



DIAKONISSEN SPEYER AUTOMATISIEREN FORDERUNGSMANAGEMENT

DIAKONISSEN SPEYER AUTOMATISIEREN FORDERUNGSMANAGEMENT

Im Krankenhaus- und Pflegebereich steht die Debitorenbuchhaltung aufgrund der komplexen Finanzierung durch mehrere Kostenträger, stetig steigender gesetzlicher Anforderungen und einem wachsenden Personalmangel vor großen Herausforderungen. Manuelle Klärungsprozesse im Forderungsmanagement binden Ressourcen und führen häufig zu verzögerten Forderungsrealisierungen und Liquiditätsengpässen. Die Diakonissen Speyer optimierten und automatisierten die internen abteilungsübergreifenden Klärungsprozesse mithilfe von YAMBS.Forderungsmanagement und halbierten in vielen Fällen die Bearbeitungszeit.

Die Diakonissen Speyer sind ein großes sozial-diakonisches Unternehmen, das in der Pfalz und dem Saarland in den Bereichen Krankenhäuser, Senioren, Kinder und Jugendliche, Menschen mit Behinderung, Hospiz und Palliativ Care sowie Bildung tätig ist. Rund 5.800 Beschäftigte arbeiten derzeit in den verschiedenen Einrichtungen der Diakonissen Speyer, die somit der drittgrößte Arbeitgeber in der Pfalz sind. Im Finanz- und Rechnungswesen des Komplexträgers am Hauptsitz in Speyer kümmern sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unter anderem um die Zahlungsverbuchungen und die Klärung der

Offenen Posten. Die Abrechnungen mit Krankenkassen, Pflegeversicherung und Behörden übernehmen die verschiedenen Einrichtungen selbst.

Wachsende Komplexität belastet Debitorenbuchhaltung und erschwert Klärungsprozesse

Vor der Einführung von YAMBS.Forderungsmanagement verlief der Klärungsprozess manuell per Email und Telefon und war sehr zeitaufwendig, da die Aufträge manuell herausgesucht, die Ansprechpartner in den verschiedenen Einrichtungen kontaktiert und die Klärungsvorgänge parallel dokumentiert werden mussten. „Die Herausforderungen in der Debitorenbuchhaltung liegen bei uns vor allem in den Bereichen Senioren, Kinder und Jugendliche und Menschen mit Behinderung“, erläutert Andreas Becker, Abteilungsleiter Finanz- und Rechnungswesen der Diakonissen Speyer. „Das liegt daran, dass die Finanzierung bei einem stationären Pflegeplatz deutlich komplexer ist als im Krankenhausbereich. Meistens ist nicht nur ein Kostenträger beteiligt, sondern neben der Krankenkasse auch die Pflegekasse, in einigen Fällen der Rentenversicherungsträger, eventuell das Sozialamt und möglicherweise noch ein Selbstzahler. Diese komplexe Finanzierung löst in Folge auch viel mehr Offene Posten aus. Dazu kommt, dass die Gesetzgebung in den letzten Jahren komplexer wurde und mehr

DIAKONISSEN SPEYER

Die Diakonissen Speyer sind ein großes sozial-diakonisches Unternehmen, das in der Pfalz und darüber hinaus Einrichtungen in den Bereichen Krankenpflege, Altenpflege, Behindertenhilfe, Kinder- und Jugendhilfe, Hospiz- und Palliativversorgung sowie Bildung betreibt. Insgesamt arbeiten ca. 5.800 Beschäftigte für die Menschen, die in den Einrichtungen betreut und versorgt werden.

IM EINSATZ: YAMBS.FORDERUNGSMANAGEMENT

Nutzen:

Transparenz und Beschleunigung im Klärungsprozess, automatisierte Verarbeitung und Dokumentation, mehr Liquidität

Besonderheiten:

Individuelle Felder zur Identifizierung von Personen und Einrichtungen angelegt, vorgezogener Start des Klärungsprozesses eingerichtet

Volumen:

Bisher 21.444 Workflows gestartet

Abrechnungsfaktoren und auch Leistungsfaktoren hinzukamen, was bei uns die Menge der Offenen Posten erhöhte. Ferner wirkt sich der Fachkräftemangel negativ auf die Verfahrensdauer aus. Insgesamt sind die Forderungsrealisierungen schwieriger und komplexer geworden“.

Abteilungsübergreifender Klärungsworkflow überzeugt durch einfache Handhabung im Fachbereich

Im Finanz- und Rechnungswesen der Diakonissen Speyer begegnete man diesen Herausforderungen, indem Prozesse hinterfragt und umstrukturiert sowie gezielte Fort- und Weiterbildungen ermöglicht wurden. Ein weiterer Schritt zur Lösung dieser Herausforderungen waren Investitionen in die unternehmensweite Digitalisierung. In diesem Zusammenhang kam Andreas Becker in Kontakt mit dem Stuttgarter Software- und Beratungsunternehmen Software4Professionals. „Wir erhielten eine Anfrage zur elektronischen Rechnungseingangsverarbeitung, die wir allerdings schon länger im Unternehmen umgesetzt haben und kamen dann ins Gespräch über YAMBS.Forderungsmanagement“, berichtet Andreas Becker. „Da wir immer an Neuerungen interessiert sind, haben wir uns die Software angeschaut und waren dann schnell begeistert.“ Mithilfe von YAMBS.Forderungsmanagement lassen sich Klärungsprozesse deutlich beschleunigen und transparent dokumentieren. Anstatt einer manuellen Klärung startet die Software einen abteilungsübergreifenden Klärungsworkflow in SAP® aus der Debitoren-Einzelpostenliste.

