

Die Einsatzplanung: Zentral oder Dezentral: Pragmatisch entscheiden! – Teil 7

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 Frage, ob man zentral von der Station aus die Einsätze beginnt oder dezentral vom Zuhause des Mitarbeiters, sollte und darf keine „Glaubensfrage“ sein, sondern sie hängt von der individuellen Situation ab. Folgende Punkte sprechen für einen zentralen Arbeitsbeginn:

- Mitarbeiter sehen sich regelmäßig, besserer Austausch untereinander
- Schlüssel können zentral deponiert werden
- Es werden weniger Dienstwagen benötigt
- Mitarbeiter sind persönlich ansprechbar bei konkreten Fragen, etc.

Durch den zentralen Arbeitsbeginn ergeben sich folgende Probleme:

- Rüstzeiten (Verweildauer im Büro) sind tendenziell höher
- Fahrtzeiten zum ersten Kunden und vom letzten Kunden ins Büro sind Arbeitszeiten
- Längere Wege, wenn immer das Büro angefahren werden

Was spricht für einen dezentralen Arbeitsbeginn

- Arbeitszeit des Mitarbeiters beginnt beim ersten Kunden (Fahrt zum Kunden ist Fahrt zum Arbeitsplatz und daher steuerlich gleich gestellt wie die Fahrt ins Büro)

- Kürzere Wege, wenn Mitarbeiter wohnortnah arbeiten/ Arbeit beginnen
- Reduzierte Organisationszeiten

Durch den dezentralen Arbeitsbeginn ergeben sich folgende Probleme:

- Schlüsselorganisation wird aufwendiger
- Funktioniert nur sinnvoll durch Einsatz von Smartphones (MDE)
- Es werden mehr Dienstwagen benötigt
- Mitarbeiter kommunizieren weniger miteinander

Jeder dieser Punkte lässt sich flexibel gestalten bzw. effektiv steuern, so dass es keine festen Aussagen geben kann, welches Modell das bessere/sinnvollere ist.

Es kann sinnvoll sein, einige Touren dezentral zu beginnen und andere zentral. Allein die Einsparungen bei den Personalkosten (Arbeitsbeginn/Ende beim Kunden) spricht nicht für die dezentrale Struktur, denn dagegen zu setzen sind Kosten für mehr Dienstwagen bzw. die dezentrale Organisation der Schlüssel.

Folgende Punkte sollten in jeder Struktur berücksichtigt werden:

- **Rüstzeiten:** auch bei dezentralen Einsätzen benötigt der Mitarbeiter eine Zeit für die Vor/Nachbereitung: denn er muss, bevor er losfährt, den Tourenplan auf seinem MDE/Smartphone aktualisieren und die

eingegangenen Nachrichten wegen kurzfristiger Veränderungen prüfen, bevor er losfährt bzw. am Ende der Tour entsprechend die Informationen zurück melden. Dezentral als auch zentral sollten diese Rüstzeiten pauschaliert werden: Jede Mitarbeitergruppe erhält je nach Aufwand (z.B. Tourlänge, etc.) eine pauschale Rüstzeit. Jede weitere notwendige Organisationszeit ist dann im Einzelfall mit der Einsatzleitung/PDL zu besprechen.

- **Kommunikation:** Gerade bei dezentraler Struktur müssen regelmäßige Dienstbesprechungen für jeden verpflichtend sein, denn ein einfacher und spontaner Austausch (im Büro) gehört nicht zum Alltag.
- **Dienstwagen:** bei einer dezentralen Struktur kann man nicht Dienstwagen einfach zwischen der Früh- und Spättour tauschen, es müssen hier also mehr Fahrzeuge vorhanden sein. Da Dienstwagen einen nicht zu unterschätzenden und im Vergleich kostengünstigen Werbefaktor darstellen, bilden ein größerer Wagenpark, der dazu noch ständig unterwegs (und nicht ab Mittags eingesperrt) ist, eine gute Außenwerbung. Auch die Frage, wie man die Heimfahrt der Mitarbeiter bzw. eine weitere Privatnutzung regelt, ist steuerrechtlich einfach zu klären. Durch die Einsparungen bei der Arbeitszeit und die Einsparungen bei anderer Werbung lassen sich die zusätzlichen Dienstwagen schnell refinanzieren.

- **Schlüssel:** für die dezentrale Struktur muss das Schlüsselproblem geklärt sein, denn der Austausch über einen zentralen Schlüsselschrank ist ja nicht möglich. Im Grundsatz sollte man pro Einsatz einen Schlüssel vom Kunden bekommen (selbst wenn weitere Schlüssel auf Kosten des Pflegedienstes erstellt werden). Alternativ können auch dezentrale Schlüsselschränke (z.B. in der Tankstelle oder im Gemeindebüro) genutzt werden. Darüber hinaus könnten auch Haustürschlüsselsafes, etc. das Problem einfach lösen.

Die Frage, welche Tour zentral oder dezentral besser zu fahren ist, sollte man daher im vom Einzelfall abhängig machen: es kann also auch sein, dass zunächst die Tour dezentral läuft, aber nach einigen Monaten durch Mitarbeiterwechsel zentral gefahren wird.

Die Informationsweitergabe für dezentral arbeitende Mitarbeiter sollte nach der Dienstzeit (Ende der Tour) nicht (mehr) telefonisch, sondern nur noch über die Smartphones/Einsatzplanungssoftware erfolgen. Denn das am nächsten Morgen der erste Kunde ausfällt, muss man heute nicht mehr telefonisch ausrichten (und damit die Mitarbeiter im Frei stören), sondern sollte entweder direkt über die aktualisierte Planungssoftware oder per Textmeldung erfolgen. Dann haben die Mitarbeiter wirklich auch frei und werden nicht ständig von den Kollegen/Leitungskräften im Frei angerufen. Das setzt aber auch voraus, dass die Mitarbeiter vor Arbeitsbeginn/vor dem Losfahren die Smartphones/Tourenpläne aktualisieren und prüfen und nicht etwa nach einem Papiausdruck losfahren, den sie ‚sicherheitshalber‘ auch noch zusätzlich haben.

Nächste Folge: Die Einsatzpauschale.

Tipps:

Die praktischen Bedingungen für eine dezentral gefahrene Tour sollten regelmäßig überprüft werden. Nur wenn die Rahmenbedingungen stimmen, bieten sie einen Vorteil.

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

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 03/2015

© **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