

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.

Frühjahrsputz in der Tourenplanung - Knoten entwirren!

Die beste Tourenplanung ist nur so lange gut, bis das Telefon klingelt und danach alles von Vorn beginnt, ein wunderbarer Plan auf einmal eine undefinierte Lücke hat oder der Tourenplan einen verrückten Zacken. Das passiert täglich und ist im Prinzip kaum zu vermeiden. Aus der idealen Reihenfolge A; B; C; D; E wird dann auf einmal D; A; B; E; C und so weiter. Natürlich kennt jeder die einfachen Tricks, um dies einigermaßen im Rahmen zu halten. Die geografische Zuordnung als erstes Kriterium: die jeweilige Tour auf einen Stadtteil oder Dörfer oder Bereiche zu beschränken. Dann die fachliche Zuordnung: was sind Vorbehaltsaufgaben der Fachkräfte, die nicht andere übernehmen können und welche Uhrzeiten sind fix (z.B. Insulin).

Trotz dieser harten Kriterien verwickeln sich Tourenpläne immer wieder und gerade bei größeren Planungsgruppen kann schnell der Überblick verloren gehen. Allein schon die optische Darstellung auf einem Stadtplan (den ja moderne Steuerungsprogramme bieten sollten oder die man selbst beispielsweise mit frei verfügbaren Softwareprogrammen erstellen kann) bietet einem den Überblick über die sich teilweise kreuzenden Touren.

Wie fängt man an?

Ein strategisches Mittel, mindestens einmal im Jahr neu anzufangen, bietet ein ‚Frühjahrsputz‘: Stellen Sie sich vor, Sie fangen von vorne an, die Kunden in Touren zu verplanen. Was käme dann für ein Tourenplan heraus? Um eine völlige Neuplanung zu erstellen, braucht man (natürlich) Zeit, unbeeinflusst von Störungen. Die Basis bilden die Kundenaufträge: Am einfachsten ist es, die vorhandenen Tourenpläne auszudrucken und

jeden Einsatz auszuschneiden. Die Menge der Schnipsel pro Tag muss dann nur noch neu sortiert und geordnet werden, beispielsweise auf einem Tisch oder an eine Wand geklebt/geheftet. Als Ordnungskriterien dienen die möglichen Touren.

Gemeinsam geht es besser

Wer sich nun vorstellt, allein Hunderte von Einsätzen völlig neu zu ordnen und zu sortieren, der wird zu Recht diese Idee ablehnen. Aber warum sollte nicht das gesamte Team mithelfen und sich so selbst eine ‚neue‘ Tourenplanung erstellen? Der Vorteil ist nicht nur die Menge an helfenden Händen, sondern vor allem in anderer: in der klassischen Rollenverteilung erstellt die Pflegedienstleitung oder die Teamleitung/Einsatzleitung den Tourenplan und die ausführenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ärgern sich über den aus ihrer Sicht schlechten Plan. Oder, was in der Praxis leider noch öfter vorkommt, sie ignorieren ihn einfach, weil er ja nicht ‚gut‘ ist. Im schlimmsten Fall verstehen die Mitarbeiter den Plan als einen Gestaltungsvorschlag ihres Arbeitstages, den sie aber anders ausführen. Dann gibt es einen theoretischen Plan und eine andere Realität. Schon aus formalen Gründen (Verantwortung der PDL) kann dieser Zustand nicht bestehen bleiben, denn der Tourenplan ist eine Arbeitsanweisung, von dem nur nach Rücksprache bzw. mit Begründung abgewichen werden kann.

In einer solchen Situation hat die gemeinsame Neuplanung methodisch den Vorteil, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nun selbst die Verantwortung für die Planung übernehmen, untereinander klären, was und wie in welcher Reihenfolge gemacht werden soll und dies festlegen. Wer dann ab der

nächsten Woche davon abweicht, muss dies folglich erklären, denn nun weicht er von der eigenen Planung ab (und nicht mehr von der der Leitung). Erfahrungsgemäß entstehen in einem solchen Neuplanungsprozess keine neuen Tourenplane, die Abweichungen oder Änderungen sind oft nur von geringem Umfang: aber selbst, wenn nur 10 bis 20 % geändert werden, hat dies unter Umständen große zeitliche (und damit auch wirtschaftliche) Auswirkungen. Und die Mitarbeiter wissen oft Details zu den Fahrtwegen etc., die man im Büro nicht haben kann wie konkrete Parksituationen, Beginnzeiten der Schule, auch Schließzeiten der Bahnschranken oder die Abfuhrtermine der Müllabfuhr. Und am Mülltag die Tour zu verändern könnte daher sehr viel Zeit sparen und würde außerdem zu verlässlicheren Versorgungszeiten führen.

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](#)**Tipp:**

Bei einer Neu- oder Umplanung ändern sich für (einzelne) Kunden die Versorgungszeiten. Unter Umständen muss ein Kunde von seiner Stammzeit 7.00 Uhr nun auf 9.00 Uhr verlegt werden. Für den einzelnen Kunden ist dies unter Umständen ärgerlich, lässt sich aber mit Blick auf die Gesamtplanung nicht vermeiden. Diese Kunden sollte man ausführlich über die Gründe informieren. Oft ist es hilfreich, wenn dies nicht die ‚normalen‘ Mitarbeiter während der Tour übernehmen („Ach übrigens, ab Morgen komme ich erst zwei Stunden später!“). Es ist einfacher und zeugt von Wertschätzung, wenn hier eine Leitungskraft entweder anruft oder je nach Situation bei einem Hausbesuch die neue Planung erklärt. Natürlich haben die Kunden (sowieso jederzeit) das Recht zu kündigen und sich einen anderen Pflegedienst zu suchen. Aber auch hier werden im Regelfall keine ‚besseren‘ Versorgungszeiten herauskommen!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,

Ausgabe 05/2018

© **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