

Drei wesentliche Kriterien

Die Einsatzplanung in ambulanten Diensten, Teil 3

Vorbemerkung: in der jüngeren Literatur wird inzwischen ausschließlich von Tourenplanung geredet, nicht im engen Sinne von Mitarbeiterplanung: der Unterschied ist einfach: bei einer Tourenplanung wird unabhängig von der tatsächlichen Person eine Planung vorgenommen, die dann von einer Reihe gleich qualifizierter MitarbeiterInnen gefahren werden kann.

Bei der ‚Mitarbeiterplanung‘ erfolgt eine ‚enge‘ Zuordnung von Mitarbeitern zu Kunden nach dem Motto: „Das ist mein Patient“. Diese noch aus früheren Zeiten stammende Definition hat erhebliche Nachteile: schon aus dem Arbeitszeitgesetz heraus kann nicht immer ein Mitarbeiter einen Kunden betreuen. Pflgetheoretisch dürfte dies ebenfalls problematisch sein, zumal in der ambulanten Pflege. Der professionell notwendige Abstand kann dann schnell verloren gehen, die Gefahr, das die notwendige Beziehung zu eng wird („Sie sind ja wie meine Tochter“) ist erheblich größer als bei einer Tourenplanung, bei der der Pflegekunde von einem kleinen Team von drei bis vier MitarbeiterInnen im Wechsel betreut wird. Weiterhin spricht gegen eine eindeutige Mitarbeiterzuordnung, das dann mutmaßlich sinnvolle Fahrtwege dauerhaft nicht möglich sind: Erfahrungsgemäß verschieben sich im Laufe der Zeit die Kundengruppen auch geografisch innerhalb des Einzugsgebiets. Eine feste Mitarbeiterzuordnung erzeugt dann längere Fahrtwege.

Nach welchen Kriterien wird eine Tour zusammengestellt?

Drei wesentliche Kriterien sind zu nennen:

1. Qualifikation
2. Kundenwünsche nach Zeit
3. Fahrtwege

1. Qualifikation

Diese Frage ist nicht nur vor dem Hintergrund finanzieller Fragen wichtig, wobei die Frage erlaubt sei, ob denn die im Sinne des SGB XI sowie seiner Qualitätsanforderungen ausgebildeten Pflegekräfte so sehr viel günstiger sind als Pflegefachkräfte. In einigen Bundesländern ist diese Frage auch über die Rahmenverträge geregelt: so beispielsweise in Hessen (wie an dieser Stelle schon öfter beschrieben): kombinierte Einsätze können hier fast nur durch Fachkräfte erbracht werden. Was sich im Einzelfall rechnet, ist (siehe Sießegger in dieser Ausgabe) sicherlich interessant, aber nicht das wichtigste Kriterium. Die fachliche Einschätzung der PDL unter Berücksichtigung der im Bundesland gültigen vertraglichen Bedingungen ist das entscheidende Kriterium. Nicht vergessen, die PDL verantwortet die qualifizierte Einsatzplanung, auch juristisch nach Außen! Die Frage der Wirtschaftlichkeit hängt auch in nicht unerheblichem Maße von einer leistungsgerechten Vergütung der Leistung ab, was nicht immer gegeben ist!

2. Kundenwünsche nach Zeit

Wir dürfen in der Einsatzplanung nicht vergessen, um wen es eigentlich geht und wer uns bezahlt: das ist und bleibt der Kunde. Damit sind seine Wünsche möglichst weitgehend zu berücksichtigen. Natürlich kann leider nicht jeder Pflegekunde am Morgen um 8.00 Uhr aus dem Bett geholfen werden. Die wichtigste Stelle zum

Steuern bzw. Besprechen dieser Kundenwünsche ist daher das Erst/Anamnesegespräch. Sagt die PDL hier eine bestimmte Zeit zu, dann muss sich der Kunde zukünftig auch darauf verlassen können. Auch wenn sich innerhalb ‚seiner‘ Tour etwas ändert, so sollte sich diese Änderung nicht auf seine eigentliche Wunschzeit auswirken. Falls doch, bedarf dies einer neuerlichen Absprache! Ziel muss immer ein zufriedener Kunde sein. Ist der Kunde von Beginn an mit der möglichen Versorgungszeit nicht einverstanden, hätte er ja (zumindest theoretisch) den Vertrag nicht unterschrieben. Zusagen, die hier gemacht werden (auch in Bezug auf spätere Änderungen) müssen in jedem Fall eingehalten werden.

Weiter in der nächsten Ausgabe.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis: Häusliche Pflege, Ausgabe 02/2002

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248

E-mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de

3. Wege

Eine Reihe von Untersuchungen zeigen, wie hoch der Wegezeitaufwand pro Einsatz und pro Tag ist. Immerhin im Durchschnitt ca. 23 % sind die MitarbeiterInnen auf dem Weg! Jede Optimierung dieser Zeit wirkt sich positiv auf das Gesamtergebnis aus! Dabei ist der kilometermäßig kürzere Wege nicht immer der Schnellere! Da die Arbeitsminute ca. 4 bis 5 mal teurer ist als ein Kilometer (aus Sicht der Pflegeversicherung), lohnt sich ein schnellerer Umweg fast immer. Gerade die Optimierung der Wege ist ein lohnender Ansatz, um noch unter Umständen vorhandene ‚Reserven‘ zu erschließen.

Im nächsten PDL Praxis: Tipps und Tricks zum besten Weg