

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.

Eingeschränkte Wunschzeiten

Zu Zeiten, als die Pflegedienste noch ‚viele‘ Mitarbeiterinnen hatten, zeitlich höchst flexibel waren (oder sein mussten), ging man auf jeden Zeitwunsch der Kunden ein nach dem Motto: „Der Kunde ist König“! Und das bezog sich nicht nur auf Körperpflegeleistungen, sondern auch auf hauswirtschaftliche Leistungen oder auf Betreuungen.

Die Zeiten haben sich geändert, die Mitarbeiter in der Menge gibt es nicht mehr, aber die Kundenanfragen nehmen ständig zu. Gleichzeitig wurden die ambulanten Leistungsansprüche in den letzten Jahren ausgebaut, insbesondere auch im Bereich der Betreuung und der hauswirtschaftlichen Unterstützung, sei es über veränderte Sachleistungen und/oder über die Entlastungsleistungen nach § 45b für alle Pflegebedürftigen. Dazu kommt, dass - so hört man es ständig in der Praxis - insbesondere die Pflegeberaterinnen und Pflegeberater der Pflegekassen den Versicherten empfehlen, den Entlastungsbetrag (nur) für hauswirtschaftliche Leistungen einzusetzen. Mit dem Ergebnis, dass die Anrufe kommen: es werden hauswirtschaftliche Leistungen abgefragt, aber nur am Vormittag und nur an bestimmten Tagen usw. Denn nachmittags soll nicht geputzt werden, auch nicht in der Mittagszeit. Gleiches gilt oft auch für das gemeinsame Einkaufen, auch das soll möglichst vormittags erledigt werden.

Das ganze Dilemma wird dann ‚gewürzt‘ durch die indirekte Preisbindung nach § 45b, Abs. 4: der mit den Pflegekassen verhandelte Preis für hauswirtschaftliche Leistungen bzw. für Betreuungsleistungen bildet eine zumindest latente Preisobergrenze. Und in den Ländern, in denen in der Vergangenheit die

hauswirtschaftlichen Leistungen schlecht oder kaum verhandelt wurden, wirkt sich das nun doppelt aus!

Angesichts des zunehmenden Überangebots der Nachfragen (mehr Kunden als Mitarbeiter) kann und sollte es sich der Pflegedienst leisten, zumindest in planbaren Bereichen wie insbesondere der Hauswirtschaft und Besorgungen eine veränderte Strategie anzuwenden:

- Mitarbeiterabhängig werden Zeitfenster definiert, an dem Leistungen erbracht werden können
- Diese Zeitfenster werden geografisch sortiert, um zwischen den Einsätzen möglichst kurze Wegezeiten zu haben wie: Mittwoch Hauptstraße, Donnerstag Poststraße etc.
- Kunden mit Wünschen nach hauswirtschaftlicher Versorgung werden diese Zeitfenster alternativlos angeboten: entweder sie nehmen das Zeitfenster oder sie müssen weiter telefonieren.

Natürlich kann dies nicht für Grundpflegeleistungen gelten nach dem Motto: „Wir duschen nur Dienstags!“ Aber hauswirtschaftliche Regelleistungen sind weder zeitkritisch noch anders problematisch. Nun kenne ich viele Einwände wie: „Bei uns auf dem Land/Stadt/... geht es nicht, am Nachmittag zu putzen, da trinkt man Kaffee!“. Nur wenn kein Personal da ist, kann auch kein anderes Angebot gemacht werden. Und, um ein anderes Beispiel zu nehmen: bei Handwerkern, die etwas reparieren sollen, kann man sich doch auch nicht erlauben, ihnen ein festes Zeitfenster vorzuschreiben. Dann übernehmen sie den Auftrag auch nicht

Dauerhaft kann man mit dieser Strategie dann auch Mitarbeitern zusagen, die nur Donnerstagnachmittag vier Stunden arbeiten können. Dann wird genau für diese Zeiten Kunden/Interessenten eine Dienstleistung angeboten.

Bei Begleitungsleistungen wie gemeinsames Einkaufen sollte man die Möglichkeit des „Poolens“, also der gemeinsamen Leistungserbringung für mehrere Kunden berücksichtigen: Ob man mit einem oder zwei Pflegebedürftigen gemeinsam einkaufen geht, ist praktisch meist unproblematisch: es spart aber Personal und ist nebenbei für den einzelnen Pflegebedürftigen in der Regel günstiger. Übrigens müsste es in jedem Leistungskatalog auch eine Regelung zur gemeinsamen Nutzung von Leistungen geben, so ist es jedenfalls seit 2008 im § 89 SGB XI vorgesehen! Selbst wenn es solche Regelungen noch nicht in eigenen Bundesland gibt, sollte man bei den Entlastungsleistungen nicht jeweils den vollen Preis berechnen, sondern eigenständig eine Preisreduzierung vorsehen. Denn der Personalaufwand ist gleich hoch, auch wenn zwei oder mehr Pflegebedürftige mitkommen.

Tipp

Zunehmend entstehen Vermittlungsagenturen/Internetportale rund um das Thema ‚haushaltsnahe Dienstleistungen‘. Hier werden dann „selbständige“ Putzkräfte vermittelt, die für wenig Geld viel bringen sollen. Aber vor diesen Mitbewerbern sollte man keine ‚Angst‘ haben, denn erstens können sie in den meisten Fällen nicht mit der Pflegekasse abrechnen (nur beschränkt über Verhinderungspflege, wenn die Voraussetzungen vorliegen oder nach

Zulassung (Landesrecht) über § 45b), zweitens sind sie auch nicht immer flexibler als der Pflegedienst und insbesondere wollen die Kunden eigentlich alles aus einer Hand haben. Selbst wenn Haushalte mit solchen Angeboten experimentieren, sollte man dies gelassen sehen: Dies ist keine Konkurrenz zu Pflegediensten! Andererseits dürften diese „Selbständigen“ so wenig verdienen (und insbesondere für ihre soziale Absicherung wenig erwirtschaften), dass ein Angebot, beim Pflegedienst zu arbeiten, durchaus attraktiv sein könnte.

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 09/2017

© **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