

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 bei der Zeitabrechnung

In einigen Ländern gibt es neben der Definition nach Leistungskomplexen auch Zeitleistungen. Während sie in einigen Katalogen für hauswirtschaftliche Leistungen immer schon galt (so z.B. in Hessen), sind die Leistungen für die pflegerische Betreuung nach Zeit neuer. Auch für die körperbezogenen Pflegemaßnahmen (Grundpflege) gibt es in vier Ländern die alternative Zeitabrechnung (Bremen, Hamburg, Niedersachsen und Bayern), die im Rahmen des PNG 2013 eingeführt wurde. Nachdem der Gesetzgeber die Verpflichtung durch das PNG schon 2015 mit dem PSG I wieder aufgehoben hat, haben keine anderen Länder mehr Zeitabrechnung für die Grundpflege eingeführt. In jüngster Zeit gibt es in einigen Ländern Bestrebungen, Zeitabrechnungssysteme einzuführen mit dem Verweis auf die veränderte ganzheitlichere Einstufung. In NRW gibt es zum 1.10.2018 alternativ die Zeitabrechnung für die hauswirtschaftlichen Leistungen.

In Bezug auf die Tourenplanung ist die Zeitabrechnung theoretisch einfach: denn hier muss nicht intern ermittelt oder festgelegt werden, wie lange ein Einsatz für einen bestimmten individuellen Leistungskomplex dauern soll, das ist bereits vertraglich festgelegt. Und an dieser Stelle gibt es die ersten Praxisprobleme, die mit der Leistungsdefinition zusammenhängen: der Kunde kauft ganz konkret ein festes Zeitkontingent ein, in einer bestimmten Leistungsart (körperbezogene Pflegemaßnahmen, pflegerische Betreuung oder Hilfen bei der Haushaltsführung). Konkret heißt das, der Mitarbeiter muss die vereinbarte Zeit vor Ort bleiben. Es gibt keinen Grund, ‚schneller‘ fertig zu sein. Denn sonst entstehen zwei neue Probleme:

1. Es entsteht die klassische „Rennpflege“: wenn beispielsweise für die Morgenversorgung 20 Minuten vereinbart wurden, ein Mitarbeiter nun aber nur 15 Minuten benötigt/bleibt, dann gehen die Kunden davon aus, dass es nun immer so schnell geht, weil das dann ja viel Geld spart. Wenn aber am nächsten Tag ein anderer Mitarbeiter wieder länger braucht, ist der Ärger vorprogrammiert.
2. Wird die Zeit immer jeden Tag beliebig angepasst, ist das der Feind jeder vernünftigen Tourenplanung, weil dann dauerhaft ständige Verschiebungen angesagt sind.

Deshalb ist es bei jeder Leistungsart mit Zeitabrechnung wichtig, sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden über die Besonderheiten dieser Leistungsart aufzuklären: Der Kunde kauft eine feste Zeit(einheit), jedoch kein konkretes Ergebnis: wer 15 Minuten Grundpflege einkauft, kann nicht darauf bestehen, dass etwas konkret fertig gemacht wird. Aber er kann auch den Mitarbeiter nicht ‚früher‘ rauschmeißen oder er bezahlt die Differenz privat (weil es sich dann faktisch um eine kurzfristige Leistungskürzung handelt). Während mit Leistungskomplexen ein konkretes Ergebnis, nicht jedoch eine konkrete Leistungszeit eingekauft wird, ist es bei der Zeitabrechnung genau umgekehrt. Was bei der Hauswirtschaft einfach ist, ist bei der Körperpflege dann doch schwieriger: wenn man in einer Stunde nicht die ganze Wohnung putzen kann, dann bleibt beispielsweise das Wohnzimmer für das nächste Mal „ungeputzt“. Aber wenn die 15 Minuten Grundpflege abgelaufen sind, dann wird es schwieriger, das Anziehen nicht mehr

zu vollenden, vor allem dann, wenn in beiden Fällen der Kunde keinesfalls mehr bezahlen will. Aber kauft er Zeit, kann er auch nur auf die gekaufte Zeit bestehen und nicht auf mehr Zeit.

Deshalb ist es für die Planung wichtig, von Beginn an zwei Voraussetzungen zu schaffen:

1. Die Mitarbeiter und Kunden sind genau aufgeklärt, was Zeitabrechnung bedeutet: es wird eine Zeit gekauft, ist diese vorbei (und es wird nicht ‚nachbestellt‘, muss und kann der Mitarbeiter gehen, aber dokumentiert evtl. den Zwischenstand: „wir sind heute nicht fertig geworden, aber der Kunde wünschte (und bezahlte) auch keine weitere Zeit“.
2. Die Zeiten gerade für die Grundpflegeleistungen müssen von Beginn an ausreichend = großzügig gewählt werden und die Mitarbeiter unterschreiten die vereinbarte Zeit nicht.

Die Idee, dass mit Zeitabrechnung man viel individueller arbeiten kann, ist nur innerhalb der gewählten Zeiten richtig. Aber wenn man auch jeden Tag völlig individuell nach Kundenwünschen kürzer und länger bleiben soll, ist keine systematische Tourenplanung mehr möglich. Auch bei der Zeitabrechnung müssen verlässliche Zeitblöcke geplant und im Regelfall eingehalten werden. Insbesondere ein Unterschreiten der vereinbarten Zeit hat dauerhaft negative Folgen, denn so entsteht die „Rennpflege“, die man vermeintlich durch die Zeitabrechnung abschaffen wollte.

Insbesondere bei der Zeitabrechnung ist die genaue Definition, ab wann und bis wann die Zeit ‚zählt‘ wesentlich, aber im Regelfall auch in den Vergütungsvereinbarungen mit den Kostenträgern definiert:

Die Zeit beginnt meist mit dem Betreten der Wohnung, in einzelnen Katalogen ist der Beginn noch sachgerechter auf das Eintreffen an der Wohnungs- oder Haustür definiert. Das

ist insbesondere dann sachgerechter, wenn der Pflegedienst keinen Schlüssel für die Wohnung bekommen hat und der Pflegebedürftige die Wohnungstür selbst öffnet, was allerdings seine Zeit dauert. Der Einsatz endet mit dem Verlassen der Wohnung. Innerhalb des Einsatzes (und damit der bezahlten Arbeitszeit) gehört die Vor- und Nachbereitung des Pflegebereichs genauso dazu wie die Durchführungsdokumentation.

Tip:

Insbesondere bei Leistungen nach Zeit ist eine einheitliche und klar definierte Zeiterfassung wesentlich: Insbesondere die Endzeit der Leistung muss genau definiert sein, also auch der konkrete Ablauf: schreibt der Mitarbeiter im Leistungsnachweis und dann im Tourenplan/Smartphone die Endzeit auf, hat er unverzüglich zu gehen. Dann ist auch keine Zeit mehr für ein weiteres Gespräch etc. sonst könnten ja Kunden abwarten, bis man die Zeit aufgeschrieben hat und dann noch was wollen. Die Kunden sollten auch aufgeklärt sein, dass das Schreiben des Pflegeberichts etc. immer zur zu bezahlenden Pflegezeit gehört und nicht etwa Privatvergnügen der Mitarbeiter ist.

Nur wenn die Mitarbeiter die tatsächliche Anwesenheitszeit aufschreiben, können sie überhaupt wirtschaftlich arbeiten. Denn bei der Zeitabrechnung gibt es keinerlei Ausgleichseffekte (anders als bei Leistungskomplexen mit schnellen und längeren Einsätzen).

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 11/2018

© **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