

Die Einsatzplanung: Pausen sind wichtig und hilfreich! – Teil 12

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.

Kein Thema ist in der Tourenplanung so umstritten wie „Pausen“. Gerade weil die meisten Touren in der Früh vielleicht nur fünf oder sechs Stunden lang sind und viele Mitarbeiter nur Teilzeit arbeiten, sind Pausen störend. Mitarbeiter wollen die Stunden durcharbeiten, um dann früher nach Hause zu gehen. Dabei stellen sich mehrere Fragen: wann man Pausen machen muss, wann man Pausen machen darf und wer Pausen anordnen kann?

Grundlage für die Pausengestaltung ist das Arbeitszeitgesetz. Dort ist geregelt, dass Pausen nach 6 Stunden eingeplant und genommen werden müssen. Das würde ja bei kürzeren Touren nicht zutreffen. Allerdings geht der Zweck des Arbeitszeitgesetzes viel weiter: § 1: Zweck des Gesetzes ist es, 1. die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer bei der Arbeitszeitgestaltung zu gewährleisten“. Der Arbeitgeber ist also verpflichtet, langfristig für den Gesundheitsschutz der Mitarbeiter zu sorgen, die verpflichtende Pausenregelung ist eine Maximalgrenze. Es können auch früher Pausen geplant werden. Weiterhin hat der Arbeitgeber das Weisungsrecht, geregelt in der Gewerbeordnung, § 106: der Arbeitgeber hat „Inhalt, Ort und Zeit der Arbeitsleistung nach billigem Ermessen näher zu bestimmen“. Daraus ergibt sich auch seine Verantwortung, das Arbeitszeitgesetz entsprechend einzuhalten. Wenn der Arbeitgeber in Gestalt der PDL und in Form des Tourenplans Pausen anordnet, sind diese auch an der bestimmten Stelle (Zeit) zu nehmen. Denn wenn der Arbeitgeber zwar die Pause in der Mitte der Tour angeordnet hat, der Mitarbeiter die Pause

aber immer am Ende nimmt, kann es dann problematisch werden, wenn die Tour wegen eines Notfalls länger als 6 Stunden dauert oder auch wenn der Mitarbeiter am Ende der langen Tour wegen Müdigkeit im Straßenverkehr unachtsam ist und einen Unfall baut. Werden die angeordneten Pausen planmäßig nicht genommen oder willkürlich verschoben, liegt dann der ‚Fehler‘ nicht mehr am einzelnen Mitarbeiter, der die Pause nicht genommen hat, sondern am Arbeitgeber, der dies systematisch zugelassen hat. Wer also die Pausen nur der Form halber in den Solltoursplan einträgt, diese Pause aber tatsächlich nie während der Tour genommen wird, dann kann hier doch ein Verstoß gegen das Arbeitszeitgesetz vorliegen.

Eine andere Frage stellt sich: kann man in der ambulanten Pflege wirklich 6 Stunden ohne Pause durcharbeiten? Denn auch die Wege- und Fahrtzeiten sind keine Pausen, schon gar nicht die Zeit im Auto. Und wo beispielsweise rauchen die Raucher während der Tour oder wann gehen die Mitarbeiter auf eine Toilette?

Die Erfahrung zeigt auch, dass wenn ein Team Pausen ‚gelernt‘ hat, es dann auch nicht mehr auf diese verzichten will. Das heißt nicht, dass nicht am Anfang viele Diskussionen stehen und Überzeugungsarbeit geleistet werden muss. Fakt ist allerdings, dass allein die PDL die Tourenplanung verantwortet und damit am Ende das Weisungsrecht hat und dies ausüben muss.

Pausen sollten nicht so geplant werden, dass einzelne oder alle Mitarbeiter gemeinsam Pause machen können. So schön es auch sein kann, sich jeden Tag als Team zur Pause zu treffen, ist das in der Tourenpflege ein

unverhältnismäßig hoher Kostenfaktor, der nicht refinanziert ist. Denn dass hieße ja, dass alle Mitarbeiter in der Versorgung zur gleichen Zeit fertig sind, was unrealistisch ist.

Praktisch stellt sich in der ambulanten Tourenpflege dann immer die Frage, wie man die Pausen organisieren kann und wo die Mitarbeiter Pause machen sollen. Im Regelfall ist es kaum möglich, dass die Tourenorganisation es ermöglicht, in der Station Pausen zu machen. Denn allein die Wegezeit zur und von der Station wären Zusatzkosten, die nicht refinanziert sind. Um die Pause nicht beim Kunden, aber auch nicht unbedingt im Auto machen zu müssen, kann es sinnvoll sein, im Ort bzw. auf der Strecke beispielsweise mit Tankstellen, Bäckerketten etc. Absprachen zu treffen bezüglich der Nutzung für Pausen. Das könnten auch Rabattabsprachen sein (Kaffee ist günstiger) und Regelungen zur Nutzung von Toiletten.

Pausen können neben der bewußt erlebten Erholungszeit auch noch einen anderen Nutzen haben: jeder Notfall oder jede plötzliche Leistungsausweitung bei einem Kunden führt in der Versorgung der anderen Kunden zu späteren Versorgungszeiten und damit oftmals zu Ärger. Dieser Dominoeffekt führt dann zu zusätzlichem Stress: man hat gerade den Notfall gemanagt und alle anderen Kunden in der Tour sind genervt und meckern, weil man zu spät kommt. Für Notfälle, die vor der geplanten Pause passieren, könnte die Pause der Zeitpuffer sein, der dafür sorgt, dass man bei den anderen Kunden nach der Pause trotzdem pünktlich ist. Zwar fällt dann an diesem Tag die Pause ausnahmsweise aus, aber die restliche Arbeit wäre weniger belastet. Auch dieser Zusatznutzen der Pausen (als Unterbrecher von Dominoeffekten) spricht für die Einführung von Pausen.

Sollbruchstelle: Pause

Tour 1 Ohne Pause		Tour 1 Mit Pause	
08:00	Kunde 1	Kunde 1	Kunde 1
08:20	Kunde 2	Kunde 2	Kunde 2
08:45	Kunde 3	Notfall	Notfall
09:15	Kunde 4	Kunde 3	Kunde 3
09:40	Kunde 5	Kunde 4	Kunde 4
10:05	Kunde 6	Kunde 5	Kunde 5
10:25	Kunde 7	Kunde 6	Kunde 6
10:45	Kunde 8	Kunde 7	Kunde 7
11:10	Kunde 9	Kunde 8	Kunde 8
11:35		Kunde 9	Kunde 9

Weiss = Vereinbarte Zeit
 Gelb = verschobene Zeit durch Notfall

Tipps:

Wie immer ist auch dieser Baustein der Tourenplanung nicht auf alle Touren und Mitarbeiter übertragbar und sollte auch nicht generell umgesetzt werden. Aber vor allem bei längeren und/oder intensiven Touren (beispielsweise mit vielen kurzen Behandlungspflegen ohne längere Verweilzeit) sollten Pausen auch vor Ablauf der 6 Stunden geplant werden.

Das „Handbuch Ambulante Einsatzplanung“ von Andreas Heiber und Gerd Nett ist vollständig überarbeitet und 2014 neu erschienen.

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 08/2015

© **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