

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.

Das richtige Controlling

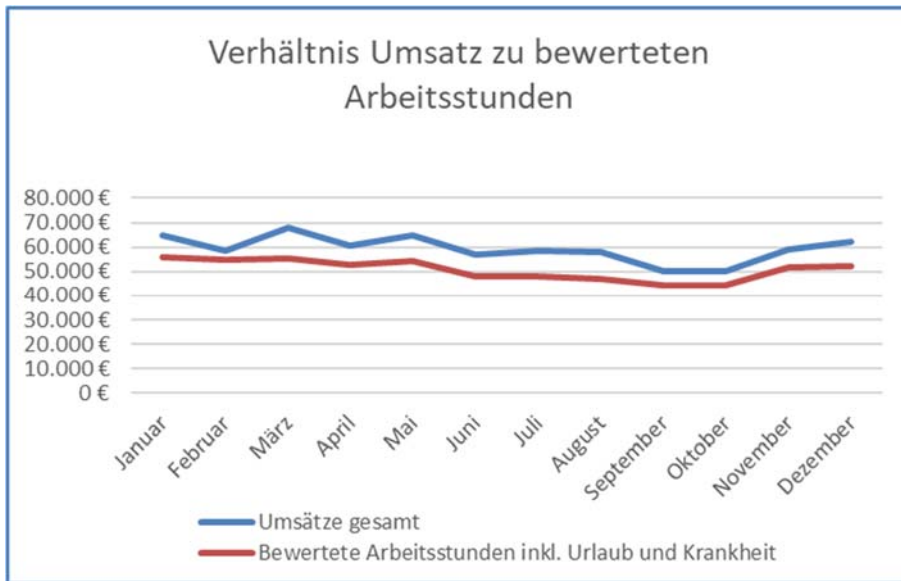
Der Vorteil des Einsatzes von EDV ist, dass die produzierten Daten in Form von Einsätzen, Abrechnungen, etc. jederzeit ausgewertet werden können. Aus der Masse der Daten ergibt sich das nächste Problem: man kann zwar alles auswerten, aber was ist wirklich wichtig für die Steuerung der Tourenplanung?

Natürlich ist der erste Prüfschritt möglichst zeitnah die Kontrolle der Tourenpläne, also der Soll-/Ist-Abgleich. Aber die Menge der Details erschwert auch die Übersicht auf strukturelle Punkte. Was ist sinnvoll, sich monatlich, also nach Ablauf des aktuellen Monats am Monatsanfang des nächsten Monats anzusehen?

Klassische Kennzahlen wie Ertrag pro Mitarbeiter oder Umsatz pro Pflegegrad oder Ausnutzung Pflegegrad sind weder sinnvoll noch hilfreich: denn nicht der Mitarbeiter bestimmt im Kern, welchen Umsatz er erwirtschaftet, sondern seine Tourenplanung, die die PDL verantwortet. Wer also die ‚Badetour‘ hat, kann nichts für den eher niedrigen Umsatz, wer die ‚Spritzentour‘ hat, nichts für den hohen Umsatz. Und der Umsatz pro Pflegegrad liefert keinerlei Hinweise für die Wirtschaftlichkeit, er zeigt höchstens (theoretisch) ein Potential auf: aber ist wenig Umsatz pro Pflegegrad gut, weil hier noch viel

Potential vorhanden ist oder schlecht, weil hier zu wenig ‚verkauft‘ wurde? Und die Ausnutzung des Sachleistungsbudgets ist noch weniger als Steuerungsmerkmal zu nutzen: einerseits haben wir durch die sehr großzügige Überleitung völlig verzerrte Zahlen (es werden nun statt 6 Milliarden in 2016 9 Milliarden € Pflegegeld in 2017 ausgezahlt), sondern auch die Frage von Rentenansprüchen selbst bei Bezug von eigener Rente kann dafür sorgen, dass mehr Pflegebedürftige Kombinationsleistungen nutzen (siehe Änderungen im Rentenrecht sowie der Berechnung von Rentenleistungen § 44 SGB XI).

