

# Inhalt

Einleitung	8
1 Die Einsatzplanung	10
1.1 Zeit: ein kostbares Gut	10
1.2 Die Einsatzplanung im Überblick	11
1.3 Aufgabe der Einsatzplanung	13
1.3.1 Erfüllung der Leistungsaufträge = Kundenwünsche	13
1.3.2 Einhaltung gesetzlicher und/oder vertraglicher Bestimmungen	13
1.3.3 Gewährleistung der Wirtschaftlichkeit	14
1.4 Die Entwicklung der Pflegeorganisation	14
1.4.1 Von der »Zeitpflege« zur »Leistungspflege«	16
1.5 Die Rolle der PDL	17
1.6 Zusammenfassung	18
2 Die Leistungsbereiche	20
2.1 Die Auftraggeber	20
2.1.1 Die Leistungsbereiche	21
2.1.2 Zusammenfassung	35
2.2 Abgrenzung von Heimlichen Leistungen, Serviceleistungen und Privatleistung	36
2.2.1 Heimliche Leistungen am Beispiel: der Toilettenstuhl	36
2.2.2 Der Patient als Kunde	39
2.2.3 Zusammenfassung	43
3 Mitarbeiter und arbeitsrechtliche Bedingungen	44
3.1 Das Grundproblem der Arbeitszeitflexibilisierung	44
3.1.1 Problembeschreibung	44
3.1.2 Lösungsmöglichkeiten	46
3.1.3 Zusammenfassung	51
3.2 Das Direktionsrecht	51
3.2.1 Allgemeines Direktionsrecht	51
3.2.2 Direktionsrechtserweiterung	52
3.2.3 Zusammenfassung	52

3.3	Beschäftigungsverhältnisse	52
3.3.1	Vollzeitbeschäftigung	54
3.3.2	Teilzeitbeschäftigung	56
3.3.3	Zeitarbeit	64
3.3.4	Zusammenfassung	64
3.4	Arbeitszeitmodelle	65
3.4.1	Schichtarbeit	69
3.4.2	Arbeit mit Arbeitsunterbrechung/geteilter Dienst	70
3.4.3	Mehrarbeit/Überstunden	71
3.4.4	Arbeitszeitkonten	74
3.4.5	Gleitzeit	79
3.4.6	Vertrauensarbeitszeit	80
3.4.7	Zusammenfassung	81
4	Die Dienstplanung	82
4.1	Ziele der Dienstplanung	82
4.1.1	Kundenorientierung und Mitarbeiterressourcen	84
4.1.2	Effektiver Personaleinsatz/Controlling	85
4.1.3	»Rechtliche« Vorgaben	85
4.1.4	Mitarbeiterinteressen	86
4.2	Inhalte von Dienstplänen	87
4.2.1	Allgemeine Grundlagen und Inhalte eines Dienstplanes	87
4.2.2	Inhaltliche Unterschiede zwischen Soll- und Ist-Dienstplan	93
4.2.3	Beispiel eines Dienstplanes	93
4.3	Einordnung der Dienstplanung im Regelkreis der Einsatzplanung	100
4.4	Tipps zum praktischen Vorgehen/Dienstplantechnik	100
4.4.1	Zeitliche Einflussfaktoren bei der Dienstplanung	100
4.4.2	Dienstplanänderungen	102
4.4.3	Reaktionsschemata für den ‚Notfall‘	103
4.4.4	Controlling	105
4.5	Zusammenfassung	105

5	Die Grundlagen der Tourenplanung	108
5.1	Die Zeit	108
5.1.1	Das Tagesschau-Prinzip	108
5.1.2	Definition von Zeitvorgaben	110
5.1.3	Die Wirtschaftlichkeit der Zeitvorgaben	121
5.1.4	Zusammenfassung	125
5.2	Planungskriterien	126
5.2.1	Geografische Zuordnung und Wegezeit	126
5.2.2	Qualifikation	134
5.2.3	Kundenwünsche	135
5.2.4	Mitarbeiter und Versorgungszeiten	138
5.2.5	Zusammenfassung	141
6	Die Soll-Tourenplanung und deren praktische Umsetzung	142
6.1	Die Tourenplanung	142
6.1.1	Die Grundtourenplanung	142
6.1.2	Die Grundregeln für jede Tourenplanung	145
6.1.3	Tourlänge, neue Tour, geteilte Tour?	145
6.1.4	Planungshilfen: Stecktafel oder EDV?	146
6.1.5	Inhalte der Tourenpläne	147
6.1.6	Zusammenfassung	149
6.2	Praktische Fragen	150
6.2.1	Strategische Ausrichtung	150
6.2.2	Wegezeiten optimieren	151
6.2.3	Organisationszeiten	155
6.2.4	Zusammenfassung	156
6.3	Weitere Bausteine zur Einsatzplanung	156
6.3.1	Pausen und andere Sollbruchstellen	157
6.3.2	Springer	158
6.3.3	Pakete packen	160
6.3.4	Frühjahrsputz	161
6.3.5	Zusammenfassung	163
6.4	Ergebnisse der Soll-Tourenplanung	163

7	Soll-Ist-Abgleich der Tourenplanung	164
7.1	Der Soll-Ist-Abgleich	164
7.1.1	Korrekturbedarf und Genauigkeit	164
7.1.2	Tourenpläne als Arbeitsanweisungen	166
7.1.3	Arbeitsaufwand der PDL	167
7.1.4	Zeitnahe Korrektur und Kommunikation	168
7.1.5	Konsequenzen der Veränderung	169
7.1.6	Zusammenfassung	170
7.2	Veränderungen in der Tourenplanung	172
7.2.1	Praktische Beispiele	172
7.2.2	Vermeidung von Kettenverschiebungen	173
7.2.3	Kommunikation gegenüber den Kunden	174
7.3	Auswertung	174
7.3.1	Kennzahlen für eine gute Tourenplanung	175
7.3.2	Zusammenfassung	176
8	EDV	178
8.1	Ambulante Pflege und EDV	178
8.1.1	Ein heißes Thema	178
8.1.2	Die EDV-Entwicklung	179
8.1.3	Mobile Datenerfassung	180
8.2	Anforderungen an eine moderne Software	184
8.2.1	Inhaltliche Kriterien	184
8.2.2	Technische Fragen	185
8.2.3	Notwendige Hardwareanpassung	186
8.2.4	Weitere Softwareausstattung	186
8.2.5	Anpassung	187
8.3	Auswahlprozess	187
8.4	Mitarbeiter ›mitnehmen‹	188
8.5	Zusammenfassung	189
9	Literatur und Links	190
10	Schlagwortverzeichnis	197