

## 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.

### **Tourenplanung: Ohne Wertschätzung geht es nicht!**

Betriebswirtschaftliches Denken und die Steuerung über Zahlen, Erlöse und Eurobeträge ist wichtig und notwendig. Allerdings darf nicht vergessen werden, dass es hier immer um Menschen geht: um Pflegebedürftige und um Pflegekräfte. Beide arbeiten bzw. verhalten sich nicht so gleichförmig, wie man es betriebswirtschaftlich optimiert erwarten würde.

Es sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die Arbeit machen und damit die Erträge erwirtschaften. Daher gilt es den Eindruck zu vermeiden, die Tourenplanung und der Soll-/Ist-Abgleich diene einzig und allein dem Zweck der Erhöhung der Erträge und jede Zeitüberschreitung wäre vom Mitarbeiter zu verantworten bzw. am besten von ihm zu bezahlen. Dabei sind gerade bei einer genauen Zeitvorgabe Abweichungen normal und zu erwarten. Die exakte Einhaltung der Zeitvorgaben zeigt im Gegenteil, dass hier irgendetwas nicht stimmen kann. Daher muss ein Klima des Respekts geschaffen werden, bei dem es normal ist, nachzufragen, bei dem aber auch eine Vielzahl an möglichen Antworten respektiert wird. Es geht im Regelfall auch immer um eine dauerhafte Tendenz, nicht um den einzelnen Einsatz.

Mit der Einführung der mobilen Datenerfassung verbinden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer die Angst vor übermäßiger Kontrolle. Aber einerseits ist die PDL juristisch verantwortlich für die Tourenplanung und schon deshalb muss sie wissen, wer wann wo ist und ob die vereinbarten und beauftragten Leistungen zeitgenau erbracht werden. Andererseits ist eine

Transparenz auch mit Papier oder der Stecktafel immer vorhanden gewesen: denn spätestens, wenn die Frage aufgetaucht ist, wer kann noch wen versorgen, wurde mit genauen Zeiten durchgerechnet, ob ein Kunde noch in eine Tour passt oder nicht. Nur sorgt die Nutzung von Smartphones dafür, dass insbesondere die Erfassung einfacher und schneller geht, gleichzeitig die Mitarbeiter über genauere und besser Informationen und Daten verfügen, als dies bei Papiertourenplänen der Fall sein kann. Aber auch hier ist es der Umgang mit den Istdaten, der entscheidend ist: wer sie nur negativ nutzt im Sinne von Zeitkürzen, aber längere Versorgungszeiten nicht akzeptiert, nutzt die Tourenplanung falsch: eine reine fallbezogene, erlösorientierte Betrachtung ist vertraglich weder vereinbart noch betriebswirtschaftlich sinnvoll und darf daher nicht der Maßstab sein. Viel wichtiger ist es, mit den Mitarbeitern im Gespräch die möglichen Ursachen der Abweichung zu erörtern: von Missverständnissen bei der Leistungserbringung über einen veränderten Gesundheitszustand des Pflegebedürftigen, bis hin zu Heimlichen Leistungen gibt es viele Gründe für Abweichungen und damit auch viele sinnvolle und auch von den Mitarbeitern mitzutragende Lösungen.

Gerade bei der dezentralen Tourenplanung, bei der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt von Zuhause aus fahren und der Arbeitsbeginn beim ersten Kunden ist, muss auch planerisch dafür gesorgt werden, dass die Mitarbeiter sich untereinander, aber auch mit den Büro- und Leitungskräften regelmäßig austauschen können. Beim zentralen Tourensystem, bei dem man von der Station aus losfährt, ergibt sich dies automatisch. Hier ist es eher nötig dafür zu sorgen, dass der informelle Austausch

etc. nicht zu viel Zeit in Anspruch nimmt. Bei der dezentralen Organisation müsste/sollte auch Zeit, beispielsweise in Zusammenhang mit einer wöchentlichen Dienstbesprechung, für den informellen Kontakt eingeplant werden (z.B. ein gemeinsames Kaffeetrinken etc. vor/nach der Besprechung).

Zum Thema „Wertschätzung“ gehören natürlich die Kleinigkeiten wie kostenfreie Getränke oder Kekse/Obst. Kein Pflegedienst spart viel Geld, wenn die Getränke zur Dienstbesprechung mitgebracht werden müssen, aber es ist ein Indikator für die Achtung der Mitarbeiter, die schließlich das Geld praktisch verdienen. Das gilt auch bei vielen anderen Kleinigkeiten wie z.B. der Ausstattung des Aufenthaltsraums: wenn dieser gleichzeitig Lager und Abstellkammer ist, wenn am Tisch kaum Platz zum Schreiben bleibt, wenn der zu nutzende Computer eigentlich schon ausgemustert war, dann sind das alle Beispiele für mangelnde Wertschätzung.

Gleiches gilt im Übrigen auch für die Kunden und den Umgang mit ihnen: Natürlich kann jeder Kunde erwarten, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum vereinbarten Zeitpunkt die vereinbarte Leistung erbringen. Wenn das einmal nicht klappt, dann sollte geregelt sein, dass die Kunden bei einer höheren Abweichung (z.B. mehr als 15 Minuten zum vereinbarten Zeitpunkt) telefonisch informiert werden. Die Haltung, die Kunden sollten ruhig warten, sie hätten ja nichts anderes zu tun, darf es (heute nicht mehr) geben. Trotz der potentiellen Wartelisten bei den Mitbewerbern kann der Kunde jederzeit kündigen und gehen und evtl. sogar noch andere Kunden zum Wechseln motivieren.

Auch der Umgang mit Beschwerden spiegelt den (auch mangelnden) Respekt gegenüber den eigenen Kunden wieder: Wenn beispielsweise etwas schiefgelaufen ist (deutliche Verspätung, Vergessen, etc.), dann sind kleine Gesten wie ein Blumenstrauß, ein Anruf oder Besuch der PDL oder mindestens Teamleitung etc. wichtig und notwendig.

#### **Tipp:**

Sparen am falschen Platz kostet viel Geld: am Kaffee, Getränk, Handy, Auto etc. zu sparen ist weder betriebswirtschaftlich sinnvoll noch positiv. Was für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig ist, kann man ja auch direkt bei ihnen erfragen: indem man ein Budget für Internes wie Kaffee, Geschenke, etc. definiert und ihnen überlässt, wie sie es nutzen wollen: für laufende Ausgaben wie Getränke oder für einmalige Anschaffungen wie einen Ruhesessel beispielsweise.

#### **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](#)

**PDL Praxis 08/2018**

**in: „Häusliche Pflege“ / Vincentz network**

---

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 08/2018

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld

Tel. 0521/801 8247,

Fax: 0521/801 8248

E-Mail: [info.heiber@SysPra.de](mailto:info.heiber@SysPra.de);

[www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)