

## Dienst- und Tourenplan: Der Schlüsselprozess zur Kostensteuerung

*Rund 80 bis 85 Prozent der Kosten in ambulanten Pflegediensten sind Personalkosten. Deshalb kommt der Dienst- und Tourenplanung eine entscheidende Rolle zu. Die dadurch erreichte konsequente Steuerung des Personaleinsatzes ist ausschlaggebend für wirtschaftliches Arbeiten und für kundenorientiertes Arbeiten. Denn ein wesentliches Qualitätskriterium aus Kundensicht ist die Pünktlichkeit.*

Hannover. „Jeder ambulante Pflegedienst hat eine Einsatzplanung mit Zeitvorgaben“, sagte Andreas Heiber, Unternehmensberater aus Bielefeld. „Diese Vorgaben für die Touren der einzelnen Mitarbeiter können durch scheinbare Vorgaben aus Vergütungsverträgen entstehen, die die Grundlage für eine erlösorientierte Einsatzplanung bilden. Entscheidend sind jedoch die Zeiten, die für einzelne Pflegeleistungen tatsächlich anfallen. Empfehlenswert ist es deshalb Pflegezeiten selbst zu ermitteln. Daraus entstehen Vorgaben, die auch einzuhalten



Durch eindeutige Kommunikation werden Zeitzusagen gegenüber den Kunden möglich. Foto: Muth

sind.“ Der Experte empfiehlt den Führungskräften in Pflegediensten Einsatz- und Tourenpläne zu verschriftlichen. „Das ist keine zusätzliche Bürokratisierung sondern ein Baustein innerhalb der Qualitätssicherung der Einrichtung. Die Vorgaben werden eindeutig kommuniziert, Zeiten werden sichtbar und Zeitzusagen gegenüber den Kunden werden möglich.“

Wesentlich für die Akzeptanz der Vorgaben für die Mitarbeiter sei die Information. „Die Pflegekräfte müssen verstehen, warum ihnen diese Zeitvorgaben gemacht werden. Verständnis dafür bekommen wer die Musik eigentlich bezahlt. Dann wird sich auch der Umgang mit sogenannten Zeitfressern verändern.“ Wenn Mitarbeiter Verantwortung für das Unternehmen Pflegedienst entwickeln, so Heiber, würden sie auch die permanent erbrachten heimlichen Leistungen ohne Refinanzierung abbauen. „Warum sollte es nicht möglich sein diese Leistungen, außerhalb des SGB XI und V als Serviceleistungen dem Kunden zu verkaufen?“

### LEISTUNGEN B

## SGB XI: We Novelle in I

München (sd). Neben der bereits bekannten Erweiterung des Leistungsangebotes für Demenzerkrankte (einmal wöchentliches Tages- bzw. Nachpflegeanspruch), die im Sinne des SGB XI pflegebedürftig sind, wird eine zusätzliche Verbesserung der Situation für betroffene Familien durch eine weitere Novelle im SGB XI auf den Weg gebracht. Niedrigschwellige Betreuungsangebote sowie verbesserte Beratungsleistungen sollen über das SGB XI finanziert werden, die auch im häuslichen Bereich in Anspruch genommen werden könnten. Mit einem entsprechenden Referentenentwurf aus dem Bundesministerium für Gesundheit darf noch im laufenden Jahr gerechnet werden. Das berichtete Johann Gerber vom MDK Bay-