

Kennzahlen

Sind sexy!
Oder auch BWL von und für run-aways..

Verena Daus

Wer bin ich ?

- Vorstellung Person:
 - 44 Jahre alt. Mutig .. impulsiv und schon lange wissensdurstig. Ursprünglich Krankenschwester und auch lange im Krankenhaus tätig gewesen....
 - Mein Wunsch ist es, die Pflege und die Bedingungen realistisch zu gestalten. Ich bin überzeugt- das macht Spaß !

06.02.20

2

Wer bist Du?

- Was bewegt Dich an diesem Webinar teilzunehmen?
- Du hast bereits Wissen über Steuerung und Kennzahlen?
- Und ? Macht es Dir Spaß?
- **Wann ist das Webinar für Dich erfolgreich?**
- Welche Software nutzt Ihr?

06.02.20

3

Warum muss eine PDL ihre Kennzahlen wissen?

- Erstmal muss sie „Ihre“ finden ! Lest.. Fragt.. Probiert..
- Hast Du schon ein Cockpit in deiner Software ?
- Hast Du eine pfiffige Fibu?
- Hast Du Controlling Gespräche ? Mit wem?
- Positive? Oder nur wenn es „brennt“?

06.02.20

4

Warum muss eine PDL ihre Kennzahlen wissen?

„Schon mal versucht, wenn plötzlich dein Tacho ausfällt, herauszufinden, wie schnell Du unterwegs bist?“

Schwierig! Schätzen klappt da nicht. Auf den Vordermann achten?

Guck doch mal in welchem Gang Du fährst!! Dann kannst Du es schon etwas einschätzen! Doch guck auch auf die Drehzahlen.

Deshalb benötigst Du Kennzahlen! Du kannst einschätzen. Kannst Sicherheit erlangen, gut anzukommen!

Warum muss eine PDL ihre Kennzahlen wissen?

- Weil es dabei nur etwas zu gewinnen gibt.. Dich ruhiger schlafen lässt!
- Weil es Sicherheit und Verbindlichkeit bringt
- Weil es Wertschätzung bringt- den Wert/Ansehen der Pflege steigert. Deiner Mitarbeiter..
- Weil es Transparenz schafft
- Es macht Spaß ! Auch erfolgreich zu sein! Es sichert Wissenstransfer!

Welche Kennzahlen sind wichtig

- Umsatz pro Kunde
- Umsatz pro Mitarbeiter
- Umsatzrendite
- Ausschöpfung der Sachleistung in %
- Fahrt + Wegezeiten
- Organisationszeiten
- Das reicht erstmal ! Es gibt noch viele mehr ..Aber brauchst Du die wirklich?

Und wie wird das gerechnet?

- **Umsatz pro Kunde:**

Alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung- dividiert durch alle Personal-und Sachkosten- multipliziert mit 100% ! Ca. 500-600 Euro!

- **Umsatz pro Mitarbeiter:**

Zieht das aus der Software! Oft sind die „schwierigen“ Mitarbeiter die Umsatzstärksten! Lohnt hinzusehen!

Und wie wird das gerechnet?

- **Umsatzrendite:**

Betriebsergebnis dividiert durch alle Erträge aus Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung multipliziert mit 100 %.

- **Ausschöpfung der Sachleistung in % PG 2-5**

Tatsächliche Erlöse aus den PG 2-5 dividiert durch die Summe aller möglichen Sachleistungen der Kunden in den PG 2-5 multipliziert mit 100 %.

Und wie wird das gerechnet?

- **Fahrt + Wegezeiten**

Fahrt + Wegezeiten dividiert durch Anwesenheitszeiten (B) aller Mitarbeiter (B gleich- ohne Leitung und Verwaltung) aber mit Über- und Mehrarbeitsstunden, multipliziert mit 100 %. (Richtwert ca. 25 %)

- **Organisationszeiten**

Alle Organisationszeiten dividiert durch Anwesenheitszeiten B aller Mitarbeiter multipliziert mit 100 %. (Richtwert 8-10 %)

(Bezahlte AZ ohne Fahrtkosten)

Wie interpretiere ich Kennzahlen ?
Was können die mir sagen ?

