

STELLENBESCHREIBUNG

Verwaltungskraft (m/w)

Stellenbeschreibung Verwaltungskraft – Leistungsabrechnung und Telefondienst (m/w) Direkt unterstellt: Geschäftsleitung Fachliche Zusammenarbeit: Pflegedienstleitung, Hauswirtschaftsleitung und Geschäftsleitung Arbeitsbereich: Leistungsabrechnung, Rechnungsstellung, Rechnungsprüfung, Verwaltung und bedarfsweiser Telefondienst

1. Unternehmensphilosophie und Grundsätze

Die Verwaltungskraft arbeitet nach den organisatorischen Vorgaben und dem Schulungs- und Qualitätssystem von PROFI-PFLEGE mit Frieden im Herzen.

- Menschenwürde, Freundlichkeit und Respekt haben oberste Priorität.
- Das Wohl und die Sicherheit unserer Kunden stehen im Mittelpunkt.
- Die Verwaltungskraft arbeitet zuverlässig, sorgfältig und gewissenhaft.
- Vertrauliche Informationen werden mit größter Diskretion behandelt.
- Ein freundlicher und hilfsbereiter Umgang mit Kunden, Angehörigen und Geschäftspartnern ist selbstverständlich.
- Private Angelegenheiten haben während der dienstlichen Tätigkeit keinen Platz.
- „Wir sind für unsere Kunden da – und nicht umgekehrt.“

2. Rechnungsstellung und Leistungsabrechnung

Die Rechnungsstellung bildet den wesentlichen Schwerpunkt dieser Position.

- Erstellung von Rechnungen auf Grundlage der tatsächlich erbrachten und dokumentierten Leistungen.
- Prüfung der Leistungsnachweise auf Vollständigkeit und Plausibilität.
- Abgleich der dokumentierten Leistungen mit vereinbarten Leistungsarten und Preisen.
- Erstellung von Rechnungen für Pflege- und Betreuungsleistungen nach SGB XI.
- Erstellung von Rechnungen für ärztlich verordnete Leistungen nach SGB V, soweit betrieblich vorgesehen.
- Abrechnung von Entlastungsleistungen nach § 45b SGB XI im Rahmen der geltenden Vorgaben.
- Abrechnung hauswirtschaftlicher Dienstleistungen und privat vereinbarter Zusatzleistungen.
- Berücksichtigung vereinbarter Fahrtkosten und weiterer abrechenbarer Positionen.

- Abschließende Prüfung sämtlicher selbst erstellter Ausgangsrechnungen vor Versand auf Vollständigkeit, korrekte Leistungszuordnung, vereinbarte Preise und rechnerische Richtigkeit.
- Weiterleitung der Rechnungen an die vorgesehenen Rechnungsempfänger.
- Es dürfen ausschließlich tatsächlich erbrachte, ordnungsgemäß dokumentierte und abrechnungsfähige Leistungen berechnet werden.

3. Kontrolle und Bearbeitung der Leistungsnachweise

Die Leistungsnachweise bilden die verbindliche Grundlage für die Abrechnung.

- Entgegennahme der Leistungsnachweise aus den verschiedenen Arbeitsbereichen.
- Kontrolle von Datum, Einsatzzeiten, Leistungsumfang und erforderlichen Kundenbestätigungen.
- Feststellung fehlender oder unvollständiger Angaben.
- Rücksprache mit der zuständigen PDL oder Hauswirtschaftsleitung bei Unklarheiten.
- Nachverfolgung fehlender Unterlagen und Vorbereitung vollständiger Abrechnungsunterlagen.
- Ordnungsgemäße Ablage und Archivierung.
- Leistungsnachweise dürfen nicht eigenmächtig verändert oder um nicht erbrachte Leistungen ergänzt werden.

4. Rechnungsverwaltung und Zahlungskontrolle

Die Verwaltungskraft unterstützt die transparente und nachvollziehbare Verwaltung der Ausgangsrechnungen.

- Fortlaufende und nachvollziehbare Vergabe von Rechnungsnummern.
- Verwaltung ausgestellter Rechnungen und Kontrolle von Zahlungseingängen anhand bereitgestellter Buchungsinformationen.
- Erstellung von Übersichten über offene Forderungen.
- Vorbereitung von Zahlungserinnerungen und Weiterleitung überfälliger Forderungen an die Geschäftsleitung.
- Dokumentation von Rechnungskorrekturen und Stornierungen.
- Zusammenarbeit mit Buchhaltung beziehungsweise Steuerberatung.
- Mahnverfahren, Zahlungsvereinbarungen und Forderungsverzichte erfolgen ausschließlich nach Freigabe durch die Geschäftsleitung.

