

Die Einsatzplanung: Controllingwerkzeuge für die Einsatzplanung – Teil 18

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.

Wie schon mehrfach in dieser Serie betont: eine Planung allein ist nur der eine Teil, die ständige Prüfung und Aktualisierung ist der andere Teil der Tourenplanung. Dabei sind zwei verschiedene Ebenen der Prüfung zu unterscheiden: die tägliche, zeitnahe Prüfung und ein weitergehendes Controlling auf Monatebene oder bei den Leistungen.

Beim täglichen Controlling reicht nicht allein der Blick auf die Gesamtzeit. Denn auch wenn die Mitarbeiter die Gesamtzeit eingehalten haben, kann es innerhalb der Tour zu viele Verschiebungen geben (siehe Grafik 1). Insbesondere die Abweichungen der Leistungszeiten, der Wegezeiten und der Orgazeiten genauso wie die Pünktlichkeit kann man auch als Kennzahlen definieren und somit die Qualität der Einhaltung der Tourenplanung vergleichen.

wurde, an allen drei Tagen deutlich unterschritten, ein Hinweis also, dass die Wegezeit zu hoch angesetzt wurde. Für die vor allem von den Kunden wahrgenommene Qualität sind die beiden nächsten Vergleichswerte wichtig: die Einhaltung des Versorgungsbeginns (Pünktlichkeit): bei nur einem Kunden an den drei Tagen wurde die Beginnzeit jeweils eingehalten: hier sind die Zeiten entweder falsch geplant (Hinweis sind ja auch die geringeren Wegezeiten), aber evtl. ist den Mitarbeitern die Wichtigkeit gerade dieses Parameters nicht wirklich bewusst. Natürlich kann man diese Auswertung, die die Abweichung minutengenau beurteilt, als zu streng bezeichnen; man könnte insbesondere bei EDV-gestützten Lösungen sicherlich auch einen Abweichungskorridor in die Auswertung einbauen. Allerdings sollte dieser hier nicht größer als 5 Minuten sein. Hier geht es nicht darum, was der Kunde als Hinweis erhält („wir bemühen uns, +/- 15 Minuten einzuhalten“), sondern um die tatsächliche Einhaltung der Tourenplanung. Ein weiterer Vergleichswert ist die Versorgungsdauer, auch diese sollte immer kritisch überprüft werden. Hier können ja auch die falschen (zu wenig) Leistungen oder die falsche Versorgungsdauer geplant worden sein. Genauso wie die Wegezeit sollte die Organisationszeit immer kritisch überprüft werden. Denn diese beiden Faktoren bilden einen hohen Kostenblock, deren kritische Überprüfung keine Auswirkungen auf den Kunden hat.

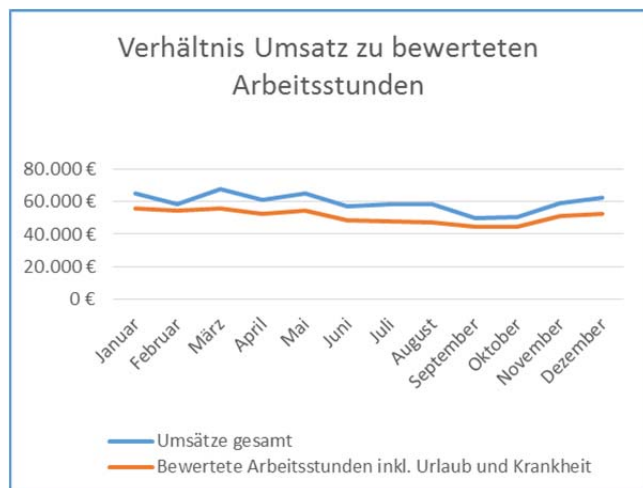
Ein weitergehendes Controlling überprüft, ob die Tourenplanung auf den Monat gesehen mit den tatsächlichen Leistungen in gleichem Umfang schwankt: man kann oft den Effekt

Detail-Auswertung des Tourenplans				
	SoIl-Plan	Ist-Plan Tag 1	Ist-Plan Tag 2	Ist-Plan Tag 2
Kunde 1	8	8	36	8
Kunde 2	24	24	24	20
Kunde 3	28	20	20	24
Kunde 4	40	36	32	24
Kunde 5	24	24	20	20
Kunde 6	16	36	16	16
Gesamt	140	148	148	112
Wegezeit gesamt				
Wegezeit gesamt	52	44	44	48
Abweichung		85%	85%	92%
Einhaltung Versorgungsbeginn				
	6 von 6	0 von 6	1 von 6	1 von 6
Einhaltung der Versorgungsdauer				
Abweichung Fälle		3 von 6	2 von 6	2 von 6
Abweichung Gesamt in %		106%	106%	80%
Organisationszeit in Minuten				
	8	8	8	40

© SysPra.de 2006/2014: Einsatzplanung

Im vorliegenden Beispiel wird die Wegezeit, die für die Tour mit 52 Minuten kalkuliert

beobachten, dass bei reduzierten Aufträgen (Kunden im Krankenhaus etc.) nicht gleich die Arbeitszeiten reduziert sind, sondern zunächst gleich hoch bleiben. Dann werden (auf einmal) Pflegedokumentationen überprüft oder neu geschrieben, der Schrank aufgeräumt etc. Um diesen Effekt zu überwachen, kann man die tatsächlich abgerechneten Leistungen (nach Abrechnungsprogramm, denn diese Daten hat man viel eher als den Zahlungseingang in der Finanzbuchhaltung) ins Verhältnis setzt zu den tatsächlich aufgewendeten Arbeitsstunden (auch hier die Stunden aus dem Einsatzplanungsprogramm; die jeweilige Lohnabrechnung berücksichtigt oft nicht zeitnah die Arbeitszeitkonten).



Die Grafik 2 zeigt ein Beispiel: um dies umzusetzen, sollte man die Arbeitsstunden mit einem fiktiven Stundensatz bewerten (nur wegen der Optik, nicht im Sinne eines erlösorientierten Abgleichs). Solange diese Kurven in gleichem Verhältnis und in der gleichen Richtung sich bewegen, spricht das für eine richtig umgesetzte Tourenplanung.

Tipp:

In der Häuslichen Pflege Januar 2003 wurde der Vergleich Umsatz zu Leistungen ausführlich beschrieben. Eine Hilfstabelle, die auch die Urlaubszeiten gleichmäßig auf alle Monate verteilt, finden Sie unter Downloads zum Handbuch Ambulante Einsatzplanung.

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

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,
Ausgabe 02/2016

© **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