- **Immer im Kontext!**
- **Einzelnen betrachten nützen sie Dir überhaupt nix..**
- **Finde deine Kennzahlen!**

Wie kann ich eine Umsatzprognose für die Zukunft aufstellen
(Jahresplanung), wenn ich gar nicht weiß, welche Pflegekunden ins Seniorenheim gehen, sterben oder neu dazukommen?

- Schaffe regelmäßige Zahlungsströme! Privatzahler. Optimierte deine PEP und Tourenplanung ! Berate und verkaufe ! Sei mutig ! Es gibt genug Kunden ...
- Passe jede Leistungsplanung deiner Kunden realistisch an – dann bist Du meist sicher! Eigenanteil gehört dazu ! Entschuldige Dich nicht dafür !
- Nutze dein Cockpit. Auch mal die Erlösverprobung.

Welche Möglichkeit hat die PDL, die Quote der Inanspruchnahme (Ausschöpfungsquote) zu erhöhen?

- **Berate realistisch! Direkt im Erstgespräch weist Du daraufhin, dass deine Fachleute Bedarfe mitteilen, sollten diese in der Versorgung auffallen! Nutze das Folgegespräch. Dazu gleich mehr.**
- Trau dich zu verkaufen! Auch den Eigenanteil **insbesondere** den – wenn der Bedarf besteht ! Hilfe benötigt wird!
- Lass andere Dienste - Betreuung außen vor!
- Nutze 37 er auch bei Sachleistungskunden!

06.02.20 13

Ergibt es Sinn, bei schlechtem wirtschaftlichem Ergebnis, proaktiv Personal einzustellen ?

- **JA!!!!**
- Bei einem Nein- würdest Du dich gegen Zukunft und gegen Umsatz oder Gewinn entscheiden!
- Halte den VK pro Mitarbeiter/ VK im Blick!

06.02.20 14

Wie kann ich Kennzahlen mit meinem Team besprechen?

Das wichtigste Thema...WAS HAT DER MITARBEITER DAVON? GEHE DARAUF UNBEDINGT EIN!

- Jedes Mal, in jedem Gespräch über die vergangene Tour!
- Soll-Ist Abgleichgespräche - schaffen Verbindlichkeit, machen sichtbar!
- Traut Euch das Wertschätzende "steuern" zu!
- Schafft Bewusstsein zum Umgang mit „Zeit“ und „Transparenz“ in alle Richtungen!
- Passt die Rüstzeiten an. PFK und andere..
- Sei selbst deine beste Fachkraft!
- Kenne die Killerphrasen!

06.02.20 15

Wie argumentiere ich ein Ergebnis an meine nächsthöhere Leitungsebene?

Erstmal atmen! Erstmal lächeln ! Wie ist deine Rolle? Die Gesamtsituation? Qualität? Potential?

- Nehmt die Zahlen auseinander- Überstunden abgebaut? Resturlaube?
- Wie hoch waren die Personalkosten?
- Umsatz ist nicht gleich Gewinn! Auch bei sinkendem Umsatz kann es positive Ergebnisse geben!
- Waren eure stärksten Mitarbeiter krank?
- Lukrative Kunden sind ausgeschieden?
- NA und!! ES stirbt davon niemand !!

06.02.20 16

Wie argumentiere ich ein Ergebnis an meine nächsthöhere Leitungsebene?

- Bleibt ruhig und sicher.
- Meist wissen die Chefs nicht, was Ihr zu steuern habt . Wie vielfältig.. Und .. Es interessiert sie vielleicht auch nicht. Meist wird nur der **Umsatz** betrachtet.
- Erklärt- kriecht aber nicht mehr zu Kreuze .. bleibt sachlich- auch bei schlechten Zahlen. Ändern kannst Du nur die Zukunft!
- Es lohnt sich dahinter zu gucken!

