

## Der Soll-/Ist-Abgleich: So wichtig wie die Planung– Teil 16

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.

### Das Phänomen der immer gleichen Tour

		Tourdauer	Ertrag
1. Tag	8 Pflegekunden	300 Minuten	160 €
2. Tag	10 Pflegekunden	300 Minuten	190 €
3. Tag	6 Pflegekunden	300 Minuten	120 €

© SysPra.de 2006/2014: Einsatzplanung

Wir alle kennen die Tagesschau im Ersten Fernsehprogramm. Sie dauert immer gleich lang, nämlich 15 Minuten. Und zwar egal, ob die Welt untergeht oder ob wir Sommerzeit haben und nix los ist. Im Pflegedienst gibt es auch dieses Phänomen öfter: egal, wie voll die Tour gerade ist, manche Mitarbeiter schaffen es immer in der gleich langen Zeit. Egal ob, wie im 2. Beispieltag zwei Kunden mehr zu versorgen sind oder wie im 3. Beispieltag zwei Kunden weniger als normal.

Faktisch kann es nur daran liegen, dass dieser Mitarbeiter eben nicht auf den Tourenplan und die definierten Leistungen achtet, sondern auf seine Endzeit und diesem „Ziel“ alles unterordnet: die Qualität, die Zufriedenheit der Kunden, etc. Selbst das Argument, am dritten Tag würden doch die Kunden mehr Zeit bekommen, stimmt nur bedingt und ist willkürlich: denn nur 6 Kunden erhalten mutmaßlich mehr Versorgungszeit, während am Tag vorher 10 Kunden schneller abgefertigt wurden.

Offensichtlich dient der Tourenplan in diesem Fall weniger als konkrete Planung, sondern nur als Orientierung und andere Gründe sind wichtiger als die Inhalte. Dies zeigt auch, wie wichtig die zeitnahe Kontrolle der Tourenpläne ist. Die gute Soll-Planung garantiert nichts, wenn sie nicht kontrolliert wird, ob sich die Mitarbeiter daran halten bzw. halten können. Daher muss jede Tourenplanung zeitnah überprüft werden. Denn wenn man erst drei Wochen später (am Monatsende) vom Mitarbeiter wissen will, warum er so lange benötigt hat, wird man keine sinnvolle Antwort mehr bekommen können. Die zeitnahe Nachfrage reduziert auch die zukünftige Arbeit: wenn beispielsweise bei einem Kunden in der nächsten Zeit die Leistung verändert werden soll, könnte ab dem nächsten Tag der Tourenplan angepasst und damit richtig sein. Dadurch reduziert sich der Korrekturaufwand erheblich. Mit jeder, möglichst täglichen, Tourenplanüberprüfung und evtl. sinnvollen Korrektur wird die Abrechnung (sowohl der

Leistungen (als auch der Arbeitszeit) ein Stück fertig gestellt.

Der genaue Soll-/Ist-Abgleich setzt natürlich voraus, dass die Mitarbeiter die Istzeiten (Arbeitsbeginn = Betreten der Wohnung und Arbeitsende = Verlassen der Wohnung) minutengenau dokumentieren (entweder im schriftlichen Tourenplan oder per mobiler Datenerfassung). Händische Erfassungen im Fünfminutentakt etc. verhindern eine reale Tourenplanung und Auswertung.

Welche Punkte müssen beim Soll-/Ist-Abgleich geprüft werden?

