

Die Einsatzplanung: Schnelle und langsame Mitarbeiter – Teil 17

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.

Mitarbeiter sind Menschen und als solche von Natur aus unterschiedlich. Es gibt flinke und etwas langsamere, gründliche und oberflächliche Typen. Für die ambulante Pflege entstehen dann die Probleme, wenn der eine schneller als der andere die Einsätze durchführt. Praktisch führt das zu dem in der Grafik sichtbaren Effekt: der zweite Mitarbeiter benötigt pro Einsatz immer 5 Minuten länger, was in der Addition zu einer deutlichen Zeitverschiebung führt. Aus Kundensicht hat das unterschiedliche Auswirkungen: die eine Gruppe freut sich über die zusätzliche Zeit, die andere Gruppe ärgert sich über die spätere Versorgung. Weil aber die Pünktlichkeit ein wesentlicher Indikator für die Zufriedenheit der Kunden ist, kann man diese Abweichungen dauerhaft nicht akzeptieren.

Zunächst gilt es jedoch, die Ursachen für die unterschiedliche Zeitdauer zu ergründen. Denn nur weil ein Mitarbeiter langsamer arbeitet als ein Kollege, bedeutet das nicht etwas schlechtere Arbeit oder falsche Versorgung. Der Vergleichskollege kann genauso gut falsch arbeiten, indem er zu schnell arbeitet oder wesentliche Inhalte weglässt. Die einzige reale Möglichkeit, um dies zu beurteilen, sind nicht angekündigte Tourenvisiten bei beiden Mitarbeitern. Nur dann lässt sich konkret beobachten, warum die Zeitunterschiede zustande kommen. Dabei sind die Gründe vielfältiger als gedacht; aus der Praxis eine Reihe von Problempunkten:

- **Fahrt und Weg:** Mitarbeiter fahren einen Umweg, weil sie den kürzeren Weg nicht kennen oder /und haben Schwierigkeiten, einen Parkplatz zu finden/zu nutzen. Andere Mitarbeiter

fahren verbotene Abkürzungen und/oder halten immer im Halteverbot etc. Auch Umwege, weil noch eine Zeitung/Brötchen für den Kunden geholt werden müssen, gehören hier dazu (natürlich wird der Mitarbeiter bei der Tourenvisite nicht unbedingt beim Bäcker anhalten, aber spätestens der Kunde wird sich dann beklagen, dass die Zeitung fehlt.

Hier kann es schon helfen, dem Mitarbeiter den anderen Weg zu zeigen. Auch können evtl. Fahrstunden sinnvoll sein, in denen nur ganz konkret das Einparken geübt wird.

- **Inhalte der Leistungen:** ein wesentlicher Faktor ist das Leistungsverständnis, insbesondere bei den Grundpflegeleistungen: wenn Mitarbeiter in der Praxis unter „Teilwäsche“ unterschiedlich viele Teile verstehen, benötigen sie dann auch unterschiedlich viel Zeit; dazu gehören auch die Abgrenzungsfragen rund um die Behandlungspflege (Kompressionsstrümpfe anziehen ohne weiteren Transfer oder weiteres Anziehen; Kompressionsstrümpfe ausziehen ohne Hautpflege, umkleiden oder Transfer; Insulininjektion ohne Zubereiten einer Mahlzeit) oder die Abgrenzung der Hauswirtschaft von der Nachbereitung der Grundpflege (nur Dusche ausspülen statt Dusche abledern/putzen, etc.).

Die Schulung und Abgrenzung der Leistungsinhalte sollte mindestens einmal jährlich erfolgen.

- Persönliche Angewohnheiten:** Manche Mitarbeiter haben ein eigenes Verständnis von Leistungen und wollen dies auch unabhängig von den betrieblichen Standards durchführen (beispielsweise: „Für mich gehört das Eincremen immer zum Ausziehen der Strümpfe dazu!“ oder „Am Morgen wasche ich immer den gesamten Oberkörper mit Intimbereich“). Hier ist grundsätzlich zu klären, wie die Arbeit zu erfolgen hat: der Kunde hat eine bestimmte Leistung beauftragt. Es geht also in Richtung „Bevormundung“ im Stile der alten „Schwester“: „Wir gehen heute baden!“, wenn der Mitarbeiter trotz konkreten Auftrags andere Leistungen erbringt, weil er meint, es wäre besser! Das widerspricht auch dem Einrichtungsleitbild, in dem das Selbstbestimmungsrecht des Kunden garantiert formuliert ist. Hier muss man den Mitarbeitern klarmachen, dass die Kunden die Inhalte bestimmen und nicht sie selbst. Natürlich kann der Kunde nach einer Beratung durch den Mitarbeiter auch die erweiterte Leistung wünschen. Aber sie kann nur regelhaft erbracht werden, wenn er sie auch beauftragt und bezahlt.
- Ineffektives Arbeiten:** Manchmal helfen schon kleine Hinweise während der Tourenvisiten, um Abläufe schneller und damit effektiver zu gestalten. Im Alltag sind die Mitarbeiter immer allein und haben keine Rückmeldung, was gut und was verändert werden kann.

Das Alter der Mitarbeiter kann ebenfalls ein Faktor für Zeitunterschiede sein; es kann sein, dass die ältere Mitarbeiterin nicht mehr so schnell in den dritten Stock kommt wie die jüngere. Allerdings kann das Alter und damit verbunden die Erfahrung auch Zeit sparen, weil bestimmte Abläufe optimaler funktionieren (beispielsweise nur noch einmal ins Bad gehen statt dreimal was holen). Auch können sich erfahrende Mitarbeiter in der Regel besser gegen „Heimliche Leistungen“ abgrenzen als eher unerfahrenere oder jüngere Mitarbeiter.

Stellt sich nach den Tourenvisiten heraus, dass bestimmte Zeiten nicht zu verändern sind (z.B. wegen des Treppensteigens), dann sollten Mitarbeiter mit gleichem Tempo auf eine Tour geplant werden.

Tipp:

Dauerhafte Zeitabweichungen in jede Richtung sollten im Rahmen einer unangekündigten Tourenvisite überprüft werden. Sind die Abweichungen sachlich begründet (Veränderung der Pflegesituation), sind die Zeiten entsprechend anzupassen.

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

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 01/2016

© **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