

Warum ein Pflegedienst Verkaufstalente braucht

Von Ralph Wißgott

Das „Verkaufsgeschick“ eines ambulanten Dienstes lässt sich deutlich an zwei Faktoren ablesen: am Monatsumsatz je Kunde und am Sachleistungsanteil.

Winsen/Aller. Die Pflegeversicherung nimmt gegenüber anderen Leistungsbereichen im Gesundheitswesen eine Sonderstellung ein: Sie übernimmt nicht die vollen Kosten einer Versorgung und sieht auch keine fixen Eigenanteile wie bei der häuslichen Pflege nach SGB V vor. Gerne wird sie als Teilkaskoversicherung bezeichnet. Dieser Vergleich hinkt jedoch gewaltig, da bei KFZ-Versicherungen eine Teilkaskoversicherung die jeweilig versicherten Schäden vollumfänglich übernimmt – bis auf den festgelegten, aber fixen Eigenanteil des Versicherten.

Bei der Pflegeversicherung handelt es sich dagegen um einen fixen Zuschuss durch die Pflegeversicherung – der Versicherte hat alle darüber liegenden Kosten ohne weitere Begrenzung zu tra-

gen. Dieser Umstand macht die Pflege zu einem Produkt, das „verkauft“ werden will. Zurzeit sind es zwei Kennziffern, an denen sich das „Verkaufsgeschick“ eines Pflegedienstes bestens ablesen lässt.

Faktor Nr. 1: Der Monatsumsatz je Kunde

Da ist einerseits der durchschnittliche Monatsumsatz je Pflegekunde. Hierzu nimmt man den monatlichen Gesamtumsatz und teilt ihn durch die Anzahl der versorgten Pflegebedürftigen – eine Unterscheidung nach SGB V und SGB XI ist nicht nötig. Berücksichtigt werden müssten jedoch Erträge, die nicht der üblichen häuslichen Pflege entspringen, zum Beispiel eine Wohngemeinschaft. Diese treibt den durchschnittlichen Monatsumsatz erheblich nach oben. In solchem Falle sollten die Umsätze sowie die Pflegebedürftigen aus der Kennzahl herausgerechnet werden. Wir registrieren Durchschnittsumsätze durch „normale“

Hauskrankenpflege zwischen 350 Euro bis mehr als 1 000 Euro. Hier spielt die Vergütungsregelung der jeweiligen Bundesländer eine erhebliche Rolle. So sind in Berlin und Hamburg eher mehr als 800 Euro und in Thüringen eher 450 Euro zu erwarten. An dieser Kennziffer zeigt sich das „Verkaufstalente“ des Pflegedienstes – auch in Thüringen gibt es Dienste, die über 800 Euro erreichen.

Faktor Nr. 2: Der Sachleistungsanteil

Und da ist andererseits der durchschnittlich ausgenutzte Sachleistungsanteil. Hier wird geschaut, wie viel Prozent des maximalen Sachleistungsanspruchs der Pflegebedürftigen tatsächlich vereinbart und abgerechnet wurden.

Hierzu ein Beispiel: Der Pflegebedürftige Hans Meier ist in die Pflegestufe II eingestuft. Somit hat er einen Sachleistungsanspruch von derzeit 1 150 Euro. Der Pflegedienst hat davon im letzten

Monat 800 Euro ausgeschöpft, das entspricht 69,57 Prozent. Diese Rechnung wird nun für jeden Pflegebedürftigen durchgeführt.

Am Ende werden die Ergebnisse kumuliert. Hierbei kommen Werte zwischen unter 50 Prozent bis hin zu 99 Prozent heraus. Wenn Sie diese beiden Werte einmal für Ihre Einrichtung ermittelt haben, können Sie sehr schnell klären, ob der Wert Ihres Dienstes gut, Mittelmaß oder dringend verbesserungsbedürftig ist. Zur einfachen Errechnung gibt es auf unserer Website eine Arbeitshilfe in Form einer Excel-Tabelle.

Seit einigen Jahren installieren Beratungsunternehmen bei interessierten Pflegediensten Mitarbeiter, deren alleinige Aufgabe in der Umsatzsteigerung liegt – intern „Vertriebsmitarbeiter“, nach außen „Pflegeberater“ oder „Pflegefachberater“ genannt. Die Unternehmen helfen dabei, geeignete Kräfte zu finden, und bilden diese entsprechend aus. Mithilfe dieser Mitarbeiter können innerhalb von drei Monaten Umsatzsteigerun-

gen von 20 bis zu 50 Prozent auf Basis der momentanen Kundenstruktur üblich sein. Der monatliche Pro Kopf-Umsatz kann durch den Einsatz dieser Kräfte deutlich erhöht werden, genauso der ausgenutzte Sachleistungsanteil. Hier liegt für die meisten Pflegedienste ein enormes Umsatzpotenzial. //

INFORMATION

Diese Serie wird betreut von der Unternehmensberatung Wißgott, Fachberatung für die ambulante Pflege, Getreide-ring 3, 29308 Winsen (Aller), Tel. (0 51 43) 66 96 27, rw@uw-b.de, www.uw-b.de Auf der Homepage finden Sie unter dem Menüpunkt „Downloads“ und dem Untermenü „kostenpflichtig neu“ das Angebot „Pflegesachleistungsstatistik 2.0“. Zudem werden hier nach und nach sämtliche Folgen dieser Serie zu finden sein.