5. Rechnungsprüfung, Rechnungsanforderung und Rechnungseingang

Die Verwaltungskraft kontrolliert, fordert an und bearbeitet eingehende Rechnungen und abrechnungsrelevante Unterlagen sorgfältig.

- Prüfung eingehender Rechnungen auf Vollständigkeit, rechnerische Richtigkeit und Plausibilität.
- Kontrolle von Rechnungsnummer, Datum, Leistungserbringer, Leistungszeitraum und Rechnungsbetrag.

- Abgleich mit Bestellungen, Verträgen und vereinbarten Leistungen.
- Anforderung fehlender Rechnungen bei Lieferanten, Dienstleistern und Geschäftspartnern.
- Kontrolle, ob angeforderte Rechnungen vollständig eingegangen sind.
- Prüfung auf Doppelberechnungen und fehlerhafte Rechnungspositionen.
- Klärung von Unstimmigkeiten mit den jeweiligen Rechnungsausstellern.
- Überwachung von Zahlungszielen und Fälligkeitsterminen.
- Vorbereitung geprüfter Rechnungen zur Zahlungsfreigabe durch die Geschäftsleitung.
- Dokumentation und Weiterleitung an Buchhaltung beziehungsweise Steuerberatung.
- Ordnungsgemäße digitale oder schriftliche Ablage sämtlicher Rechnungsunterlagen.
- Regelmäßige Übersichten über offene, angeforderte, eingegangene und noch nicht freigegebene Rechnungen.
- Zahlungsfreigaben und Entscheidungen über Zahlungen erfolgen ausschließlich durch die Geschäftsleitung oder ausdrücklich bevollmächtigte Personen.

6. Telefondienst und Kundenkommunikation

Bei Bedarf übernimmt die Verwaltungskraft den Telefondienst.

- Freundliche und professionelle Entgegennahme eingehender Telefonate.
- Erfassung von Kundenanfragen, Terminwünschen und Rückrufbitten.
- Weiterleitung pflegerischer Anliegen an die PDL und hauswirtschaftlicher Anliegen an die Hauswirtschaftsleitung.
- Dokumentation wichtiger Gesprächsinhalte und Weiterleitung dringender Informationen.
- Freundlicher Umgang mit Angehörigen, Pflege- und Krankenkassen sowie Geschäftspartnern.
- Keine eigenständigen medizinischen oder pflegefachlichen Auskünfte oder Entscheidungen.

7. Umgang mit Beschwerden und dringenden Anliegen

Beschwerden und dringende Hinweise werden zuverlässig weitergegeben.

- Freundliche und sachliche Entgegennahme und Dokumentation von Beschwerden.
- Weiterleitung an die zuständige Leitung.
- Keine eigenmächtigen Zusagen zu Erstattungen oder Leistungsänderungen.
- Wahrung der Vertraulichkeit und zeitnahe Informationsweitergabe.
- Bei akuten medizinischen Notfällen unverzüglich die geeignete Notfallreaktion einleiten, gegebenenfalls 112 verständigen.

8. Zusammenarbeit mit den Leitungsbereichen

Die Verwaltungskraft arbeitet eng mit den verantwortlichen Leitungen zusammen.

- Mit der PDL: Klärung pflegerischer Leistungsnachweise, verordneter Leistungen und unklarer Angaben.

- Mit der Hauswirtschaftsleitung: Klärung dokumentierter Einsatzzeiten, hauswirtschaftlicher Nachweise sowie zusätzlicher oder ausgefallener Leistungen.
- Mit der Geschäftsleitung: Berichte zum Abrechnungsstand, Information über offene Forderungen und Abstimmung besonderer Abrechnungsfälle, Korrekturen und finanzieller Entscheidungen.

9. Allgemeine Verwaltungsaufgaben

Je nach betrieblichem Bedarf übernimmt die Mitarbeiterin weitere organisatorische Aufgaben.

- Bearbeitung des geschäftlichen Schriftverkehrs und der eingehenden Post.
- Ablage und Verwaltung von Dokumenten.
- Vorbereitung von Unterlagen für die Geschäftsleitung.
- Pflege administrativer Kundenstammdaten.
- Unterstützung bei Büroorganisation und Versand von Rechnungen und Geschäftsschreiben.

10. Datenschutz und Schweigepflicht

Die Verwaltungskraft hat im Rahmen ihrer Tätigkeit Zugang zu besonders vertraulichen personenbezogenen Daten.

