

## 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.

### Kinderbetreuung und Beginnzeiten

Bisher standen die Kundenwünsche an erster Stelle für die Dienst- und Tourenplanung: die Touren wurden entsprechend der Kundenanfragen (zeitlich und geografisch) zusammengestellt und dann Mitarbeitern zugeordnet. Die konkrete Zeitdauer, Beginnzeiten und Ende waren allein Kundenabhängig, die Mitarbeiter hatten sich danach zu orientieren mit der Folge, dass von den Mitarbeitern ein hohes Maß an Flexibilität erwartet wird/wurde. Dazu gehörten Strategien wie eine hohe Flexiquote (Teilzeitkräftequote) mit vielen Teilzeitarbeitsverträgen.

Wenn es aber für die Wunschzeiten der Kunden keine ausreichenden Personalkapazitäten mehr gibt, kann diese Strategie nicht mehr weiter verfolgt werden. Dann stellt sich eher die Frage, wann die Mitarbeiter arbeiten können:

Faktoren sind hier oft auch die Unterbringung/Betreuung der Kinder. Gerade bei der Kinderbetreuung können Pflegedienste oftmals steuern eingreifen und eine bessere oder nahtlose Versorgung sicherstellen: dazu einige Ideen (die oft auch schon in der Praxis verwirklicht werden)

- **Betreuungsplätze in Kindertageseinrichtungen:** Gerade im Bereich der Wohlfahrtsverbände finden sich oft auch Träger, die sowohl im Bereich der Kinderbetreuung als auch in der Pflege aktiv sind. Dann sollte es einfacher sein, über seinen eigenen „Betriebs“-Kindergarten Kindergartenplätze für Mitarbeiter zu garantieren. Ansonsten gibt es viele Möglichkeiten der verbindlichen

Kooperation mit anderen Betreuungseinrichtungen bis hin zur Einrichtung einer „Betriebskita“, wie es viele andere Unternehmen inzwischen machen. Hier könnten sich auch Kooperationen mit anderen Unternehmen vor Ort anbieten.

- **Gesicherte Betreuungszeiten:** gerade in Bezug auf die Beginn- und Abholzeiten sollte man (mit der Betreuungseinrichtung) sicherstellen, dass auch bei einer verspäteten Tour die Kinder nicht auf der Straße stehen (oder die Pflegekräfte hohen Zeitstress haben), sondern verlässlich betreut sind. Denkbar wären hier viele Modelle wie Zuschüsse für die Mehrbetreuungszeiten, Abholdienste und Betreuung im Pflegedienst bis hin zu eigenen „Hortmodellen“ im Pflegedienst: warum sollen mehrere Schulkinder nicht im Pflegedienst gemeinschaftlich betreut werden, während ihre Mütter noch in der Pflege sind? Auch wenn dies eine sehr weitgehende Lösung ist, kann sie doch die Familienfreundlichkeit fördern und viele Probleme lösen. Und es ist sinnvoller, vier Kinder gemeinschaftlich zu betreuen als vier Mitarbeiter weniger in der Pflege zu haben.
- **Abhol- und Transferdienste:** oft ist weniger die Betreuung der Kinder ein Problem als zuverlässige Abhol- und Transferdienste: wenn beispielsweise die Pflgetour schon um 6.30 Uhr startet, aber die Kita erst um 7.00 Uhr

öffnet, könnten die Kinder morgens mit zum Pflegedienst kommen, hier gemeinsam (und betreut) mit anderen Kindern frühstücken und dann von dort in die Kita/Schule gebracht werden. Selbst wenn sich das zunächst exotisch anhört, könnte das für bestimmte Situationen eine gute Lösung sein.

- **Krankheitsbetreuung:** selbst in solchen Fällen wäre im Einzelfall zu prüfen, ob eine Kinderbetreuung durch die Pflegedienst (evtl. auch in einer Kleingruppe) nicht einfacher zu regeln ist als eine Vertretungskraft im Pflegedienst.

In der Praxis gibt es oft schon solche Modelle und Ansätze, die meist spontan sich entwickelt haben. Strategisch wäre es sinnvoll, solche Angebote nicht nur spontan bei Bedarf zu entwickeln, sondern sie gegebenenfalls offensiv auch für die Neugewinnung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu nutzen.

Übrigens gilt ähnliches auch für die Tierversorgung (insbesondere Hunde) von Mitarbeitern. Wenn der Mitarbeiter nur deshalb nicht länger arbeiten kann, weil der Hund raus muss, lassen sich hier genauso andere Lösungen finden.

### Traditionen als Hindernis?

Als weiteres Hindernis zur Mitarbeiterorientierung der Arbeitszeiten stellen sich öfter feststehende „Traditionen“ dar: z.B. dass die Touren immer um 6.00 Uhr oder 6.30 Uhr oder 7.00 Uhr anfangen, weil es schon immer so war und/oder weil ein gemeinsamer Tourenbeginn auch wichtig für das Betriebsklima war/ist und so noch Übergaben etc. gemacht werden konnten. Aber ob morgens alle Mitarbeiter gleich mitteilbar sind und ob diese Zeit nicht viel zu wertvoll ist für interne Kommunikation, ist eine andere Frage. Sicherlich lassen sich

Treffen zum Austausch zu anderen Zeiten auch organisieren, insbesondere in Zeitblöcken, in denen weniger Versorgungen ‚warten‘ wie am späten Vormittag.

Auch das Bedürfnis der PDL, morgens alle Mitarbeiter zu sehen, bevor sie losfahren, dürfte kein hinreichender Grund sein. Durch den zunehmenden Einsatz von digitalen Lösungen (Tourenpläne und Infos über das Smartphone) kann der Tourstart auch schon von Zuhause aus erfolgen, ritualhafte Besuche der Station sind dann nicht nötig.

Welche Flexibilisierungsmöglichkeiten es in Bezug auf Schlüssel und Material gibt, ist Thema der nächsten Ausgabe.

#### 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 06/2017

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247,

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de);

[www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)