„Nachdem wir alle offenen Fragen in einem zweiten Termin klären konnten, wurde die Software unserer internen Projektgruppe vorgestellt“, erläutert Anja Hofmann, YAMBS-Key User Debitorenbuchhaltung bei den Diakonissen Speyer, den Ablauf. „Besonders die einfache Handhabung aus der Fachabteilung heraus und die schlanken, übersichtlichen

Prozesse überzeugten uns. Im Juni 2023 wurde die Software dann installiert und im Oktober folgte die Produktivsetzung und die Schulungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“. Der Einführungsprozess hatte den positiven Nebeneffekt, die gesamten Prozesse zu hinterfragen und zu optimieren. Einige individuelle Anforderungen, wie beispielsweise individuelle Felder zur Identifizierung von Personen und Einrichtungen oder auch der vorgezogene Start des Klärungsprozesses, konnten im Standard nicht abgebildet werden und wurden von Software4Professionals entsprechend angepasst. Bereits nach vier Monaten war die Einführung abgeschlossen und der Workflow produktiv gesetzt.

Transparente Prozesse und durchdachte Funktionen halbieren Bearbeitungszeit

Bisher nutzen rund zehn Anwender YAMBS.Forderungsmanagement am Hauptsitz in Speyer. Die Resonanz ist durchweg positiv. „Zu Anfang mussten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die neuen Prozesse und Arbeitsschritte hineinwachsen. Mittlerweile sind jedoch alle froh, da sich das Verfahren insgesamt deutlich vereinfacht und vereinheitlicht hat“, erklärt Anja Hofmann. Besonders geschätzt werden Transparenz und Beschleunigung im gesamten Klärungsprozess. So lassen sich durch das sogenannte Ausziffern in YAMBS.Forderungsmanagement Offene Posten, die sich nicht automatisch ausgleichen, weil zum Beispiel mehrere Beträge in einer Zahlung zusammengefasst wurden, mit nur wenigen Klicks eliminieren. „Das geht doppelt so schnell wie bisher und entlastet uns sehr“, so Anja Hofmann. „Bei strittigen Posten, oder Anträgen mit längerer Bearbeitungszeit, musste der aktuelle Sachstand manuell abgerufen werden. Heute sehen wir das direkt im Klärungsworkflow, was eine große Zeit- und Papierersparnis darstellt, da alles im System dokumentiert wird. Gerade im Hinblick auf mobiles Arbeiten funktioniert das sehr gut.“

Zentrales Portal für YAMBS.Forderungsmanagement wird bei SAP S/4HANA®-Umstellung eingeführt

In naher Zukunft wird die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen noch einmal deutlich vereinfacht und der Klärungsprozess dadurch weiter optimiert. „Wir verwenden die Software zurzeit noch in einer abgespeckten Version ohne zentrales Portal. Das wäre mit unserer aktuellen SAP®-Version nicht ohne weiteres möglich gewesen“, erklärt Anja Hofmann. „Dessen Einführung ist im Zuge der Umstellung auf SAP S/4HANA® geplant.“

Über das Portal lässt sich der Status jedes Klärungsfalls abteilungsübergreifend von allen Beteiligten ablesen. Die betroffenen Abteilungen können sich per Knopfdruck zu jedem Fall eine Art interne Akte anlegen und Dokumente anhängen. Sie sind dann sofort im Bilde, beispielsweise bei einer telefonischen Anfrage der Krankenkasse im Patientenmanagement. Aktuell kann nur die Finanzbuchhaltung der Hauptverwaltung Dokumente archivieren. Sobald die Umstellung auf SAP S/4HANA® erfolgt und das Portal unternehmensweit ausgerollt ist, können Dokumente direkt aus den einzelnen Einrichtungen heraus angehängt und archiviert werden.

„Die Portalanbindung ist ein weiterer großer Schritt zu mehr Transparenz und wird die Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen nochmals deutlich vereinfachen. Die Digitalisierung unseres Forderungsmanagements war für uns der richtige Schritt. Wir konnten dadurch rasch unseren Rückstau abarbeiten. Bisher haben wir insgesamt 21.444 Workflows gestartet, wovon nahezu 96 Prozent abgeschlossen werden konnten. Man kann die Zukunft nicht kennen, man sollte aber darauf vorbereitet sein. Insofern war für unser Unternehmen die Einführung des YAMBS.Forderungsmanagement eine folgerichtige Entscheidung, welche mein Team zukünftig bei der Bewältigung von ständig wachsende

Anforderungen und Aufgaben digital unterstützen wird“, resümiert Andreas Becker.

Software4Professionals GmbH & Co. KG
Leitzstrasse 45
70469 Stuttgart

Fon: +49 711 470409-0
www.yambs.eu

SAP und SAP S/4HANA sind eingetragene Markenzeichen der SAP SE.

DAS DENKBARE EINFACH MACHEN