

Moderne IT sichert Geschäftserfolg

Wer heute einen Pflegedienst führt, braucht beides: zeitgemäße EDV und Betriebswirtschaft. „Wirtschaftlichkeit und Gewinn dürfen keine Tabus mehr sein! Der Schlüssel zum geschäftlichen Erfolg ist die minutengenaue Erfassung der Leistungen“, sagt Kai Dase, Geschäftsführer zweier Pflegedienste und Unternehmensberater.

Informationstechnologie

8

In den vergangenen Jahren schritt die Konsolidierung der ambulanten Pflegedienste kontinuierlich voran. Die Einführung des Pflege-Neuausrichtungsgesetzes (PNG) wird diesen Wandel weiter beschleunigen. Die Einführung der Grundpflege nach Zeit erfordert eine bisher nie da gewese-

insgesamt 70 Mitarbeitern und 750 Pflegekunden im Norden Hannovers. Zudem ist der 35-Jährige als Coach und Unternehmensberater tätig. Das MediFox-Magazin sprach mit ihm über die Bedeutung der Informationstechnologie in der Praxis.



„Seit PNG ist die mobile Datenerfassung ein Muss! Die Anforderungen des PNGs sind sonst nicht wirtschaftlich umzusetzen.“

Kai Dase, Geschäftsführer

sene Transparenz bei den Leistungszeiten. Denn jetzt ist ein Pflegedienst ohne minutengenaue Leistungserfassung nicht mehr wirtschaftlich zu führen. Alle Zahlen jederzeit im Blick zu haben, ist unerlässlich geworden.

Seine Zahlen im Blick hat Kai Dase aus der Wedemark nördlich von Hannover. Betriebswirtschaft ist für ihn die Basis allen Handelns. Er führt die ambulanten Dienste „Caspar & Dase“ und „Der Pflegedienst“ mit

Herr Dase, vor welchen Aufgaben stehen Pflegedienste heute, wenn sie ihre EDV bewerten möchten?

Für die beiden Pflegedienste, die mein Bruder, ein befreundeter Geschäftspartner und ich zusammen leiten, habe ich folgende Fragen beantwortet: Welche Daten brauche ich, um ein Unternehmen zu leiten? Wie kann ich sie den Mitarbeitern zur Verfügung stellen? Wie groß darf die Datenmenge sein, damit die Mitarbeiter sie noch verarbeiten und Nutzen daraus ziehen können? Wie können die Mitarbeiter Daten mit ihren Kollegen teilen, zum Beispiel, wenn spontan ein Notfall eintritt oder es einen Stau auf der Tour gibt.

All diese Fragen kann ich mit Hilfe einer guten IT beantworten. Informationstechnologie ist ein Instrument, von dem ich erst profitiere, wenn ich sie – auch als Leitung – täglich anwende und möglichst viele Facetten des Programms nutze.



Welche Rolle spielt die mobile Datenerfassung in Ihrem EDV-Konzept?

Seit PNG ist die mobile Datenerfassung ein absolutes Muss! Die Anforderungen des PNGs sind ansonsten gar nicht wirtschaftlich umzusetzen.

Die Lohnabrechnung vereinfacht sich dadurch enorm, denn es müssen keine Stundenzettel mehr geschrieben werden. Weniger dokumentieren, mehr pflegen, bedeutet das für die Mitarbeiter. Die mobile Erfassung bildet ab, wie viel Zeit beim Kunden investiert wurde und wie wirtschaftlich dieser Kunde für mich ist. Bei Abweichungen gibt es vier Möglichkeiten: Der Klient ist übersorgt, oder er ist unversorgt, der Mitarbeiter arbeitet zu schnell, oder er arbeitet zu langsam. So können wir zum Beispiel einen Schulungsbedarf aufdecken. Ebenso kann ich sofort erkennen, ob Leistungen vergessen oder ohne vorliegende Verordnung erbracht wurden. Jeder Einsatz lässt sich ge-

nau nachvollziehen. Mit den Kennzahlen zur Darstellung der wirtschaftlichen Situation können wir auch mögliche Schieflagen sofort erkennen.

Wir haben schon 2006 auf die mobile Datenerfassung umgestellt. Die erste Woche haben wir parallel noch die Papierdokumentation mitgeführt. In der zweiten Woche kam das Papier in einen Umschlag, und in der dritten Woche wurde dieser Umschlag verschlossen und versiegelt. Bei damals 22 Touren wurde er nur zweimal geöffnet.

Wie gehen Ihre Mitarbeiter mit dieser Transparenz um?

Wir haben einen vertrauensvollen, konstruktiven Umgang zwischen Leitung und Mitarbeitern. Es ist mir sehr wichtig, die Transparenz und möglicherweise einen Schulungsbedarf als Begleitung zu kommunizieren und nicht als Kontrolle. Das war bei Papier auch nicht anders, und es wird sehr gut akzeptiert. Letztlich ist ein Pflegedienst auch

Kai Dase ist Geschäftsführer zweier Pflegedienste und arbeitet zudem als Unternehmensberater.



Professionelle Betriebswirtschaft ist für Kai Dase genauso wichtig wie ein kollegialer Umgang mit den Mitarbeitern.



Wie wirtschaftlich ist meine Planung? Die Übersicht zeigt auf einen Blick, ob Touren profitabel sind.

Informationstechnologie

10

ein Unternehmen, bei dem der Unternehmer zahlt und der Mitarbeiter leistet. Das ist ein ganz normales wirtschaftliches Prinzip. Dabei muss der Umgang mit Mitarbeitern von Wertschätzung geprägt sein. In Mitarbeitergesprächen ist es mir wichtig, das Verhalten von der Person zu trennen und stets nur über das Verhalten zu reden.

