

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.

Pausen für eine bessere Tourenplanung

Mach mal Pause!

In der Ambulanten Pflege kommen geplante Pausen im Regelfall nicht vor. Da die meisten Touren kürzer als 6 Stunden sind, sieht man sich weder in der Pflicht noch wollen Mitarbeiter eine Pause in der Tour. Sie nehmen sie lieber nach der Tour. Und mit einem kurzen Blick auf das Arbeitszeitgesetz scheint auch alles in Ordnung zu sein, denn nach § 4 müssen im Voraus feststehende Ruhepausen von mindestens 30 Minuten (erst) bei einer Arbeitszeit von mehr als 6 Stunden geplant werden.

Der Zweck des Arbeitszeitgesetzes ist aber viel weiter gefasst: in § 1 heißt es: Zweck des Gesetzes ist es, 1. Die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Arbeitnehmer... bei der Arbeitsgestaltung zu gewährleisten... . Es geht also um dauerhaften Gesundheitsschutz und nicht nur um formale Einhaltung von bestimmten Pausenzeiten.

Dabei wird man sich und die Mitarbeiter ehrlicherweise fragen müssen, ob es realistisch ist, dass jemand sechs Stunden ohne Pause durcharbeitet? Zumal die Fahrtzeiten ja alles andere als ‚Pause‘ sind! Als negatives Indiz kann man die sicherlich überproportional hohe Menge an Verkehrsunfällen in der Pflege werten. Realistisch werden sich die Mitarbeiter ihre ‚heimlichen Pausen‘ selbst holen/nehmen, sei es bei der Zigarette vor der Tür, dem schnellen Kaffee bei ihrer Lieblingskunden oder bei Bäcker, etc. Übrigens wird man nie auf die Idee kommen, im Pflegeheim oder im Krankenhaus die traditionellen Pausen aufzugeben, nur weil beispielsweise die Arbeitszeit kürzer ist. Auch im normalen Büroalltag machen die

Mitarbeiter Pausen zwischendurch am Vormittag, selbst bei Teilzeit.

Die Argumente gegen eine formal geplante Pause in der ambulanten Pflege sind immer identisch: die Mitarbeiter wollen lieber schneller nach Hause, zumal die Pause ja keine bezahlte Arbeitszeit darstellt. Dazu kommt dann die Frage, wo denn die Pause gemacht werden soll? Beim Kunden, den man nicht mag, im Auto im Winter? Manche Pflegedienste haben feste Pausenrituale, bei dem sich alle Mitarbeiter zu einer festen Pause in der Station treffen. Was in der Praxis nur in wenigen Fällen sich wirtschaftlich organisieren lässt.

Was spricht trotzdem für eine Pause?

Wir Menschen nehmen eine ‚echte‘ Pause, die so definiert ist, anders und damit auch erholsamer wahr als die schnelle Zigarette oder der Kaffee zwischendurch, zumal noch mit schlechtem Gewissen und eigentlich ohne echte Zeit, denn diese ist ja gar nicht eingeplant. Hat man dagegen eine geplante Pause, muss man sich diese Zeit auch ‚nehmen‘, was aber tatsächlich auch erholsamer ist. Und es ist auch ehrlicher und transparenter, wenn in der Tour eine feste Pause eingeplant ist: sonst gibt es Mitarbeiter, die sich die Zeit nehmen und andere, die durchhetzen. Wenn man im Team der Mitarbeiter über Pausen diskutiert, kommen anfangs immer die klassischen Argumente (eher zuhause, wo die Pause, etc.). Schafft man aber Lösungen/Orte, an denen die Pausen gemacht werden können, finden sich schnell mehr Befürworter. Und hat man in bestimmten Touren erst einmal Pausen eingeführt, wollen die Mitarbeiter diese dauerhaft gar nicht mehr missen.

Dabei, und das gilt für ganz viele Tipps und Tricks, gibt es kein Standardrezept für alle

Touren und alle Situationen. So kann es sein, das im Dienst für bestimmte längere Touren verbindliche Pausen eingeführt werden, bei kürzeren Touren jedoch nur im Einzelfall.

Das zentrale Hindernis zur Einführung von Pausen ist immer die Frage, wo die Pause gemacht werden soll, denn im Regelfall gibt es in der Nähe der Kunden keinen ‚Pausenraum‘ bzw. ist die Station zu weit entfernt. Auch hierfür gibt es kein Patentrezept aber viele Varianten: vom Bäcker über befreundete Unternehmen wie Heime oder Tagespflegen bis zur Tankstelle oder auch zum Gemeindehaus oder der Apotheke. Im Einzelfall finden sich viele Möglichkeiten, damit die Pause nicht im Auto verbracht werden muss und man eine Toilette nutzen kann, die nicht beim Kunden ist. Natürlich wird ein fürsorglicher Arbeitgeber beispielsweise mit der Bäckerei(-Kette), der Tankstelle etc. Absprachen getroffen haben über die Nutzung von Sanitäranlagen und Rabatten oder vielleicht auch Kostenübernahme des Kaffees/ der Getränke etc. Hier können sich je nach örtlicher und regionaler Gegebenheit viele Möglichkeiten eröffnen, auch damit verbunden der näheren Kooperation (bis hin zu so scheinbar exotischen Möglichkeiten wie einem Brötchenservice für Spätaufsteher!).

Pausen sollten mit der nötigen Sensibilität und Kommunikation mit den Mitarbeitern eingeführt werden, unter Umständen haben diese auch Ideen für ‚Pausenräume‘ etc. Wenn aber in einer Tour eine Pause eingeführt ist, dann haben alle Mitarbeiter diese Pause zu nehmen, denn der Tourenplan ist eine Arbeitsanweisung und die Beginnzeiten der Kunden sind in diesem Sinne verbindlich. Der Arbeitgeber darf Pausen anordnen, auch wenn diese Arbeitszeit nicht zu bezahlen ist.

Die Pausen können im Notfall noch einen weiteren Effekt haben, der die Arbeitsbelastung zumindest etwas reduziert: Wenn beispielsweise bei den ersten Kunden ein Notfall vorliegt und sich deshalb die Versorgung der nachfolgenden Kunden

verzögert, dann sollte an diesem Tag auf die Pause nach Möglichkeit verzichtet werden. Dadurch kann man den sonst eintretenden Dominoeffekt etwas entschärfen, so dass der Mitarbeiter in der weiteren Tour die Kunden zeitlich einigermaßen pünktlich versorgen kann. Dann spüren nicht nur die späteren Kunden weniger oder keine Auswirkung vom Notfall, sondern auch der Mitarbeiter hat weniger ‚Streß‘ (erklären, entschuldigen, etc.).

Tipp

Auch hier könnte man das ‚Hanemann‘-Prinzip anwenden: in einer Tour anfangen und testen, erst danach auf die anderen möglichen/sinnvollen Touren übertragen. Normalerweise werden die Mitarbeiter der ersten Tour dann zu positiven Multiplikatoren, die auch anderen die Umstellung erleichtern.

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 08/2017

© **Andreas Heiber**

System & Praxis Andreas Heiber

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247,

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: info.heiber@SysPra.de;

www.SysPra.de