

Der Frühjahrsputz

Die Einsatzplanung in ambulanten Diensten, Teil 8

Ein **Frühjahrsputz** ist eine schöne Sache: mal endlich in jede Ecke gucken, überall den Staub entfernen, vor allem da, wo man nicht immer hin kommt. Dann dies und das verändern, was man schon immer wollte, aber nie im Alltag geschafft hat. Einiges wegwerfen, was schon lange überfällig war, wozu man aber bisher weder die Zeit noch den Mut gefunden hat. Und am Ende, nach der dann doch sehr anstrengenden Arbeit stolz sein über das Erreichte, sich über die neue Ordnung freuen, über das Mehr an Platz.

Ja, so ein Frühjahrsputz, den man nicht unbedingt nur im Frühjahr machen kann, hat schon viele Vorteile: auch in der Einsatzplanung!

Im Regelfall bestehen die Einsatzplanungen in den Einrichtungen in dieser Form schon seit vielen Jahren. Sie werden zwar an allen Ecken und Enden ständig verändert, aber die Grundstrukturen bleiben. Keiner stellt sich die Frage, ob eine Reihe von Grundannahmen noch stimmen oder richtig sind wie zum Beispiel: Herr Heiber darf nur von Schwester Claudia versorgt werden, Frau Mayer will immer um 8.15 Uhr aufstehen, zu Frau Schmidt dürfen nur blonde Frauen kommen, ... Die Liste der scheinbar feststehenden Grundbedingungen ist im Zweifelsfall unendlich lang. Das führt dann dazu, dass die Einsatzplanung ein gewaltiges gedankliches Puzzle wird, bei dem man neben den formalen Kriterien wie medizinisch notwendige Zeiten, Qualifikation, Wunschzeiten und Fahrtwege noch alle anderen historisch gewachsenen Parameter berücksichtigen muss. Grundsätzlich wird hier jeden Tag von den

Einsatzleitungen hervorragende Arbeit erbracht, vor allem, wenn man bedenkt, dass ein Computer gar nicht so krumm denken kann, bzw. unendlich viele Informationen erst bekommen müsste, bevor er auch nur ansatzweise so ein Ergebnis zu Stande brächte.

Aber: muss das alles immer so sein?

Was wäre, wenn Sie einmal im Jahr einen Frühjahrsputz machen? Einmal die berühmte Stecktafel von der Wand nehmen und umdrehen: aus dem riesigen Haufen der Stechkarten eine völlig neue Tourenplanung aufbauen, zunächst nur nach den klassischen Kriterien einer Einsatzplanung: Medizinisch notwendig, Qualifikation, Wunschzeiten, Wege? Käme dann ein identisches Ergebnis heraus wie bisher oder etwas völlig anderes?

Eine **radikale Neuplanung** hat den Vorteil, dass man auf völlig neue und im Regelfall auch viel bessere Tourenkonstellationen kommt. Erstaunlicherweise stellt sich bei der Umsetzung dann oft heraus, dass der Herr Heiber es viel besser findet, nun nicht mehr von Schwester Claudia versorgt zu werden, Frau Meyer schon immer lieber um 7.00 aufstehen wollte und es Frau Schmidt im Grunde genommen egal ist, wer kommt. Am Besten gelingt diese zugegebenermaßen große Sisyphusarbeit zusammen mit dem gesamten Team, mit Kaffee und Kuchen, als Workshop. Mit der geballten Kompetenz der Kollegen entstehen im Regelfall die besten und die am meisten akzeptiertesten Einsatzpläne. Der Aushandlungsprozess, welche Tour nun welche Kunden ‚verliert‘ oder

‚bekommt‘ nehmen die betroffenen Mitarbeiter selbst vor, nicht die PDL, die sonst immer an allem ‚Schuld‘ ist. Die Akzeptanz für die Veränderungen ist dann im Team wesentlich größer. Grundlage für jede Umplanung müssen natürlich verbindlichen Vorgabe oder Richtzeiten sein, die für jeden Kunden im Einzelfall angepasst sind. Davon war in dieser Reihe schon ausführlich die Rede, auch von den Heimlichen Leistungen bzw. den Serviceleistungen, die in der Planung ebenfalls nicht fehlen dürfen. Auch sollte bei der Neuplanung auf standardisierte Vorgabezeiten für die Fahrtzeiten verzichtet werden zugunsten von Echtzeiten. Die Mitarbeiter, die täglich diese Wege fahren, können hier sehr genau Auskunft über den tatsächlichen Weg geben, vor allem, wenn sie es gemeinsam erarbeiten.

Um auch in größeren Einrichtungen erfolgreich einen Frühjahrsputz durchführen zu können, bietet es sich an (falls nicht schon vorhanden), größere Tourenpläne in regionale oder

anders definierte Teams einzuteilen, so das dann immer Arbeitsgruppen mit vier bis sechs Mitarbeiter entstehen, die die Planung erarbeiten.

Wichtig bei einer kompletten Veränderung ist nur, die Kunden persönlich und ausführlich vor der Umstellung zu informieren. Das für die meisten auch nachvollziehbare Argument ist sicherlich die Wirtschaftlichkeit, bzw. die kürzere Fahrtwege. Hilfreich ist, die Kunden über die Pflegedienstleitung, deren Stellvertretung oder über den Geschäftsführer (falls vorhanden) zu informieren. Die Kunden fühlen sich dann stärker wahrgenommen, wenn der ‚Chef‘ sie informiert, als wenn dies der Mitarbeiter nebenbei bemerkt. Dies kann sicherlich bei vielen Kunden telefonisch geschehen, bei einigen auch durch kurze Besuche.

Wagen Sie den Frühjahrsputz, zumindest einmal im Jahr, die Ergebnisse sind erstaunlich positiv. Viel Spaß dabei!

Weiter in der nächsten Ausgabe.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege, Ausgabe 07/2002

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

E-mail: Heiber@SysPra.de; www.SysPra.de