Eine Auswertung des Verhältnisses des erzielten (potentiellen) Umsatzes zu den benötigten Arbeitszeiten der Mitarbeiter (siehe Grafik) zeigt auf, ob bei reduzierten Arbeiten (Umsatz) sich auch die Arbeitszeiten reduzieren. Der Effekt, bei Wegfall von Kunden etc. ‚endlich‘ mal Zeit zu haben für andere Sachen (von Pflegeplanung schreiben bis Schrank aufräumen) führt dazu, dass zwar die Umsätze sinken, nicht aber immer die Arbeitsstunden (und damit die Kosten). Der monatliche Blick auf der Basis der in Rechnung gestellten Leistungen erlaubt hier die genauere Analyse.



Die Auswertung des Verhältnisses der Pflegeversicherungsleistungen zueinander zeigt mögliche lückenhafte Pflegeverträge und/oder strukturelle Missverständnisse bei der Leistungserbringung auf, die dann in Vergessene oder Heimliche Leistungen münden:

Hier (Beispiel Niedersachsen) geht es um folgende Verhältnisse:

- Teilwaschen zu Waschen (im Regelfall wird insbesondere morgens mehr gewaschen als nur ein Teilbereich des Körpers): hier wäre eher ein Wert in Richtung 25 % Teilwäsche zu erwarten
- Hilfe bei Ausscheidungen: Im Verhältnis zu den im Regelfall stattfindenden morgentlichen Leistungen der Körperpflege müsste der Anteil hier deutlich über 80 % liegen, da die allermeisten Pflegebedürftigen Inkontinenzhilfsmittel wie Einlagen, Vorlagen oder Pants nutzen.
- Die Leistung Lagern ist bei vielen Situationen insbesondere bei Rollstuhlfahrern, immobilen oder bettlägerigen Kunden zu erwarten

- Die Unterstützung bei Aufsuchen/Verlassen des Bettes dürfte sicherlich bei rund einem Drittel zu erwarten sein, insbesondere wenn klar ist, dass jede Form von Hilfe, auch die Anleitung, Ermunterung oder Beaufsichtigung zu dieser Leistung gehören.

Grundpflege		Anzahl im Monat X	
3	Kleine Pflege / Teilwäsche	552	68,9%
4	Große Pflege I / Ganzwäsche	245	30,6%
5	Große Pflege II / Baden	4	0,5%
		801	
Wahlleistungen zur Grundpflege			zu 3-5
6	Kämmen / Rasieren	115	14,4%
8	Aufsuchen / Verlassen Bett	158	19,7%
10	Spezielle Lagerung	0	0,0%
15	Ergänzende Hilfe Ausscheidungen	347	43,3%

© SysPra.de 2014: Einsatzplanung

Da sich aber die Pflegeverträge und damit die Strukturen der Leistungszusammensetzung nur langsam ändern, sollte diese Auswertung auch nur halbjährlich geprüft werden.

Tipp:

Die Softwareanbieter haben in ihren Programmen jede Menge Auswertungen, Kennzahlen und Listen; wenn man diese alle monatlich nutzen wollte, würde allein das Betrachten der Zahlen jeden Lerneffekt kompensieren: weniger ist oft mehr: man sollte sich am Monatsende/Anfang des Folgemonats auf wenige wichtige Parameter konzentrieren. Im Industriebereich kennt man solche konzentrierten Auswertungen unter dem Namen „Chefübersicht“ oder ähnlich.

Legen Sie also fest, was Sie sich am Beginn des Folgemonats einmal ansehen. Diese Monatszahlen sollten immer auch in der Entwicklung des ganzen Jahres bzw. des Vorjahres betrachtet werden, um technische Schwankungen erkennen zu können (weniger Arbeitstage im Februar, Ferienzeit im Sommer, Feiertagshäufigkeit im Mai, ...). Dabei sollten es nicht mehr als 10 Kennzahlen oder Parameter sein.

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 07/2018

© **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