

Die Führung einer Spitex benötigt Führungsinstrumente

Um Trends frühzeitig zu erkennen, einen Überblick über die betrieblichen Abläufe zu gewinnen und das Geschäft effektiv zu steuern, setzt Spitex Bachtel mit vier Standorten und 150 Mitarbeitenden ein auf QlikView basierendes Self-Service Dashboard ein.

Liz Weidmann, CFO der Spitex Bachtel, erklärt um was es sich handelt, wofür sie es einsetzt und wie verschiedene Anspruchsgruppen der Spitex Bachtel davon profitieren.

Seit 1. Januar 2016 sind die Spitex Vereine Gossau, Hinwil, Rüti und Wetzikon-Seegräben zusammengeschlossen. Das Versorgungsgebiet von 72.26 Quadratkilometern, umfasst rund 59'000 Bewohnerinnen und Bewohner. Die 150 Mitarbeitenden der Spitex Bachtel betreuen rund 1'400 Kunden. Das Angebot umfasst neben der Grund- und Behandlungspflege auch Unterstützung im Haushalt sowie Betreuung und Entlastungsangebote. Der Zusammenschluss soll den steigenden Anforderungen an Qualität, Aus- und Weiterbildung sowie dem gestiegenen Kostendruck besser entgegen wirken und Synergien aktivieren. Um das Unternehmen zu steuern, hat Spitex Bachtel Kennzahlen definiert und ein Führung Cockpit entwickelt welches die Geschäftstätigkeit regelmässig unter die Lupe nimmt.

Dies ermöglicht den Verantwortlichen Zusammenhänge schneller und flexibler zu identifizieren um Trends zu erkennen und Rückschlüsse ziehen zu können. Dies lässt sich gut illustrieren am Beispiel der Verrechenbarkeit. Um die Verrechenbarkeit zu steuern und verbessern zu können, muss man differenziert vorgehen. Die Verrechenbarkeit lässt sich von Standort zu Standort, von Berufsgruppe zu Berufsgruppe, von Funktion zu Funktion, von Mitarbeitenden zu Mitarbeitenden und von Monat zu Monat unterscheiden. Angenommen die Verrechenbarkeit der

Pflege von einem Standort zum anderen unterscheidet sich wesentlich, können die Gründe ermittelt, die Ursachen identifiziert und entsprechende Verbesserungen eingeleitet werden.

Um die von der Geschäftsleitung erwünschten Auswertungen zu erstellen, hat die Spitex Bachtel Information aus verschiedenen Quellen bezogen und zusammengefasst. Das Sammeln von Daten gestaltete sich zeitaufwendig.

Ein gelungenes Projekt

Als wir das Angebot erhielten, das Dashboard als Pilotkündin einzuführen, stimmte die Geschäftsleitung sofort zu. Das Dashboard wurde durch Itamar Elbaum entwickelt (www.timodi.ch) und auf unsere Bedürfnisse angepasst. Die Daten werden tagesaktuell aus der Spitex-Branchenlösung (Perigon) sowie aus

dem Finanzbuchhaltungssystem (Abacus) automatisch bezogen. Wir können einerseits konsolidierte Daten visualisieren und andererseits bei Bedarf die Details bis auf die einzelnen Buchungen und Rapportdaten mit einem beliebigen Text suchen, filtern, auswerten und analysieren. Eine intelligente Suche- und Filterfunktion erlaubt es uns Auswertungen sofort zu generieren und Aufschlüsse über die Geschäftstätigkeit zu gewinnen.

«Wir möchten den Betrieb nicht mehr ohne unser benutzerdefiniertes Dashboard führen und würden es jeder Spitex empfehlen.»

Liz Weidmann, CFO, Spitex Bachtel

Vorteile für das Rechnungswesen

Mit dem Dashboard können wir innert kürzester Zeit eine Erfolgsrechnung pro Zentrum und für das gesamte Unternehmen erstellen. Diese Daten sind auch mit Abacus abrufbar und können ins Excel exportiert werden, was aber für die Erstellung der gewünschten Auswertungen deutlich länger dauern würde.

