

## Pakete packen

### Die Einsatzplanung in ambulanten Diensten, Teil 7

**Die beste Tourenplanung ist die, die nie verändert werden muss.** Aber davon kann man in der Wirklichkeit nur träumen. Also stellt sich die Frage, wie man Veränderungen so vornehmen kann, das sie die geringsten Auswirkungen auf die gesamte Tour haben. Fallen kurzfristig einzelne Einsätze aus, sollte sich die Einsatzplanung nicht dazu verführen lassen, gleich die gesamte Tour nach vorn zu verschieben. Spätestens wenn der Kunde wieder da ist, geht alles von vorne los bzw. nach hinten zurück. Also lieber hier eine Pause einplanen oder die Lücke anderweitig stopfen. Vermieden werden sollte, dass die Mitarbeiter dies allein entscheiden, denn diese wollen im Regelfall schneller mit der Arbeit fertig werden, erscheinen also überall deutlich früher. Auch auf Aussagen der Mitarbeiter: „Das macht den Kunden doch gar nichts aus, die freuen sich doch, wenn sie mal früher dran sind“, sollte man sich nicht zu sehr verlassen. Kontinuität ist mitunter wichtiger als frühere (und dann schließlich wieder) spätere Versorgungszeiten. Soll trotzdem ein ‚Loch‘ gestopft werden, ist es unter Umständen besser, den letzten Kunden vorzuziehen als bei allen Kunden zu früh zu erscheinen. Dabei ist aber auch hier immer zusätzlich der Fahrtzeitaufwand zu beachten. In einem städtischen Ballungsgebiet lassen sich solche Veränderungen einfacher umsetzen als in ländlichen Gebieten.

Richtig spannend wird es, wenn ein Mitarbeiter ausfällt und dann eine komplette Tour anders besetzt werden muss. Die erste und idealste Lösung wäre ein **Springer**. Jemand, der nicht in den normalen Pflgetouren eingeplant ist, aber kurzfristig

einspringen kann. So schön die Springer die Tourenplanung retten können, so selten sind sie, es sei denn, die PDL übernimmt ausnahmsweise die Funktion. Dies geht aber nur, wenn die Ausnahme nicht die Regel ist. Pflegedienstleitungen benötigen einen regelmäßigen Arbeitstag, sie haben täglich kontinuierliche Arbeiten wie Einsatzplanung, VO-Überwachung, Kostenklärung, Kundengespräche, u.v.m.. Da sie je nach Stationsgröße in der Pflege mitarbeiten können, benötigen sie dann Touren, die mit ihren Aufgaben in Einklang zu bringen sind: also beispielsweise Touren, die nicht gleich um 6.00 oder 7.00 Uhr beginnen. In dieser Zeit ist die PDL eher in der Station für Umplanungen, etc. gefragt.

In den meisten Gegenden sind die Fachkräfte, die sinnvollerweise als Springer eingesetzt werden, inzwischen knapper, und jemand zu finden, der nur gelegentlich und dann aber voll arbeiten will, kann ist sehr schwierig. In größeren Einrichtungen oder Organisationsformen ist es schon erheblich leichter, ein Springerteam zu formieren, also Mitarbeiter, die zeitweise keine festen Touren fahren, sondern je nach Situation die Vertretung übernehmen können. Springer muss auch kein Dauerzustand sein, diese Funktion könnte reihum innerhalb des Jahres gewechselt werden, so das alle Mitarbeiter auch eine Zeit lang Springerfunktionen übernehmen. Wenn dadurch eine Tour nicht aufgelöst werden muss, die Kunden also zu ihren angestammten Zeiten versorgt werden können, ist schon sehr viel Kontinuität erhalten. **Springerteams** könnten auch regional

gebildet werden, beispielsweise durch die Kooperation befreundeter Einrichtungen eines oder verschiedener Träger. Durch ein gemeinsames Springerteam wäre allen geholfen, auch wenn die Springer dann je nach Einsatzort eine weitere Anreise haben und die Tourenpläne mit genaueren Stadtplänen versehen werden müssen.

Müssen Touren dennoch aufgelöst werden, kann ein anderer Trick die Arbeit erleichtern und zumindest einen Teil der vorher optimalen Planung retten: Innerhalb einer Tour werden eine Reihe von Kunden ‚fest‘ miteinander verbunden, **sie bilden Pakete**: beispielsweise alle Kunden in

einer Straße, in einem Ortsteil, in einem Dorf. Wird die Straße, der Ortsteil oder das Dorf dann angefahren, werden auch alle Kunden hier versorgt, ohne das eine zweite Anfahrt erfolgt (es sei denn aus medizinischen Gründen oder weil die Kunden feste Zeitvorstellungen haben, die auch nicht in Ausnahmefällen verändert werden dürfen).

Somit besteht eine Tour aus mehreren Paketen. Muss die Tour aufgelöst werden, wird nicht jeder Kunde einzeln verschoben, sondern nur noch die Pakete. Das erleichtert außerdem die Arbeit. Unbewusst machen das viele PDL tagtäglich.

Weiter in der nächsten Ausgabe.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 06/2002

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)