06.02.20 17

Geschenke.. Umsatz, ohne das es weh tut.. ohne Mehrarbeit bis zu 55 Euro je Kunde

LK 16a NRW, Folgebesuch inkl. Hausbesuchspauschale

1. Erfassung von Veränderungen im häuslichen Pflegeumfeld
2. Feststellen von neuen Pflegeproblemen
3. Feststellung der Ressourcen der Pflegebedürftigen
4. Beratung über Kosten, Erstellung Kostenvorschlag/-schläge und Erörterung des modifizierten Pflegevertrages
5. Planung der Pflegeeinsätze
6. Informationen über weitere Hilfen
7. Gespräche mit Angehörigen/Arzt
8. Ganzheitliche Erfassung des häuslichen Pflegeumfeldes (wie z. B. soziale, kultursensible Aspekte) unter Berücksichtigung der Ressourcen des Quartiers
9. Beratung über Präventions- und Entlastungsangebote
10. Beratung über geeignete Leistungen sowie über Prophylaxen unabhängig von deren rechtlicher Zuordnung

Abrechnungshinweis:

Dieser Leistungskomplex kann nur dann einmal abgerechnet werden, wenn ein akutes Ereignis von erheblicher Bedeutung (z. B. nach Krankenhausaufenthalt, in unmittelbarem zeitlichen Zusammenhang mit der Veränderung der Pflegestufe, Wegfall der Pflegeperson) eintritt, das nicht nur zu einer vorübergehenden Veränderung des Pflegebedarfs führt. Die Veränderung wird zum Zeitpunkt der Einschätzung als dauerhaft angenommen und sie bedingt eine Änderung der vom Pflegebedürftigen in Anspruch genommenen Leistungen (Änderung des Pflegevertrages)

Einzelne Leistungsinhalte können sowohl im Rahmen des Folgebesuches als auch / oder im Laufe des Pflegeprozesses erbracht werden.

06.02.20 18

Und wie mache ich das MDK sicher?

Ganz einfach ...

Dokumentieren.. Einen Kostenvorschlag erstellen- auch bei gleichbleibender Leistung!!

Schon beim Erstgespräch beraten und das kostenpflichtige Folgegespräch ankündigen!