Im Perigon haben wir früher stundenlang Daten ins Excel exportiert und ausgewertet, um die monatlichen Kennzahlen zu ermitteln. Das geht jetzt deutlich einfacher, schneller und intuitiver. Wir können innert Sekunden Finanzdaten zwischen Monaten, Quartalen und Jahren vergleichen, visualisieren, und zum Beispiel den Deckungsbeitrags pro Zentrum ermitteln. Die monatliche Überstunden Rückstellung lässt sich mit einem Klick einfach überprüfen.

Daten über die Anzahl Kunden und Vollzeitstellen pro Zentrum lassen uns einen erhöhten Personalbedarf schnell erkennen. Da alle Zeitrapporte der Mitarbeitenden im Dashboard vorhanden sind, können die geleisteten Arbeitsstunden nach erfassten Artikeln ausgewertet und schnell verglichen werden. Zudem können falsche Zeiteingaben und Werte aufgrund der intuitiven Darstellung schnell entdeckt und korrigiert werden.

Vorteile für den CEO

Der Geschäftsführer hat einen Überblick über die Ertragslage, Finanzkennzahlen und die Personaldaten. Probleme können schnell erkannt und Massnahmen sofort ergriffen werden. Wünscht er eine Analyse über ein Spezialgebiet, kann diese schnell und ohne technische Kenntnisse erstellt werden.

Vorteile für die Fachabteilungen

Die Fachabteilungen erfahren monatlich, wie die Verrechenbarkeit ihrer Teams ist und sehen, ob diese ihre Vorgaben erreichen. Bei der Einsatzplanung können die Mitarbeitenden mit Minusstunden mehr und Mitarbeitende mit vielen Überstunden weniger geplant werden.

Beispiele für Bereiche, die sich mit dem Dashboard leicht analysieren lassen

- Entwicklung der Nachfrage
- Personalfluktuaton
- Absenzen
- Arbeitszeitsaldo
- Feriensaldo
- Verrechenbarkeit
- Geschäftsergebnis

Der Deckungsbeitrag pro Zentrum ist für die Zentrumsleitungen wichtig und fördert ein Bewusstsein für den Aufwand und die Ertragslage. Die Auswertungen können an Teamsitzungen präsentiert werden, damit die Mitarbeitenden erfahren, wie sich ihr Verhalten auf das Ganze auswirkt.

Erfahrung der Anwender

Als Anwender des Dashboards schätzen wir folgenden Eigenschaften besonders:

- intuitive Anwendung
- moderne Darstellungsform
- einfache Suche
- unverzügliche Management Information
- zeitsparend
- flexibel
- hohe Leistung
- anpassungsfähig
- kompetente und freundliche Beratung

Fazit

Wir besitzen mit dem Dashboard ein Führungsinstrument, welches uns ermöglicht, Kennzahlen und Auswertungen schnell zu generieren. Durch das benutzerfreundliche Konzept, die moderne visuelle Darstellung sowie die einfache Handhabung können wir Trends erkennen und darauf reagieren. Die internen Stakeholder (Zentrumsleitungen, Teamleitungen und Mitarbeitenden) erhalten transparente Information über das Unternehmen. Das Dashboard wird regelmässig eingesetzt. Bei neuen Bedürfnissen nach Information wird es ausgebaut und angepasst. Wir möchten den Betrieb nicht mehr ohne unser benutzerdefiniertes Dashboard führen.

Zu den Personen

Elizabeth Weidmann, Wirtschaftsprüferin

hat in der externen Revision in einem global tätigen Unternehmen gearbeitet sowie in der internen Revision eines grossen schweizerischen Detailhandelsunternehmens. Sie ist CFO der Spitex Bachtel www.spitexbachtel.ch

Itamar Elbaum hat Mathematik und Informatik studiert und später eine MBA sowie Weiterbildungen im Bereich Veränderungsmanagement absolviert. Er ist Berater für Business Process Excellence, Business-Intelligence und Transformation.

itamar.elbaum@timodi.ch
www.timodi.ch