

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.

Schlüssel und Material dezentral organisieren

Wo ist der Schlüssel denn schon wieder?

Je nach Art der Einsätze (Behandlungspflege, Pflegeversicherungsleistungen, etc.) kann der Anteil der Wegezeit in der ambulanten Pflege bei ca. 20 bis 40 % oder höher liegen. Das heißt: ein nicht geringer Anteil der Arbeitszeit der raren Pflegekräfte steht gar nicht für Leistungen zur Verfügung, weil die Mitarbeiter auf dem Weg sind. Dabei sind die reinen Fahrtzeiten nur ein Teil davon, dazu kommt die Parkplatzsuche und der Weg zur Wohnung. Organisatorisch ‚gewürzt‘ wird diese Fragestellung dadurch, dass der Pflegedienst für viele Wohnungen Schlüssel hat und diese auch entsprechend organisiert und getauscht werden müssen. Werden die Schlüssel wie üblich zentral verwahrt, gibt es keinen anderen Weg als zentrale Tourenplanung: alle Touren fahren von der Station los. Mit der Folge von evtl. doppelten Wegen, wenn der Mitarbeiter eigentlich auf dem Weg ins Büro schon beim ersten Kunden vorbei gefahren ist.

Je besser man die Schlüsselproblematik organisieren kann, umso mehr Wegezeiten können reduziert werden. Zunächst vorweg: ein Schlüssel ist besser als kein Schlüssel: denn oft vergeht einige Zeit, wenn man beim Kunden geklingelt hat und dann warten muss, bis dieser den Türöffner betätigt oder an die Tür kommt.

Welche Bausteine und Möglichkeiten gibt es, Zeit rund um die Schlüsselorganisation zu reduzieren:

- **Pro Einsatz ein Schlüssel:** wenn der Kunde morgens und abends versorgt werden soll, dann benötigt der Pflegedienst dafür zwei Schlüssel.

- Selbst wenn die Kosten für zusätzliche Schlüssel der Pflegedienst übernimmt dürfte sich dies kurzfristig rechnen. Denn mit dieser Regel entfällt das gegenseitige Warten auf den jeweilige Tour zum Tausch der Schlüssel, etc.
- **Dezentrale Schlüsselschränke:** gerade in größeren Gebieten stellt sich die Frage, ob Schlüssel nicht auch dezentral deponiert werden können: wenn beispielsweise die Schlüssel für die Kunden in einem Dorf zentral dort sind, müssen Mitarbeiter nicht erst in die Zentrale, sondern nur zum dezentralen Depot. Die Schlüssel könnten bei befreundeten Einrichtungen (Gemeinde- oder Feuerwehrhaus), Tankstellen oder Bäckereien etc. aufbewahrt werden, natürlich in einem nur vom Pflegedienst zu öffnenden Schlüsselschrank. Selbst Außentresore wären eine praktikable Möglichkeit. Dezentral könnten so auch Fahrzeugschlüssel und Fahrzeuge getauscht werden. Und unter Sicherheitsaspekten dürfte der Schlüsseltresor im Gemeindehaus oder der Bäckereifiliale genauso sicher sein wie im Büro der Sozialstation. Sinnvoll wären auch ergänzende Abmachungen über die Nutzung von Sanitäreinrichtungen bis hin zum kleinen Depot für Handschuhe und Verbrauchsmaterial.
- **Dezentrale Schlüsseltresore:** einfache Schlüsseltresore, die aber vielen Sicherheitsanforderungen genügen gibt es schon für kleines Geld. Oft

verwenden heutzutage auch kleinere Hotels etc. solche Schlüsseltresore: der im Regelfall vierstellige Pincode wird eingegeben und der Safe gibt den eigentlichen Schlüssel frei. Wer hier Sicherheitsbedenken äußert, sollte sich fragen, wie sicher oder unsicher eigentlich das normale Wohnungstürschloss ist und ob es sich für einen Dieb lohnt, den Tresor umständlich aufzuheben anstatt gleich das Fenster oder die Terrassentür.

- **Elektronische Lösungen:** viele modernere Haus- und Wohnungstüren lassen sich auch mit elektronischen Türöffnern ausstatten, die dann über Ziffernfelder oder auch über Transponder bedient werden. Selbst diese Lösungen sind heute erstaunlich günstig geworden und im Vergleich zu anderen Lösungen nicht nur für den Pflegedienst komfortabler: denn der Pflegebedürftige muss dann auch nicht mehr mit einem Schlüssel hantieren, sondern nutzt nur noch einen Transponder oder gibt eine Nummer im Tastenfeld ein.

Bei elektronischen Türöffnern sollte man überlegen, wie sie bedient werden. Denn eine Freigabe über das Telefon würde dafür sorgen, dass der Kunde auch am Bett die Tür öffnen kann, ohne erst an die Wohnungstür zu gehen. Auch könnte man solche Systeme für die eigene Sicherheit mit Kameras koppeln: so könnte der Kunde am Telefon sehen, wer kommt und ihn dann hinein lassen. Gerade bei neuen und/oder jüngeren Kunden könnten solche Ideen auf dauerhaft fruchtbaren Boden fallen.

Zwar kann der Pflegedienst selbst auch die kleinen Schlüsseltresore vermieten (wie es einzelne Hausnotrufanbieter auch tun), aber die weitere Installation und der Einbau

anderer Systeme muss der Kunde selbst organisieren. Als Pflegedienst könnte man aber in Verbindung mit einem örtlichen Anbieter zwei oder drei fertige Pakete präsentieren/vermitteln, so dass die Entscheidung und die Abwicklung für den Kunden einfacher ist. Und auch für die Pflegepersonen würde sich der Zugang zur Wohnung des Pflegebedürftigen vereinfachen, wenn es beispielsweise nur eine PIN-Nummer benötigt wird.

Gleiches gilt für die Fragen rund um den Hausnotruf: nur wenn der Schlüssel in der Rettungswache wäre, könnten die Retter ohne Verzögerung in die Wohnung kommen. Oder wenn es eine Schlüssellösung mit Schlüsseltresor am Haus/Wohnung oder einen elektronischen Zugang gäbe. Im Verhältnis zu einer aufgebrochenen Tür sind die Umrüstkosten deutlich geringer.

Sicherlich wird man oftmals weiterhin den einfachen Schlüssel bekommen. Aber in all den Fällen, in denen der Zugang durch andere technische Lösungen flexibler gestaltet wird, spart der Pflegedienst direkte Organisationszeiten, die wiederum der Tourenplanung nützt.

Wie führt man Pausen ein und nutzt sie für eine bessere Tourenplanung ist Thema der nächsten Ausgabe.

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 07/2017

© **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