiterhin daran, und überliest diesen Punkt einfach, ist nicht so bedeutsam. Hauptsache, Sie entscheiden sich nicht „jedes Jahr“ wieder für eine andere Variante
74. Entwickeln sie mindestens 4 sehr wichtige Standards  
a) für die Erstgespräche  
b) für die Pflegevisiten  
c) für die erneuten Kundenbesuche,  
d) für die Beratungsgespräche nach § 37 Abs. 3 SGB XI  
um zu effizienten bzw. einheitlichen (bei mehreren Pflegediensten) Vorgehensweisen zu gelangen
75. Dienstbesprechungen sollten regelmäßig, geplant und verbindlich durchgeführt werden und als ein Mittel der Organisationsentwicklung genutzt werden. Binden Sie die Fachzeitschriften und Fortbildung in Besprechungen mit ein

### **Controlling, Buchhaltung, Rechnungswesen**

76. Steuern Sie mit Kennzahlen anstatt mit Wirtschaftsplänen: Ein Kennzahlensystem sollte als (fast) alleiniges unterjähriges Steuerungsinstrument genutzt werden
77. Bilden Sie Rückstellungen für  
- Über- bzw. Mehrstunden  
- nicht genommenen Urlaub  
Diese sind monatlich zu buchen.
78. Die Erlöse der (stundenweisen) Verhinderungspflege nach § 39 SGB XI sollten getrennt ausgewiesen und ausgewertet werden. Es ist nicht notwendig, sie nach Pflegegraden differenziert zu erfassen.
79. Leitungskräfte müssen stärker ins monatliche Controlling einbezogen werden.  
Deshalb sollten z.B. im Rahmen der monatlichen Controllinggespräche die Leitungskräfte entweder  
- untereinander sprechen (in Verbänden: mit den anderen Leitungskräften mehrerer

Pflegedienste)

- sich mit der Geschäftsführung konsultieren und über die Zahlen und Ziele und deren Erreichungsgrad sprechen.

Ziel ist es, aus den Zahlen geeignete Maßnahmen ableiten zu können

### **PDL-Praxis Tipps + Download**

1. Als **großes und wertvolles Geschenk** für Sie steht eine sehr viel ausführlichere Version dieses Beitrages mit etwa 100 Empfehlungen als **Download** auf der Vincentz-Seite und bei facebook (Sießegger Sozialmanagement) zur Verfügung.
2. Entwickeln Sie nun einen Projektplan auf der Basis dieser Empfehlungen  
Gehen Sie alle Punkte durch und protokollieren zu jeder Empfehlung einen der folgenden Sätze:
  - a) Umsetzung durch: , verantwortlich: bis
  - b) nicht notwendig, weil ..
  - c) schon erledigt seit dem .. / durch ..
  - d) wird nicht durchgeführt, weil wir anderer Meinung sind als Herr Sießegger; anstatt dessen machen wir folgendes: ...
  - e) die Empfehlung X hat sich schon mit Empfehlung Nr. erledigt oder ist doppelt genannt
  - f) usw.Anschließend werden alle Maßnahmen in einer Gesamtübersicht - in Form eines Projektplans dargestellt  
Bitte übernehmen Sie sich nicht - planen Sie realistische Zeiträume.

### **Thomas Sießegger**

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

Internet: [www.siessegger.de](http://www.siessegger.de)

Email: [pdl-praxis@siessegger.de](mailto:pdl-praxis@siessegger.de)