

Die Einsatzplanung: Einsatzgebiet und Wegezeiten – Teil 6 der Serie

Der wichtigste organisatorische Prozess in der ambulanten Pflege ist ohne Zweifel die Einsatzplanung: hier entscheidet sich vieles: die Planung hat Auswirkungen auf die Kunden, die Mitarbeiter und die Wirtschaftlichkeit, also den Gesamtbetrieb. Obwohl dieser Prozess so elementar ist, wird er in der Ausbildung bzw. PDL-Weiterbildung vielfach nicht in der Tiefe geschult, wie es notwendig ist.

In den nächsten Ausgaben der PDL Praxis werden wir in einer Serie die Grundlagen und Strukturen der Einsatzplanung darstellen. Schon in 2001 gab es an dieser Stelle eine erste Serie zu diesem Thema, die hiermit nun ‚aktualisiert‘ wird.

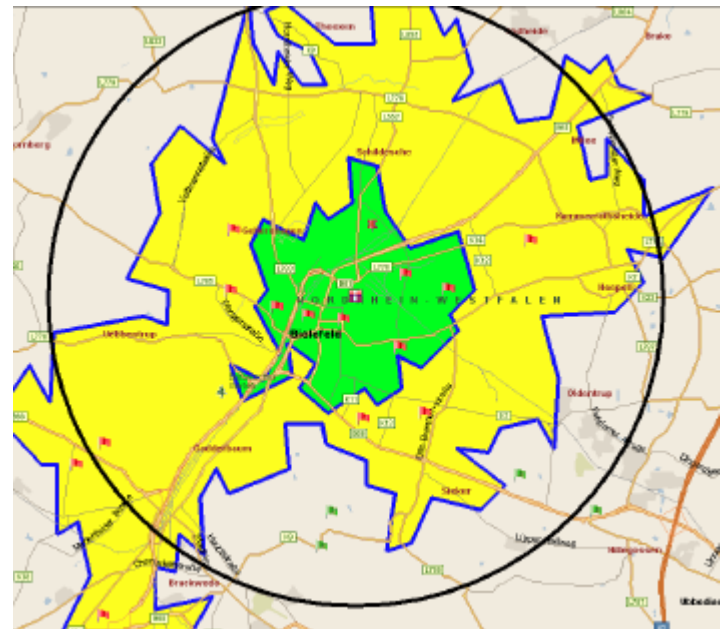
Die Wegezeiten sind ein wesentlicher Kosten- und Planungsfaktor in der Einsatzplanung.

Dabei ist zunächst einmal der Begriff zu definieren: Unter Wegezeiten verstehen wir die Zeit vom Verlassen der Wohnung des vorherigen Kunden bis zur Wohnungstür des nächsten Kunden. Also nicht nur die reine Fahrtzeit, sondern auch die weitere Zeit wie Parkplatzsuche und Parken, Aufsuchen des Hauses und den Weg innerhalb eines (Mehrfamilien-)Hauses bis zur Wohnungstür des Kunden.

Man kann davon ausgehen, dass bei reinen Pflegeversicherungseinsätzen die Wegezeit ca. 20 % der Gesamtarbeitszeit umfasst, bei reinen Behandlungspflegeeinsätzen steigt dieser Anteil auch bis über 50 % der Gesamtarbeitszeit (Beispiel: 7 Minuten Wegezeit, 5 Minuten Medikamentengabe; aber: 7 Minuten Wegezeit, 35 Minuten Große Pflege).

Zur eindeutigen Erfassung der tatsächlichen Dauer der Wegezeit pro Einsatz sollte man Erfassung der Mitarbeiter eindeutig definieren: Das Einsatzende wird dann dokumentiert (oder auf dem Smartphone ausgelöst), wenn der Mitarbeiter die Wohnung verlassen hat, der nächste Einsatz beginnt vor der Wohnungstür. Wenn man keine verbindliche Absprache getroffen hat, gibt es Mitarbeiter, die die Zeiten auch erst im Auto aufschreiben/erfassen: diese haben kann kurze Wege, aber längere Pflegezeiten und umkehrt. Auch jede Auswertung stellt dann nicht die realen Wegezeiten dar.

Zu einer wirtschaftlichen Betriebsführung gehört im ersten Schritt zunächst einmal die Aufgabe, das Einsatzgebiet des Pflegedienstes zu definieren:



(Quelle: „Handbuch Ambulante Einsatzplanung“ von A. Heiber und G. Nett, erschienen im Dezember 2014)

Die Frage sollte sich nicht allein nach politischen Grenzen (z.B. Stadtgebiet und Landkreis) richten, sondern auch berücksichtigen, wie einfach bzw. schnell man bestimmte Gebiete erreichen kann. Am Beispiel von Bielefeld (siehe Grafik) sind drei verschiedene Gebiete dargestellt: einmal ein Radius von 5 Km um den Standort des Pflegedienstes, dann eine innere Zone (Fahrtzeit 5 Minuten) und eine äußere Zone (Fahrtzeit 10 Minuten). Weil gerade die Lage der Straßen die Erreichbarkeit erheblich

beeinflussen kann, sind unter Umständen Gebiete und Kunden in der Nähe der Station schlechter zu erreichen als Kunden, die weiter weg an einer Ausfallstraße wohnen. Das sollte man bei der Planung, aber auch schon bei der strategischen Ausrichtung des Dienstes berücksichtigen. Wenn sich beispielsweise der Pflegedienst aus ‚schlecht‘ erreichbaren Gebieten zurückzieht und von seinem Standort besser erreichbare Gebiete stärker umwirbt, hat das einen großen Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit (und natürlich auch auf die Wegezeiten).

Die Wegezeiten sollten immer individuell angepasst werden und von Kunde zu Kunde festgelegt werden. Dabei kann man sinnvollerweise auf den Durchschnittswert von verschiedenen Mitarbeitern zurückgreifen. Auch wenn viele moderne Einsatzplanungsprogramme heute schon Routenplaner eingebaut oder verlinkt haben, sollte man die so ermittelten Zeiten nicht ohne weiteres übernehmen, denn hier wird nur von der reinen Fahrtzeit ausgegangen, nicht jedoch berücksichtigt sind die Zeiten für die

Parkplatzsuche und das Parken sowie das Erreichen des Hauses bzw. dann der Wohnungstür. Deshalb sind im städtischen Bereich die Wegezeiten meist höher als im ländlichen Bereich, wo es kaum Parkplatzprobleme oder Hochhäuser gibt.

Die Wegezeiten sollten nicht pauschaliert definiert werden, meist verbunden mit dem Hinweis, dass sich die Gesamtwegezeit in der Tour dann untereinander ausgleichen wird. Einerseits gibt es die Erfahrung, dass Mitarbeiter zwar immer die längeren Wegezeiten wahrnehmen und entsprechend anmerken, die Zeitersparnis der kürzeren Wege jedoch nicht ‚gegenrechnen‘ und entsprechend entlastend wahrnehmen. Und nur mit genauen Wegezeiten lassen sich auch exakte Tourenpläne erstellen.

Bausteine zur dezentralen Versorgung / Steuerung sind das Thema der nächsten Ausgabe.

Tipps:

Überprüfen sie regelmäßig, mindestens einmal jährlich das tatsächliche Einzugsgebiet (also die Verteilung) ihrer Kunden und hinterfragen, ob sie dieses Gebiet versorgen müssen, versorgen wollen und wirtschaftlich versorgen können.

Das „Handbuch Ambulante Einsatzplanung“ von Andreas Heiber und Gerd Nett ist vollständig überarbeitet und aktuell neu erschienen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 02/2015

© **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