- **Arbeitsbeginn:** fängt der Mitarbeiter später an als vereinbart, dann verschieben sich schon vom Start weg alle Zeiten und der Stress geht gleich am Morgen los.
- **Rüstzeit** (im Büro bei zentralem Einsatzbeginn): gerade Rüst- und Organisationszeiten sollten immer kritisch überprüft werden. Ursachen für zu lange Rüstzeiten am Morgen können auch in der Organisation liegen: fangen beispielsweise mehrere Touren zur gleichen Zeit an, kann es zum Stau vor dem Schlüsselkasten oder dem Übergabebuch kommen. Abhilfe könnten hier leicht versetzte Beginnzeiten oder auch ein zweites Übergabebuch (Beispielsweise Buch 1 für Tour 1 bis 4 und Buch 2 für Tour 5 bis 8) bieten.
- **Leistungen im Einsatz** erbracht: Ob die Leistungen erbracht und abgerechnet werden können, wird schon immer (spätestens am Monatsende) überprüft. Wurden Leistungen nicht erbracht, sollten Mitarbeiter mit Stichworten auch den Grund festhalten (Gesundheitszustand; nicht gewünscht, etc.). Bei gesundheitlich bedingter Reduzierung ist nur zu hinterfragen, ob dies auch für die nächsten Tage so gelten soll. Bei Absagen durch den Kunden sollte

eine Privatrechnung erstellt werden, wie es in allen Pflegeverträgen vorgesehen ist. Für eine konstante Tourenplanung (mit gleichbleibenden Beginnzeiten bei allen Kunden) sind kurzfristige Absagen schwierig, soll der Mitarbeiter nicht zu früh beim nächsten Kunden erscheinen. Allerdings wirkt eine Privatrechnung oftmals auch „Wunder“, wie man selbst aus Erfahrungen mit dem Zahnarzt etc. kennt.

- **Zeitabweichungen:** die Gründe für Zeitabweichungen können vielfältig sein, sie sollten aber immer hinterfragt werden, denn evtl. muss die Planung verändert werden.
  - **Falsche Vorgabezeiten:** Mitarbeiter benötigen länger, auch andere Mitarbeiter beim gleichen Kunden. Zur Sicherheit sollte man die genauen detaillierten Inhalte abfragen, dann aber die Vorgabezeiten anpassen.
  - Einmalige Abweichungen wegen eines **Notfalls** etc. bedürfen keiner weiteren Veränderung; der Mitarbeiter sollte dies aber mit Stichworten begründen.
  - **Falsche Leistungen** vereinbart: ständige Abweichungen können auch darauf hinweisen, dass die falschen Leistungen vereinbart wurden (Große Toilette gemacht, kleine Toilette abgerechnet).
  - Hinweis auf **Heimliche Leistungen:** längere Einsatzzeiten können auch auf Heimliche Leistungen hinweisen. Im Ausnahmefall hilft nur eine unangekündigte Tourenvisite, um die konkrete Situation zu überprüfen.

- **Individuelle Abweichungen:**  
benötigt nur ein Mitarbeiter immer mehr Zeit, alle andere Mitarbeiter in dieser Tour aber nicht, sollte auch mit dem Instrument der Tourenvisite nach den Gründen geforscht werden. Offen ist, ob der Mitarbeiter tatsächlich nicht so schnell arbeiten kann oder ob er andere Leistungen erbringt etc. (Langsame Mitarbeiter siehe Thema PDL Praxis 1/2016)
- **Abweichende Reihenfolge:** die geplante Reihenfolge ist wegen der im Regelfall ja optimierten Wegezeiten von hoher Bedeutung. Weichen Mitarbeiter hiervon ab, sollte auf jeden Fall der Grund geklärt werden. Es kann ja auch daran liegen, dass die geplante Reihenfolge falsch ist.
- **Rüst-/Orgazeiten** nach der Tour sollten genau geplant und immer kritisch auf ihre Notwendigkeit überprüft werden. Denn hier ist die Gefahr von ungeplanter und nicht immer notwendiger Mehrzeit relativ groß.

**Tipp:**

Nur ein zeitnaher (möglichst täglich) Soll-/Ist-Abgleich garantiert eine guten Tourenplanung. Je genauer kontrolliert wird, desto besser werden die Planungen und desto geringer ist dann die Abweichung. Der zeitliche Mehraufwand dürfte sich dauerhaft reduzieren und sich wirtschaftlich auf jeden Fall rechnen!

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

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 12/2015

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

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

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

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