



Häusliche Pflege

Dialog 2004

6. Oktober 2004

Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Andreas Heiber
System & Praxis Bielefeld

© S & P A. Heiber 2004



© **System & Praxis Andreas Heiber**
Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld
Tel. 0521/98 25 56 15, Fax. 801 8248
www.syspra.de; Email: Heiber@syspra.de



Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Bisheriger Fokus der Verbesserungen

- Optimierungen bisher vor allem bei den Pflegezeiten
- Sachkosten

Dagegen

Steigerung des Verwaltungsaufwand

- Durch externe Anforderungen, auch wenn diese oft fragwürdig sind
- Durch interne Anforderungen (Kostenrechnung, Vergütungsverhandlungen, ...)

© S & P A. Heiber 2004



Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Der ideale Organisationsablauf Vom Kundenauftrag bis zur Abrechnung

- Grafik

Der reale Organisationsablauf

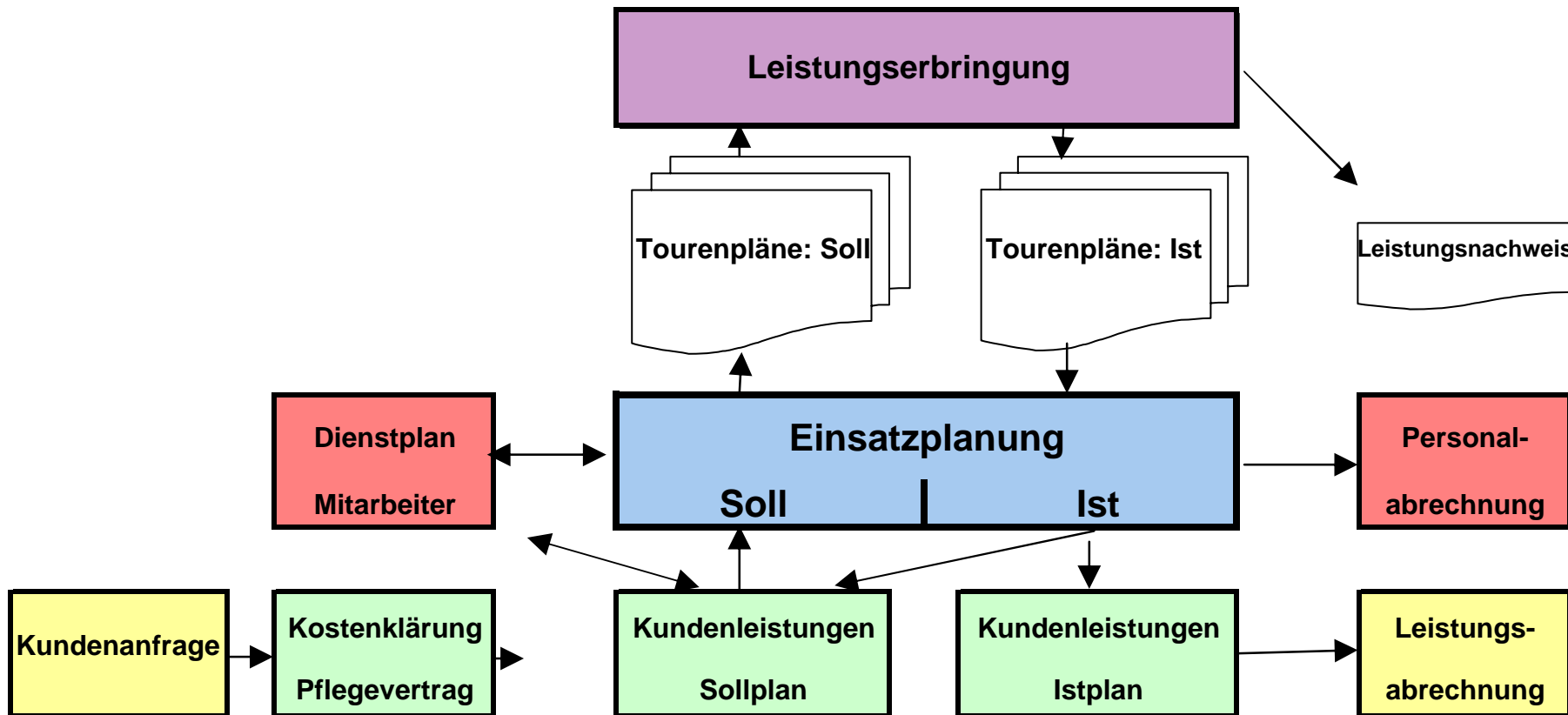
- Weicht in der Regel vom idealen Ablauf ab
- Kennt die vielfältigsten Ausformungen
- Beispiele

Gründe für die Abweichungen

- Historische Gründe
- Technische Gründe
- Fehlende Aus- und Fortbildung
- Personelle Gründe
- ...

© S & P A. Heiber 2004

Organisationsschema ambulante Pflege





Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Die Stellung der PDL

Rechtlich

- Allein verantwortlich für die Ablauforganisation

Praktisch

- „Mädchen für alles“
- Joker

Zu oft fehlen

- Sinnvolle Arbeitsabläufe
- Strukturelle Entlastungen bei Routinen, die andere übernehmen können
- Sinnvolle Werkzeuge (z.B. EDV, Standardbriefe, ...)

© S & P A. Heiber 2004



Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Zeitbedarf für Verwaltungsabläufe

Wie lässt sich der Zeitbedarf bestimmen?