Wie bewerten Ihre Mitarbeiter die mobile Datenerfassung?

Die freuen sich über die einfache, schnelle Erfassung ohne Schreibarbeit. Besonders beliebt ist das Übergabebuch! Was erwartet mich heute? Die Übergabeliste in MediFox zeigt übersichtlich, bei welchem Klienten es aktuelle Eintragungen gibt. Die Eintragungen werden auch ausgedruckt und an die Pinnwand geheftet. Neben den Mobilgeräten haben wir einen zusätzlichen Rechner, der nur für das Übergabebuch genutzt wird. Wir freuen uns schon auf den MediFox Messenger, der demnächst für PC, CarePad und mobile Endgeräte verfügbar sein wird. Damit können wir Informationen breit und schnell für alle zur Verfügung stellen.

Sie sind aus Niedersachsen, wo es zwischen Verbänden und Kostenträgern einen Konsens zum PNG gibt.

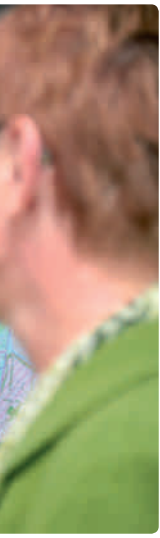
Die meisten Kunden wollen ihre gewohnten Leistungen genauso weiter nutzen. Aber das wird sich wohl langfristig

ändern. So oder so: Die Koordination der Zeiterfassung ist ein Muss! Nur so lässt sich die Wirtschaftlichkeit meiner Angebote direkt und valide messen – und damit die Anforderungen des PNGs wirtschaftlich sinnvoll umsetzen.

Betriebswirtschaft, Organisation und Prozessanalysen werden besonders vor dem Hintergrund des PNGs im Pflegedienst immer wichtiger. In meinen Seminaren höre ich mitunter: Die Zeiterfassung liegt in der Schublade – das funktioniert nicht. Es geht nur, wenn sich auch die Leitung und Geschäftsführung aktiv und am besten täglich damit befassen und regelmäßig die Zeiterfassung kontrollieren.

Erwarten Sie, trotz Konsens, künftig eine steigende Zahl an Einzelverhandlungen mit den Kostenträgern? Welche Rolle spielt dabei die EDV?

Anfangs haben wir befürchtet, alle Pflegedienste müssten einzeln verhandeln. Dann hätte jeder eine andere Vergütungsstruktur gehabt. In Niedersachsen konnte sehr knapp eine Einigung nach Zeit erzielt werden: Eine Stunde Grundpflege nach Zeit entspricht 900 Punkten. Doch auch wenn



Was gibt's Neues auf meiner Tour?: Die Über-gabeliste ist stets aktuell ausgedruckt an der Pinnwand zu finden.



Was liegt heute an? Aktuelles für die Mitarbeiter zeigt dieser Monitor am Eingang.

Informationstechnologie

11

wir aktuell Gesamteinigkeit haben – eine Art Gentlemen's Agreement über alle Verbände hinweg – bin ich sicher, dass es künftig mehr Einzelverhandlungen geben wird. Dafür muss ich meine Kostenstruktur kennen. Und um die herauszubekommen, muss ich richtig rechnen. Ohne Zeiterfassung ist keine betriebswirtschaftliche Kalkulation möglich. Doch nur so kann ich mich als Pflegedienst in eine Position versetzen, mit den Kostenträgern zu verhandeln. Wenn ich als Pflegedienst mit einem Kostenträger verhandle, ist das ja ein bisschen so, als spräche Tante Emma mit Top-Unternehmensberater Roland Berger. Korrekte und vollständige Zahlen sind die beste Argumentationshilfe, um bei Vergütungsverhandlungen etwas zu erreichen.

Jeder muss dann für sich entscheiden: Ist das wirtschaftlich? Das Anlegen der Leistungskomplexe birgt noch jede Menge Sprengstoff. Ein weiteres Problem: Der Stundensatz bei der Pflege nach Zeit liegt unter dem Stundensatz der Pflege nach Leistungskomplexen. Hierbei ist es

„Durch optimale EDV haben Pflegekräfte wieder mehr Zeit für die Menschen.“

Kai Dase, Geschäftsführer

umso wichtiger, alle Zeiten vor Ort, von der Leistung über die Dokumentation bis zur Verabschiedung, genau zu berücksichtigen. So relativiert sich das Ganze etwas.

Zunächst haben wir selbst auch Einzelverhandlungen geführt. Bevor wir uns dem Schiedsspruch in Niedersachsen angeschlossen haben, habe ich ein Dreivierteljahr lang selbst mit einem Spitzenverbandsvertreter der Kassen vdek verhandelt. Ergebnis: Keines, dafür aber ein voller Ordner mit 203 Dokumenten.

Wie beurteilen Sie die Rolle von Informationstechnologie vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels?

Jahrelang wurde das Thema vernachlässigt, jetzt ist die Lücke da. Immer weniger Mitarbeiter müssen immer mehr können und immer mehr leisten. Dafür müssen sie sich ständig weiterqualifizieren.

Je professioneller und erfolgreicher ein Pflegedienst arbeitet, desto attraktiver ist er auch für die immer weniger zur Verfügung stehenden Fachkräfte. Moderne EDV, mobile Datenerfassung mit modernen Geräten, hohe Wirtschaftlichkeit und Professionalität gehen Hand in Hand. Durch optimale EDV haben die Pflegekräfte mehr Zeit für die Menschen. Wegen dieser Arbeit haben sie sich ja ursprünglich einmal für ihren Beruf entschieden.