

Controlling: Die Kennzahlen ohne Aussage weglassen

Um zu überprüfen, ob eine Pflegedienst weiter wirtschaftlich arbeitet, machen Kennzahlen Sinn. Dennoch gibt es zumindest zwei, so meint Unternehmensberater Andreas Heiber, die gern als Messgrößen vom Management in der Häuslichen Pflege herangezogen werden, die aber keine konkreten Aussagen zulassen und somit irreführend sind. Sie sollten ohne weitere Daten deshalb nicht erhoben werden.

Bielefeld. Die beiden angesprochenen Kennzahlen, die oft benutzt, aber wenig aussagekräftig sind lauten: Umsatz pro Pflegekunde und Umsatz pro Pflegemitarbeiter bezogen auf eine Vollzeitstelle.

Der Umsatz pro Pflegekunde wird oft, gegebenenfalls in Pflegestufen unterteilt, pro Monat oder pro Jahr berechnet. Die Kennzahl sagt scheinbar, wie hoch und gut der ambulante Pflegedienst pro Pflegekunde Umsätze erzielt. Je höher, je besser. Die Schlussfolgerung ist jedoch irreführend. Durch die ständig steigende Zahl an Kombinati-

onsleistungen nimmt konsequenterweise auch der Umsatz pro Pflegekunde ab. Da diese Kennzahl im Regelfall nicht nach Sachleistungs- und Kombinationsleistungskunden unterscheiden kann, bedeutet ein niedrigerer Umsatz vieles. So kann er bedeuten, dass die Einrichtung viele Kunden hat, die Kombinationsleistungen abrufen und die Möglichkeiten der Leistungsausweitung sind bestens. Die Kennzahl kann aber auch darauf hinweisen, dass die Mitarbeiter des Pflegedienstes die Leistungen nicht gut verkaufen oder dass die Einrichtungen von den Kunden nicht

akzeptiert wird. Denn sonst würden die Kunden nicht so wenige Leistungen des Dienstes abnehmen.

Auch die Kennzahl „Umsatz pro Pflegemitarbeiter“ bezogen auf eine Vollzeitstelle wird gern als Messgröße herangezogen. Doch auch sie ist vorsichtig zu bewerten und ohne weitere Daten nicht zu interpretieren.

Der Umsatz eines Pflegedienstes und damit auch der pro Vollzeitstelle wird erheblich vom Leistungsmix bestimmt, oder besser vom Mix der Einnahmen. Dieser Mix differenziert sich erst durch

eine komplette Kostenträgerrechnung. Könnte also ein Pflegedienst in der Pflegeversicherung pro Vollzeitstelle einen erheblich höheren Umsatz haben als ein anderer? Die Frage der Bewertung wäre - wenn überhaupt - nur möglich, wenn gleichzeitig der Leistungsmix (Grundpflege und Hauswirtschaft) genannt wird.

Richtig kritisch wird es, wenn über diese Kennzahl Mitarbeiter verglichen werden. Wenn Frau Mayer zehn Prozent mehr Umsatz als Frau Müller erwirtschaftet, kann sie zunächst nichts dafür. Beide Mitarbeiter sind nicht für die Tourenplanung verantwortlich und auch nicht für die Individualität der Pflegesituationen. Einrichtungsleitungen, die mit einer solchen Kennzahl mitarbeiterbezogene Vergleiche ziehen, sorgen im Endeffekt dafür, dass Mitarbeiter mit niedrigeren Umsätzen schneller, also schlechter arbeiten.

Mehr zum Thema Kennzahlen im Buch „Kostenrechnung für die ambulante Pflege“ von Andreas Heiber. Bestellungen unter (05 11) 9 91 00 22.

USA-Studie: Die Angehörigen von Demenzen stützen

Hannover. Ob ein demenziell erkrankter Patient in eine stationäre Einrichtung eingewiesen wird, hängt im Wesentlichen davon ab, wie gut seine Betreuung zu Hause ist. Entscheidend dafür ist insbesondere die Gesundheit und Fitness des Betreuers innerhalb der Familie oder der Partnerschaft. Was Fachleute schon seit Jahren fordern, ist jetzt von einer Studie in den USA bestätigt worden. In der Untersuchung wurden 6 000 demenziell Erkrankte und ihre Angehörigen untersucht.

Nach den Ergebnissen der amerikanischen Forscher lässt sich das Risiko für eine Heimeinweisung innerhalb von drei Jahren abschätzen, wenn Patienten und betreuende Angehörige als eine Einheit gesehen werden. Ein großes Risiko für eine Heimeinweisung be-

steht immer dann, wenn Kranken allein leben, im Alter nicht zurecht kommen, Verhaltensauffälligkeiten zeigen oder wenn die pflegenden Angehörigen selbst nicht mehr in der Lage sind den Partner zu betreiben.

Gezielte Maßnahmen Patienten und Angehörigen, die Studie, verbessern nicht nur deren Lebensqualität, sondern können eine Heimeinweisung hinauszögern. Zu diesen Maßnahmen gehören neben der Betreuung, Alzheimer-Medikamente, die die Alltagsfähigkeiten der Patienten stabilisieren. Aber auch das frühzeitige Erkennen und Behandeln von Depressionen bei den Angehörigen sind nach Auffassung der Forscher „enorm wichtig, damit der demenziell Erkrankte weiterhin zu Hause bleiben kann“.