Qualifizierungsinstrument mit CareMap Pflege		CareMap-Bonus für die Pflege-Strategie „Vitalität 16a“	
Daten:			
Name des Kunden:			
Mitarbeiter:			
Mitarbeiter-Nr.:			
Mitarbeiter-Name:			
Mitarbeiter-Abteilung:			
Mitarbeiter-Telefonnr.:			
Mitarbeiter-E-Mail-Adresse:			
Mitarbeiter-Handy-Nummer:			
Mitarbeiter-Adresse:			
Mitarbeiter-Postleitzahl:			
Mitarbeiter-Stadt:			
Mitarbeiter-Land:			
Mitarbeiter-Region:			
Mitarbeiter-Status:			
Mitarbeiter-Größe:			
Mitarbeiter-Farbe:			
Mitarbeiter-Material:			
Mitarbeiter-Preis:			
Mitarbeiter-Währung:			
Mitarbeiter-Einheit:			
Mitarbeiter-Code:			
Mitarbeiter-Gruppe:			
Mitarbeiter-Kategorie:			
Mitarbeiter-Subkategorie:			
Mitarbeiter-Produkt:			
Mitarbeiter-Service:			
Mitarbeiter-Option:			
Mitarbeiter-Attribut:			
Mitarbeiter-Parameter:			
Mitarbeiter-Variable:			
Mitarbeiter-Constant:			
Mitarbeiter-Function:			
Mitarbeiter-Method:			
Mitarbeiter-Property:			
Mitarbeiter-Event:			
Mitarbeiter-Exception:			
Mitarbeiter-Error:			
Mitarbeiter-Warning:			
Mitarbeiter-Info:			
Mitarbeiter-Debug:			
Mitarbeiter-Trace:			
Mitarbeiter-Log:			
Mitarbeiter-Report:			
Mitarbeiter-Dashboard:			
Mitarbeiter-Widget:			
Mitarbeiter-Component:			
Mitarbeiter-Module:			
Mitarbeiter-System:			
Mitarbeiter-Application:			
Mitarbeiter-Service:			
Mitarbeiter-Provider:			
Mitarbeiter-Consumer:			
Mitarbeiter-Interface:			
Mitarbeiter-Implementation:			
Mitarbeiter-Configuration:			
Mitarbeiter-Deployment:			
Mitarbeiter-Operation:			
Mitarbeiter-Maintenance:			
Mitarbeiter-Support:			
Mitarbeiter-Documentation:			
Mitarbeiter-Compliance:			
Mitarbeiter-Security:			
Mitarbeiter-Privacy:			
Mitarbeiter-Accessibility:			
Mitarbeiter-Interoperability:			
Mitarbeiter-Portability:			
Mitarbeiter-Reliability:			
Mitarbeiter-Availability:			
Mitarbeiter-Performance:			
Mitarbeiter-Scalability:			
Mitarbeiter-Elasticity:			
Mitarbeiter-Tolerance for Fault:			
Mitarbeiter-Resource Efficiency:			
Mitarbeiter-Cost Optimization:			
Mitarbeiter-Environmental Sustainability:			
Mitarbeiter-Social Responsibility:			
Mitarbeiter-Governance:			
Mitarbeiter-Risk Management:			
Mitarbeiter-Business Continuity:			
Mitarbeiter-Disaster Recovery:			
Mitarbeiter-Incident Response:			
Mitarbeiter-Communication:			
Mitarbeiter-Transparency:			
Mitarbeiter-Accountability:			
Mitarbeiter-Responsibility:			
Mitarbeiter-Trust:			
Mitarbeiter-Reputation:			
Mitarbeiter-Brand:			
Mitarbeiter-Marketing:			
Mitarbeiter-Sales:			
Mitarbeiter-Customer Service:			
Mitarbeiter-Partnership:			
Mitarbeiter-Community:			
Mitarbeiter-Advocacy:			
Mitarbeiter-Engagement:			
Mitarbeiter-Loyalty:			
Mitarbeiter-Retention:			
Mitarbeiter-Acquisition:			
Mitarbeiter-Conversion:			
Mitarbeiter-Optimization:			
Mitarbeiter-Experimentation:			
Mitarbeiter-Innovation:			
Mitarbeiter-Research and Development:			
Mitarbeiter-Product Development:			
Mitarbeiter-Service Design:			
Mitarbeiter-User Experience:			
Mitarbeiter-Interaction Design:			
Mitarbeiter-Visual Design:			
Mitarbeiter-Information Design:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			
Mitarbeiter-Process Innovation:			
Mitarbeiter-Business Model Innovation:			
Mitarbeiter-Organizational Innovation:			
Mitarbeiter-Strategic Innovation:			
Mitarbeiter-Disruptive Innovation:			
Mitarbeiter-Incremental Innovation:			
Mitarbeiter-Radical Innovation:			
Mitarbeiter-Blue Ocean Innovation:			
Mitarbeiter-Open Innovation:			
Mitarbeiter-Closed Innovation:			
Mitarbeiter-Modular Innovation:			
Mitarbeiter-Integrative Innovation:			
Mitarbeiter-Architectural Innovation:			
Mitarbeiter-Component Innovation:			
Mitarbeiter-System Innovation:			
Mitarbeiter-Service Innovation:			

Privatleistungsangebote & Pauschalpakete

Wir haben verschiedene Privatleistungsangebote und Pauschalpakete außerhalb von der Pflege- und Krankenversicherung für Sie zusammengestellt und freuen uns, Ihnen mit diesen Leistungen weitere Gestaltungsmöglichkeiten für einen selbstbestimmten Alltag bieten zu können.

