

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.

Smartphones: Fluch oder Segen?

Seit Apple 2007 das I-Phone vorgestellt hat, hat sich das Telefon zu einem Multifunktionswerkzeug entwickelt, das wohl auch noch telefonieren kann, aber hauptsächlich vielerlei anderes erledigt. In der ambulanten Pflege wird das Smartphone den schriftlichen Tourenplan ablösen, was bei vielen Pflegediensten schon der Fall ist. Die damit verbundene Transparenz, die oft zu Diskussionen führt, ist aber schon immer vorhanden gewesen: durch die Verantwortung für die Tourenplanung muss die PDL wissen, wo die Mitarbeiter genau sind. Das war schon mit Tourenplänen auf Papier so und ändert sich nicht durch elektronische Geräte. Auch die genaue Dokumentation der Leistungszeiten ist in vielen Rahmen- und Vergütungsvereinbarungen seit langem geregelt, so dass der Übergang von Papier zu Elektronik keinen wirklichen Unterschied macht. Dabei war das Papier sogar manipulationsanfälliger: man konnte auch am Ende der Tour aufschreiben, was man wie gemacht hatte, auch wenn dann die Beginnzeiten eher willkürlich nachgetragen wurden. Dadurch ergab/ergibt sich potentiell eine Differenz zu den im Leistungsnachweis oder der Pflegedokumentation vor Ort dokumentierten Anwesenheitszeiten, die im Rahmen von Abrechnungsprüfungen kritisch sein können. Durch die direkte Erfassung vor Ort mit dem Smartphone reduzieren sich diese Fehlerquellen. Vorausgesetzt, die Software ist so programmiert oder/und eingestellt, dass eine Nacherfassung von Einsätzen nicht möglich oder zumindest entsprechend gekennzeichnet ist. Denn sonst könnte man auch elektronisch alles das nacherfassen, was man vor Ort vergessen oder absichtlich nicht erfasst hat.

Mehr als der Tourenplan

Die Stärke der Smartphones liegt nicht darin, den Papiertourenplan zu ersetzen, sondern in den weiteren Nutzungsmöglichkeiten: es können so alle die Daten mitgegeben werden, die man vor Ort benötigt wie weitere Kontaktdaten von Angehörigen oder Ärzten, verordnete Leistungen oder andere Besonderheiten. Dazu kommen auch Standards wie Notfallabläufe, Expertenstandards oder Informationen zu Leistungen und Gesetzesgrundlagen, also ein individuelles Lexikon mit allen nötigen Informationen, die man im Pflegealltag benötigt. Über die im Standardumfang aller Smartphones vorhandene Navigationssoftware kann auch ein ‚Springer‘ schnell zum neuen Kunden finden. Die unverzichtbare Taschenlampe bringt jederzeit Licht ins Dunkel, der Musikplayer kann auch die Radiomusik ersetzen. Die Kamera ist als Taschenkopierer hilfreich, denn ein Foto ist schneller gemacht als etwas abgeschrieben.

Texten statt reden

Der Einzug von Kommunikationsprogrammen wie whatsapp hat die Art und Weise der Smartphone-nutzung massiv verändert: warum telefonieren, wenn man schnell ein paar Worte losschicken kann, garniert mit ein paar Emoji oder Bildern. Nun kann man beobachten, dass selbst Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich im Alltag immer mit dem Handy schwer getan haben flüssig längere Texte schreiben können. Das hat auch ganz praktische Auswirkungen auf die Tourenplanung: nun gibt es keine Ausrede mehr, dass man keine Anmerkungen oder zusätzlichen Informationen für einzelne Einsätze erfasst: denn das Schreiben an sich ist nicht die Hürde.

Der Einsatz von Messengerdiensten im Pflegedienst muss aber geregelt werden. Denn kundenbezogene Daten (vom Namen angefangen) dürfen aus Datenschutzgründen nicht über offene Systeme wie whatsapp gesendet werden. Immer mehr Softwareprogramme bieten hier eigene Lösungen innerhalb ihrer Software an, die dann gegen externe Zugriffe geschützt sind. Alternativ sollte sich der Pflegedienst nach anderen Messengerdiensten umsehen, die diese Anforderungen auch erfüllen. Man kann auch öffentliche Dienste nutzen, um sich gegenseitig auf andere Inhalte aufmerksam zu machen wie: „Schau mal in den neuen Plan“: dieser Hinweis reicht aus, um nochmals ins Tourenplanungsprogramm zu schauen, was sich geändert hat.

Jederzeit ist blöd!

Die Möglichkeiten der Erreichbarkeit stören das Privatleben auch in der Pflege wie in allen anderen Branchen. Deshalb sollte vereinbart werden, bis wann oder ab wann erwartet werden kann, dass Mitarbeiter auf ihr Dienst-Smartphone schauen, insbesondere wann die Freizeit anfängt. Der Vorteil der Textnachrichten oder der veränderten digitalen Tourenpläne liegt ja darin, dass man nicht die Kollegen am Vorabend noch anrufen muss, um ihnen zu sagen, sie müssten erst zu Mayer und nicht zu Schulze fahren. Denn wenn der Mitarbeiter routinemäßig am Morgen vor Fahrtantritt den Tourenplan aktualisiert und ansieht, reicht es völlig aus. Das muss aber auch umgekehrt gelten, beispielsweise für den Zeitpunkt von Krankmeldungen etc.: eine whatsapp nachts um 3.00 Uhr für eine spontane Krankmeldung ist sicherlich nicht der richtige Weg.

Tipp:

Nicht alles, was heute über die Smartphones gesendet wird, ist wichtig. Und im Berufsalltag sollte man eher sparsamer sein, denn jede Nachricht kostet auch Zeit: für den Sender wie für den/die Empfänger. Wir (als Eltern) wundern und stören uns oft an unseren Kindern, die scheinbar ständig was schreiben müssen, aber wie handeln wir selbst? Um zu wissen, was wirklich nötig ist zu schreiben, sollten wir uns vielleicht mal rückbesinnen an die Zeit vor der Einführung der Mobiltelefone Mitte der 90'er Jahre. Da gab es nicht nur Telefonzellen, sondern viele Informationen waren nicht nötig bzw. standen sie in der Pflegedokumentation vor Ort oder im Übergabebuch. Der Weg soll nicht dahin zurück, aber oftmals ist weniger auch mehr!

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 04/2018

© **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