

Paradigmenwechsel in der Tourenplanung!

Angesichts dauerhaft fehlender Mitarbeiter müssen Wege gefunden werden, wie die vorhandenen Mitarbeiter mehr Kunden versorgen können. In dieser Serie werden Ideen zur Weiterentwicklung der Tourenplanung vorgestellt.

Weniger spontan sein verbessert die Tourenplanung!

Wie spontan sein?

Die beste Tourenplanung gerät durcheinander, wenn bei einem Kunden spontane Änderungen eintreten. Dabei sind gesundheitlich bedingte Veränderungen des geplanten Einsatzes weder vorhersehbar noch planbar noch vermeidbar: wenn bedingt durch Kreislaufprobleme das Baden durch eine Katzenwäsche zu ersetzen ist oder ein Toilettengang eine Große Pflege nach sich zieht.

Aber zwei Gruppen von spontanen Änderungen sollten genauer gesteuert werden: die spontanen Wünsche nach Mehrleistungen und die spontanen Absagen.

Spontane Mehrleistungen

Wer kennt die Situation nicht: morgens um 7.00 Uhr kommt man zum Kunden und dieser wünscht statt der Katzenwäsche eine komplette Dusche, seine Tochter würde doch heute kommen, etc. Die Versorgungszeit würde dann von vielleicht 17 Minuten auf ca. 35 Minuten steigen. Durch den ca. 18 Minuten längeren Einsatz würden alle weiteren beispielsweise 7 Kunden deutlich später versorgt. Welche Effekte hat das? Der erste Kunde mit dem spontanen Wunsch wird es als selbstverständlich betrachten, dass die Pflegekraft so flexibel ist. Alle anderen 7 Kunden werden nicht erfreut sein (und vielleicht sogar meckern), wenn man zu spät kommt, selbst wenn klar ist, dass es keine minutengenaue Pünktlichkeit geben kann. Was wäre, wenn die Pflegekraft bei ersten Kunden freundlich aber bestimmt ‚nein‘ gesagt hätte? Natürlich mit Verweis auf eine pünktliche Tourenplanung (auch der erste Kunde will ja,

dass man pünktlich kommt). Der erste Kunde wäre nicht erfreut, alle anderen 7 Kunden wären von den Sonderwünschen nicht betroffen, eine normal pünktliche Versorgung könnte stattfinden.

Zuverlässigkeit, festgemacht an der Pünktlichkeit, ist eines der wichtigsten Qualitätskriterien in der ambulanten Pflege. Auch wenn die Pflegedienste im Regelfall einen Versorgungskorridor angeben, erwartet doch trotzdem jeder Kunde einen pünktlichen Beginn. Das funktioniert nur, wenn im Normalfall auch die Leistungen wie geplant stattfinden. Hätte in diesem Beispiel der Kunde einen Tag vorher die andere Leistung angekündigt, hätte man sinnvolle Lösungen wie einen früheren Beginn planen können. Bei spontanen Mehrleistungen muss man immer wieder klar darstellen, wen es alles betrifft und welche Auswirkungen diese haben: damit ein Kunde zufrieden ist, sind in diesem Fall 7 andere unzufrieden. Der Stress in der Tour wäre deutlich geringer, wenn nur ein Kunde unzufrieden, aber 7 Kunden zufrieden sind.

Spontane Absagen

Geplant waren am Abend das Ausziehen der Kompressionsstrümpfe sowie das Umkleiden und die Begleitung ins Bett. Der Pflegedienst kommt an, aber der Kunde liegt schon im Bett: die Tochter ist gekommen und hat die Leistung schon durchgeführt. Formal darf der Pflegedienst eine Leistung, die er nicht durchgeführt hat, nicht gegenüber einem Sozialleistungsträger abrechnen. Auch aus technischen Gründen kann nicht einmal die Wegepauschale (soweit vorhanden) abgerechnet werden, weil das die Software nicht zulässt (alleinige Abrechnung der Wegepauschale).