Diese Aufgaben werden nicht von den Krankenkassen vergütet und sind von Ihnen selbst oder von Ihren Angehörigen zu bezahlen. Die Leistungspauschalen werden vereinbart in Verbindung mit einer Bezahlung per Bankeinzug.

Sprechen Sie uns einfach an! Wir finden das für Ihre Bedürfnisse optimale Leistungsangebot!

Leistung 1.0 – Verordnungen & Rezepte

„Ich benötige neue Verordnungen und Rezepte!“

Sparen Sie Ihre Zeit und Nerven bei der Besorgung von Verordnungen und Rezepten. Das übernehmen wir gerne für Sie neben den folgenden Leistungen:

- Telefonische Bestellung von Rezepten und Verordnungen bei Ihrem Fach- oder Hausarzt
- Absprachen und Organisationen mit Ihrem Haus- und Facharzt (Chipkarten einlesen)
- Absprachen und Organisation bei der Apotheke/Sanitätshaus
- Beantragung der Genehmigung bei der Krankenkasse
- Gegebenenfalls Belieferung zum nächsten Kundenbesuch

25,00 Euro pro Monat

06.02.20

22

Leistung 2.0 – Pflegeberatung

„Ich bin gut beraten.“

Sie wissen nicht genau, wie Sie Ihre pflegerische Situation gestalten oder verbessern können und benötigen kompetente Beratung zu den Leistungen der Kranken- und Pflegeversicherung? Sie wissen nicht, ob Ihnen eine Wohnraumanpassung zusteht oder welche Hilfsmittel für Sie sinnvoll wären?

Lassen Sie sich Ihre Möglichkeiten und Leistungsansprüche verständlich erklären. Unser qualifizierter Pflegeberater beantwortet all Ihre Fragen und berät Sie individuell.

55,00 Euro pro 60 Min. inkl. An- und Abfahrt

06.02.20

23

Leistung 3.0 – MDK-Unterstützung

„Hilfe, der MDK kommt...“

Sie benötigen aktive Unterstützung beim Antrag auf Ein- oder Höherstufung? Würde Sie eine Vorbereitung und Begleitung bei der Einstufung entlasten?

Gerne begleiten wir Sie und prüfen Ihr Gutachten. Gegebenenfalls beraten wir Sie bezüglich eines Widerspruches.

80,00 Euro inkl. An- und Abfahrt in der ersten Stunde, danach 1 Euro/ Minute.

06.02.20

24

Verflixt.. Ich habe aber keinen
Privatleistungskatalog!

NA UND !!!

06.02.20 25

Eh-da-Leistungen zu regelhaft bezahlten Leistungen machen

- **Beispiele sonstige Gefälligkeiten**

- Über LK 32: (Hilfe bei der Sicherstellung der selbstverantworteten Haushaltsführung/NRW) Formulare ausfüllen
- Über LK 31: (Pflegerische Betreuung/NRW) Briefe vorlesen
- Über LK 11 (Einkaufen/NRW) oder
- Entlastungsbetrag: Rezepte, Verordnungen, Medikamente besorgen als *Hilfe bei der Haushaltsführung*
- Über LK 31: Begleitung außer Haus

06.02.20 26

Eh-da-Leistungen zu regelhaft bezahlten Leistungen machen

- **Beispiele Hilfe im Haushalt**

- Über Leistungskomplex 31: Vogelkäfig oder Katzenklo reinigen, Hund kurz ausführen
- Über Entlastungsbetrag (nach Zeit abrechnen): Blumen gießen als *Hilfe bei der Haushaltsführung*
- Über LK 11 (Einkaufen) oder Entlastungsbetrag: Zeitung einkaufen, Brötchen holen, Zigaretten einkaufen als *Hilfe bei der Haushaltsführung*

