

Die Durchschnittsfalle kann in jedem Pflegedienst zuschnappen

Von Andreas Heiber und Gerd Nett

Bei der Definition von Zeiten für die Mitarbeiter ambulanter Pflegedienste wird oft mit Durchschnittswerten für die einzelnen Pflegeleistungen gearbeitet. Hier droht die Durchschnittsfalle, die auch mit EDV-Systemen kaum umgangen werden kann.

Bielefeld. Oft genug werden die Durchschnittswerte als Vorgaben für die Mitarbeiter aus dem Erlös ermittelt (erlösorientierte Einsatzplanung), oder aber auch durch Festlegung im Team, bzw. Festset-

In der Pflegepraxis wird dieser Durchschnitt oft als Minimalwert verstanden, also als Mindestzeit für die Leistungserbringung. Wird für die „Kleine Pflege“ beispielsweise eine Zeitvorgabe von 16 Minuten festgelegt, ist oft folgendes in der Praxis zu beobachten: Die Mitarbeiter denken, sie dürften (oder müssten) mindestens 16 Minuten bleiben. Sind sie schneller, bleiben sie trotzdem, dauert es länger, so ist dies der PDL zu begründen. Mitarbeiter bleiben oft auch so lange wie vorgegeben, weil sie annehmen, der Kunde hät-



Pflegezeit, nicht jedoch der Preis.

Oft überprüft die PDL die Versorgungszeiten nur, wenn von diesen nach oben abgewichen wird. Es wird nicht überprüft, ob es hätte auch schneller als in 16 Minuten gehen können. Viele Einsatzplanungsprogramme bieten Controllingwerkzeuge an. Oft zeigen sie nur Zeitabweichungen nach oben von den geplanten Durchschnittszeiten an und überprüfen nie, ob die dokumentierte Zeit auch notwendig und richtig war.

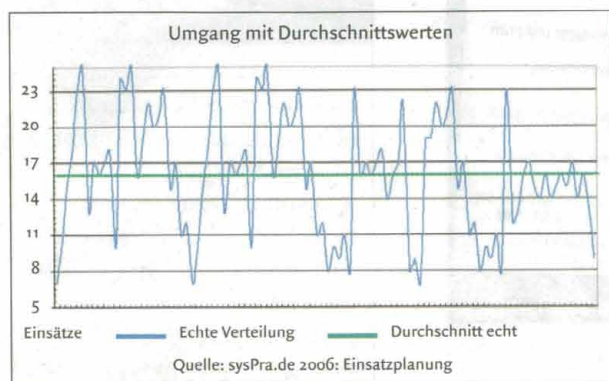
Das hat folgende Auswirkungen auf die Praxis (Grafik 2): Der Durchschnittswert von 16 Minuten ist festgelegt worden, weil es sowohl Einsätze mit 7 Minuten als auch Einsätze mit 25 Minuten gibt, der rechnerische Durchschnitt liegt bei 16 Minuten. Werden jetzt in der Praxis jedoch die 16 Minuten als Minimalwert verstanden und angenommen, ergibt sich nun ein neuer rechnerischer Durchschnitt, der bei über 18 Minuten liegt, da die niedrigen Ausgleichszeiten wegfallen, mit denen vorher die Spitzenzeiten abgedeckt wurden. Die Abweichung beträgt immerhin elf Prozent der Arbeitszeit. Leider fällt diese gravierende Abweichung erst auf, wenn es zu spät ist (beispielsweise am Jahresende). Diese Durchschnittsfalle ist zur zu vermeiden, wenn nicht Durchschnittswerte vorgegeben werden, sondern möglichst kundenindividuelle Zeiten.

Die Vorgabezeiten, die in den EDV-Programmen für die Einsatzplanung hinterlegt werden, werden oft als feststehend verstanden und führen ebenfalls zu der oben beschriebenen Problematik der Durchschnittsfalle. Deshalb ist zu empfehlen, die in den Stammdaten zu hinterlegenden Werte zunächst möglichst kurz zu definieren, in unserem Beispiel also bei sieben Minuten. Diese Zeit ist lediglich bei drei von 100 Leistungen richtig. Da sie in allen anderen Fällen nicht sachgerecht ist, werden die Mitarbeiter dies sofort mit der

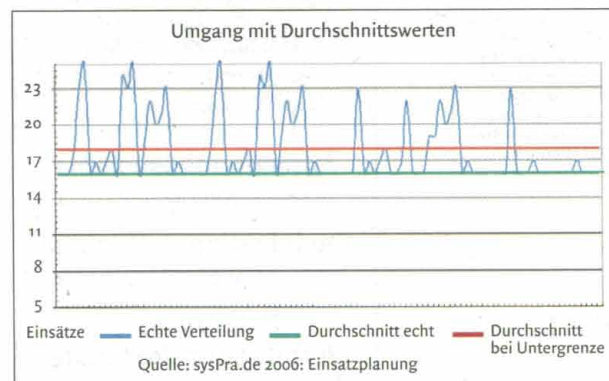
gemeldet werden, sehr viel geringer sein als umgekehrt.

INFORMATION

Andreas Heiber und Gerd Nett: Handbuch ambulante Einsatzplanung, Vincentz Network, Hannover 2006, Tel.: (05 11) 9 91 00 22.



Grafik 1



Grafik 2

zung durch die Pflegedienstleitung (PDL). Mathematisch betrachtet bezeichnet ein Durchschnitt den rechnerischen Mittelwert aus der Summe einer großen Menge von Einzelzahlen bzw. hier -zeiten (Grafik 1). Dieser errechnete Durchschnitt wird nur selten tatsächlich einmal erreicht. Die Bandbreite reicht hier von sieben bis zu 25 Minuten.

te das Recht auf diese Zeit. Dies ist jedoch sachlich falsch: der Pflegekunde hat das Recht auf die konkret vereinbarte Leistung, nicht jedoch auf eine fixe Zeit. Dies hat durchaus auch Vorteile für den Kunden: unabhängig davon wie aufwändig die konkrete Leistung auch ist, es ändert sich dann zwar je nach Versorgungssituation die