- Einhaltung der Datenschutzvorschriften und Wahrung der Schweigepflicht.
- Zugriff auf Kundendaten ausschließlich im erforderlichen Umfang.
- Keine Weitergabe an unberechtigte Personen.
- Sichere Aufbewahrung von Unterlagen und vertraulicher Umgang mit Gesundheits- und Finanzdaten.
- Einhaltung der Vorgaben zur digitalen Datenverarbeitung.
- Die Vertraulichkeitspflichten gelten auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

11. Schulungssystem und Einarbeitung

Die Einarbeitung erfolgt nach dem betrieblichen Schulungs- und Qualitätssystem von PROFI-PFLEGE mit Frieden im Herzen.

- Einweisung in die Unternehmensphilosophie und die betrieblichen Zuständigkeiten.
- Schulung in Leistungsabrechnung und Kontrolle von Leistungsnachweisen.
- Einweisung in Rechnungs- und Verwaltungsprogramme.
- Einführung in Abrechnungsgrundlagen nach SGB V und SGB XI.
- Datenschutz- und Schweigepflichtschulungen.
- Schulung zur professionellen Telefonkommunikation.
- Regelmäßige Aktualisierung abrechnungsrelevanter Kenntnisse.

12. Arbeitsorganisation und Zuverlässigkeit

Die Verwaltungskraft organisiert die übertragenen Aufgaben sorgfältig und termingerecht.

- Selbstständige, strukturierte Bearbeitung und Einhaltung vereinbarter Abrechnungsfristen.

- Sorgfältige Kontrolle sämtlicher Rechnungsunterlagen.
- Rechtzeitige Rückmeldung bei fehlenden Informationen.
- Priorisierung dringender Aufgaben und Vermeidung unnötiger Verzögerungen.
- Zuverlässige Erreichbarkeit während vereinbarter Arbeitszeiten.
- Unverzügliche Meldung von Fehlern oder Unstimmigkeiten an die Geschäftsleitung.

13. Verantwortungsbereich und Entscheidungsgrenzen

Die Verwaltungskraft ist für die korrekte Durchführung der übertragenen administrativen Aufgaben verantwortlich.

- Sie darf Rechnungen auf Grundlage freigegebener Leistungen und Preise erstellen, fehlende Unterlagen anfordern sowie administrative Rückfragen bearbeiten und weiterleiten.
- Ohne Befugnis darf sie keine Preise verändern, nicht erbrachte Leistungen abrechnen oder Leistungsnachweise unberechtigt ändern.
- Ohne Freigabe darf sie keine Zahlungsvereinbarungen abschließen, Forderungen erlassen oder rechtsverbindliche Verpflichtungen eingehen.
- Sie trifft keine pflegefachlichen oder medizinischen Entscheidungen.

14. Persönliche und fachliche Anforderungen

Für die Position sind insbesondere folgende Kenntnisse und Eigenschaften erforderlich:

- Kaufmännische Ausbildung oder entsprechende Berufserfahrung im Verwaltungsbereich.
- Kenntnisse in Rechnungsstellung und Büroorganisation.
- Bereitschaft zur Einarbeitung in die Leistungsabrechnung eines ambulanten Pflegedienstes.
- Sicherer Umgang mit Computer und gängigen Büroprogrammen.
- Sorgfalt, Zuverlässigkeit, Diskretion und Verantwortungsbewusstsein.
- Gute schriftliche und mündliche Ausdrucksfähigkeit, Freundlichkeit und Teamfähigkeit.
- Selbstständige und strukturierte Arbeitsweise.

15. Verbindlichkeit und Unternehmensleitbild

Diese Stellenbeschreibung bildet die Grundlage der übertragenen Aufgaben und betrieblichen Verhaltensregeln, soweit sie Bestandteil des Arbeitsverhältnisses wird und mit den gesetzlichen Bestimmungen vereinbar ist.

- „Unser Boss ist Gott – unser Auftrag ist der Mensch.“
- Auch in der Verwaltung stehen Menschlichkeit, Respekt und Verantwortung im Mittelpunkt.
- Korrekte Rechnungsstellung ist Ausdruck von Ehrlichkeit, Transparenz und Zuverlässigkeit gegenüber Kunden und Kostenträgern.
- „Wir sind für unsere Kunden da – und nicht umgekehrt.“

Bestätigung der Kenntnisnahme

Ort, Datum: _____

Unterschrift Geschäftsleitung: _____

Unterschrift Verwaltungskraft: _____