Lt. Pflegevertrag mit dem Kunden (und das ist in den allermeisten Verträgen geregelt) ist bei einer kurzfristigen Absage (meist unter 24 Stunden vorher) der Pflegedienst berechtigt, die Leistung abzüglich ersparter Aufwendungen dem Kunden privat in Rechnung zu stellen. Bei den ‚ersparten Aufwendungen‘ geht man davon aus, dass der Mitarbeiter die Tour dann gleich fortsetzt und deshalb kein weiterer Aufwand als die Anfahrt plus einer kurzen Zeit der Klärung anfällt. Allerdings würde bei spontaner Absage die Pünktlichkeit genauso leiden wie bei einer spontanen Mehrleistung: man wäre in diesem Fall zu früh beim nächsten Kunden. Um die Tourenplanung so konstant wie möglich zu halten, sollte man in solchen Fällen von kurzfristigen Absagen den Mitarbeiter anweisen, im Umfang der abgesagten Leistung eine (bezahlte) Pause zu machen und dem Kunden die komplette abgesagte Leistung privat in Rechnung stellen. Eine solche Privatrechnung wirkt in der Praxis meist ungemein ‚erzieherisch‘ (ähnlich wie das ‚Knöllchen‘ bei Parken ohne Parkschein). Wenn etwas selbstverschuldet privates Geld kostet, wird man beim nächsten Mal früher absagen. Nur darum geht es.

Noch problematischer ist übrigens der Fall, wenn der Mitarbeiter zum Abendeinsatz kommt und ohne Schlüssel vor verschlossener Tür steht, die der Kunde nicht öffnet. Ist das ein Notfall, bei dem zwangsweise die Tür durch die Feuerwehr geöffnet werden müsste, weil der Kunde am Boden liegt? Oder kommt er nur wieder zu spät nach Hause? Und muss der Mitarbeiter den Kunden dann nochmals anfahren, weil die Leistung notwendig ist? Um solchen Situationen vorzubeugen, wäre einerseits ein Schlüssel für den Pflegedienst hilfreich, andererseits eine genaue Information für den Kunden, was in solchen Fällen der Pflegedienst veranlassen wird.

Tipp:

Um die Fälle der spontanen Absagen zu reduzieren, kann man auch eine ‚Gelbe‘ Karte einsetzen, also eine Verwarnung.

Kurzfristige Absage der mit uns vereinbarten Leistungen

Sehr geehrte Frau/Herr _____

Sie hatte mit uns folgende Leistung vereinbart, die wir heute erbringen sollten:

Leistung _____

Uhrzeit _____

Mitarbeiter _____

Wir konnte die Leistung heute nicht vertragsgemäß erbringen, weil wir Sie

Nicht angetroffen haben

Die Leistung schon erbracht worden ist

Sie diese Leistung kurzfristig abgesagt haben.

Eine nicht erbrachte Leistung können wir nicht gegenüber Ihrer Kranken-/bzw. Pflegekasse abrechnen. Gleichzeitig haben wir durch den Einsatz Kosten (Anfahrt, Arbeitszeit), die wir eigentlich vertragsgemäß Ihnen privat in Rechnung stellen müssen.

Ausnahmsweise werden wir Ihnen heute diese Leistung nicht in Rechnung stellen. Allerdings möchten wir Sie bitten zukünftig die Leistung vertragsgemäß, also am Vortag/24 Stunden vorher abzusagen. Im Wiederholungsfall müssen wir die Leistung Ihnen privat in Rechnung stellen.

Wir möchten gern alle unsere Kunden verlässlich versorgen, dazu ist eine gute Tourenplanung nötig, die nur möglich ist, wenn wir rechtzeitig über veränderte Leistungen informiert werden.

Mit freundlichen Grüßen

Literatur:**Heiber, Andreas / Nett, Gerd
Handbuch Ambulante Einsatzplanung**

Grundlagen - Abläufe - Optimierung

2. völlig neu überarbeitete Auflage

Reihe PDL Praxis, Bd. 1

[Vincentz Network](#)

248 Seiten, kartoniert;

2. Auflage, Dezember 2014

ISBN-13: 978-3-86630-378-2

Zur Bestellung im [Vincentz Shop](#)

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 01/2018

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247,

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de