- Pauschale Schlüssel versagen, da die Arbeitsorganisation zu unterschiedlich ist
- Individuelle Schlüssel ermitteln auf der Basis
 - Der einzelnen Prozesse
 - Der Mitarbeiter, die beteiligt sind

© S & P A. Heiber 2004





Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Erläuterung Kalkulationsschema (1)

1. Strukturdaten

1. Anzahl Kunden nach SGB V, SGB XI, Andere
2. Anzahl Mitarbeiter (nach Stellen)

2. Definition des Zeitaufwandes pro Prozess

- **Dienstplanung:** Erstellung und Veränderung Dienstplan einschließlich Urlaubsplan
- **Kostenklärung:** sämtliche Kostenklärung einschließlich Pflegevertrag und Kostenzusagen
- **Einsatzplanung:** Planung der Leistungen, Planung der Touren, Zuordnung Mitarbeiter und Erstellung Touren/Einsatzpläne
- **Soll-Ist-Abgleich:** Abgleich der geplanten zur tatsächlichen Leistung einschließlich Korrekturen für die Planung bzw. Abrechnung

© S & P A. Heiber 2004



Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Erläuterung Kalkulationsschema (2)

- **Leistungsabrechnung:** Erstellung der Abrechnung, Zuordnung der Leistungsnachweise, Versand
- **Arbeitszeit Abgleich:** Abgleich der Ist-Arbeitszeiten der Mitarbeiter mit Soll-Arbeitszeiten; Arbeitszeitkonten und Vorbereitung Lohnabrechnung
- **Qualitätssicherung:** Dienstbesprechungen, Pflegevisiten, weitere Qualitätssicherungsaktivitäten

Zeitangabe in Minuten pro Kunde pro Monat pro Prozess

- Angabe bei SGB V
- Angabe bei SGB XI
- Angabe bei Anderen Kostenträgern
- Zeitaufwand Dienstplanung pro Mitarbeiter im Monat

Ausweis des monatlichen bzw. des Werktäglichen Gesamtaufwandes

© S & P A. Heiber 2004





Strukturmerkmale für eine optimale Betriebsführung

Erläuterung Kalkulationsschema (3)

3. Arbeitsverteilung

Verteilung der Prozesse auf Mitarbeiter bzw. Mitarbeitergruppen in Prozent

- PDL
- Stellv. PDL
- Pflegekräfte (alle)
- Verwaltung
- Andere Mitarbeiter

Darstellung des Zeitaufwandes pro Mitarbeiter-/Gruppe pro Monat

Fehlermeldung bei unvollständiger Eingabe

© S & P A. Heiber 2004

Zeitbedarf für Verwaltungsabläufe

siehe auch: Vortrag Häusliche Pflege Dialog 2004

1. Strukturdaten pro Monat (durchschnittliche Anzahl sowie durchschnittliche Dauer

Anzahl Kunden

Pro Leistungsbereich

Mitarbeiter (Köpfe)

25

SGB V **50** SGB XI **150** Andere **10**

2. Definition des Zeitaufwandes pro Prozess pro Monat

Prozesse	Kunden SGB V		Kunden SGB XI		Kunden Andere		Mitarbeiter		Stunden	
	Pro Fall	Gesamt	Pro Fall	Gesamt	Pro Fall	Gesamt	pro Kopf	Gesamt	Pro Monat	pro Tag
	Minuten	Std.	Minuten	Std.	Minuten	Std.	Minuten	Std.		
Dienstplanung							10	4,2	4,2	0,2
Kostenklärung	5,0	4,2	5,0	12,5	5,0	0,8			17,5	0,8
Einsatzplanung	10,0	8,3	10,0	25,0	10,0	1,7			35,0	1,6
Soll-Ist-Abgleich	2,0	1,7	2,0	5,0	2,0	0,3			7,0	0,3
Leistungsabrechnung	4,0	3,3	4,0	10,0	4,0	0,7			14,0	0,6
Arbeitszeit Abgleich							10	4,2	4,2	0,2
Qualitätssicherung	3,0	2,5	3,0	7,5	3,0	0,5			10,5	0,5
		20,0		60,0		4,0			92,3	4,2

(bei 22 Werktagen)

3. Arbeitsverteilung

	PDL		Stellv. PDL		Pflegekräfte		Verwaltung		Andere		
	in %	Anteil Std.	in %	Anteil Std.	in %	Anteil Std.	in %	Anteil Std.	in %	Anteil Std.	
Dienstplanung	70,0%	2,9	20,0%	0,8	10,0%	0,4	0,0%	0,0	0,0%	0,0	100,0%
Kostenklärung	80,0%	14,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	20,0%	3,5	0,0%	0,0	100,0%
Einsatzplanung	80,0%	28,0	10,0%	3,5	0,0%	0,0	10,0%	3,5	0,0%	0,0	100,0%
Soll-Ist-Abgleich	20,0%	1,4	5,0%	0,4	0,0%	0,0	75,0%	5,3	0,0%	0,0	100,0%
Leistungsabrechnung	10,0%	1,4	0,0%	0,0	0,0%	0,0	80,0%	11,2	10,0%	1,4	100,0%
Arbeitszeit Abgleich	80,0%	3,3	0,0%	0,0	0,0%	0,0	20,0%	0,8	0,0%	0,0	100,0%
Qualitätssicherung	80,0%	8,4	20,0%	2,1	0,0%	0,0	0,0%	0,0	0,0%	0,0	100,0%
		59,5		6,8		0,4		24,3		1,4	92,3

Rundungsabweichungen möglich