06.02.20 27

Maßnahmen zur Verringerung von Eh-da-Leistungen

- **Wichtig für alle Mitarbeiter:**

- Dokumentation von abweichenden Leistungen im Berichtsblatt
- Direkte Rückmeldung des Mitarbeiters an die PDL über erbrachte, nicht vereinbarte Zusatzleistungen
- Im Rahmen von Patientensvisiten: mit dem Kunden klare Regelungen vereinbaren
- Tourenplanung und Leistungen mit dem Mitarbeiter koordinieren

06.02.20 28

Wer checkt Potential ? Und wie ?

Aktuell aus der pdl-konkret, kommt in der nächsten Folie ein tolles Instrument!

Wer soll dies ausfüllen?

- Berater im 37 er Besuch
- PFK in der Pflegevisite
- Es gibt viele Möglichkeiten !

06.02.20 29

Muster: Nutzen Sie bei jedem Pflegekunden alle Leistungen der Kranken- und Pflegeversicherung voll aus! Ist ein Höherstufungsantrag notwendig?

Pflegedienst „Konkret“	Qualitätsmanagement-Handbuch	Logo Ihrer Einrichtung
Formular zur Überprüfung der Ausnutzung der Leistungen nach SGB XI		
Name des Pflegekunden: _____	Pflegekasse: _____	Pflegegrad: _____
Leistung	Ergebnis	Das ist zu tun
Sachleistung gemäß § 36 SGB XI Pflegegrad 2: 689 € Pflegegrad 3: 1.298 € Pflegegrad 4: 1.612 € Pflegegrad 5: 1.995 €	<input type="checkbox"/> ausgeschöpft <input type="checkbox"/> nicht ausgeschöpft <input type="checkbox"/> Übersteigende Leistungen werden privat in Rechnung gestellt. <input type="checkbox"/> Höherstufungsantrag ist erforderlich.	Erfolgt: _____
Beratungseinsatz, § 37 Abs. 3 SGB XI auch optional bei Bezug von Sachleistungen	<input type="checkbox"/> wird durchgeführt <input type="checkbox"/> wird nicht durchgeführt	Erfolgt: _____
Verhinderungspflege gemäß § 39 SGB XI für Versicherte der Pflegegrade 2-5, pro Jahr 1.612 €	<input type="checkbox"/> ausgeschöpft <input type="checkbox"/> nicht ausgeschöpft <input type="checkbox"/> Übersteigende Leistungen werden privat in Rechnung gestellt.	Erfolgt: _____
Zusätzliche Verhinderungspflege , wenn die Mittel der Kurzzeitpflege nach § 42 SGB XI nicht in Anspruch genommen werden, für den Pflegedienst nur zur Hälfte abrechenbar	<input type="checkbox"/> ausgeschöpft <input type="checkbox"/> nicht ausgeschöpft <input type="checkbox"/> Übersteigende Leistungen werden privat in Rechnung gestellt.	Erfolgt: _____
Entlastungsbetrag gemäß § 45b SGB XI , pro Monat 125 € Pflegegrade 1-5 Inkl. Prüfung, ob aus dem letzten Jahr noch Ansprüche bestehen	<input type="checkbox"/> ausgeschöpft <input type="checkbox"/> nicht ausgeschöpft <input type="checkbox"/> Übersteigende Leistungen werden privat in Rechnung gestellt.	Erfolgt: _____
Wohngruppenzuschlag gemäß § 38a SGB XI , 214 € pro Monat	<input type="checkbox"/> Leistungsanspruch ist gegeben. <input type="checkbox"/> Wohngruppenzuschlag wird abgerechnet. <input type="checkbox"/> Wohngruppenzuschlag wird nicht abgerechnet.	Erfolgt: _____
...		Erfolgt: _____
Freigabe	Bearbeitet durch	Version
Durch	Datum	Änderungsdatum
		Evaluationsdatum

Quelle:
pdl.konkret ambulanz 4/20 •
30. Januar 2020

06.02.20 30

Und die vor der Türe abgesagten Leistungen?

ABRECHNEN !!

Ein Anschreiben als Beispiel kommt gleich !!

Dies geht in beide Richtungen.. Auch an die Mitarbeiter !

06.02.20 31

Liebe Pflegekunden,
liebe Angehörige,
zur Info an alle Mitarbeiter,

wie Sie wissen, ist das Thema Fachkraftmangel und Personalplanung in aller Munde. Mit diesem Schreiben möchten wir Ihren Blick auf Ihren derzeit gültigen Pflegevertrag richten.

In unserem Alltag ist die Einsatz- und Personalplanung der Mitarbeiter ein sehr wichtiger Bestandteil. Wir möchten hier im Kreis Viersen die Pflege umsichtig, fürsorglich und sicher organisieren, dafür bedarf es einer professionellen Einsatzplanung.

In der Vergangenheit hatten wir uneingeschränktes Verständnis, falls vertraglich vereinbarte und bereits geplante Leistungen oder Tätigkeiten von Ihnen selbst oder Ihren Angehörigen ohne vertragskonforme Absage an unsere Caritas-Pflegestation erbracht wurden. Der Auswertung unserer Tourenplanung und dem Wunsch der Mitarbeiter entsprechend, kommen wir nun handelnd entgegen.

Nicht abgesagte Einsätze, wie in der Vergangenheit häufig erfolgt, z. B. Absagen an der Tür in der laufenden Tour, werden nun von uns einmalig ermahnt. Wir weisen Sie darauf hin, dass bei erneuter nicht erfolgter Absage eine dementsprechend leistungsgerechte Privatrechnung an Sie erfolgen wird.

Auszug aus Ihrem Pflegevertrag:

§ 7 Absatz 4 Mitwirkungsverpflichtung

Wird ein vereinbarter Einsatz, der aus von der Leistungsnehmerin/dem Leistungsnehmer zu vertretenden Gründen ausfallen muss, nicht spätestens 24 Stunden vor dem Einsatzzeitpunkte abgesagt, kann der Pflegedienst die für den Einsatz vereinbarte Vergütung von der Leistungsnehmerin/ dem Leistungsnehmer verlangen abzüglich etwaig ersparter Aufwendungen. Der Leistungsnehmerin/ dem Leistungsnehmer bleibt es vorbehalten nachzuweisen, dass der Pflegedienst höhere Aufwendungen erspart hat.

Wir möchten die Ressourcen unserer Mitarbeiter schützen, ihnen lange Wege ersparen und für alle zufriedenstellende Touren planen.

Bitte beachten Sie auch, dass bei nicht abgesagten Leistungen sich die gewohnten Einsatzzeiten aller anderen Kunden in dieser Tour verändern.

In Gesprächen zwischen unserer Bereichsleitung und den Kolleginnen und Kollegen haben wir es uns zum Ziel gemacht, zufriedenstellend zu handeln und zu planen. Damit haben wir sowohl Sie als auch unsere Mitarbeiter in den Fokus genommen und hoffen auf Ihr Verständnis.

Wir wünschen Ihnen und uns eine weitere angenehme professionelle sowie herzliche und freundliche Zusammenarbeit.

Bitte scheuen Sie sich nicht uns bei Unstimmigkeiten oder Fragen anzusprechen.

Wir machen uns stark für die Pflege, für Sie und für unsere Mitarbeiter, Kolleginnen und Kollegen.

Mit freundlichen Grüßen

06.02.20

33

Was kannst Du? Willst Du? Darfst Du?

06.02.20

34

Themenspeicher:

06.02.20

35