

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.

Zeitfresser Organisationszeiten

Pflegemitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind ein knappes Gut. Daher wäre es notwendig und sinnvoll, sie möglichst lange ihre eigentliche Arbeit (also die Pflege) machen zu lassen und andere Tätigkeiten im Umfeld möglichst schlank und effizient zu organisieren. Denn diese sind manchmal echte Zeitfresser. Welche Zeitfresser gibt es (hauptsächlich) und wie kann man damit umgehen? Die Reihenfolge enthält keine Wertung:

Interne Dokumentation

Problem: es werden bestimmte Formulare, Listen etc. für die interne Verwaltung benötigt: z.B. eine monatliche Arbeitszeitaufstellung. Dabei sollten konsequenterweise alle Arbeitszeiten der Mitarbeiter im Tourenplan geplant und damit schon täglich dokumentiert sein. Diese Liste könnte also aus dem Computer ausgedruckt und müsste nur noch unterschrieben werden. In der Praxis gibt es die Monatslisten oft noch mit den Argumenten, hier wären nicht alle Zeiten drauf oder die Personalabteilung benötigt die Liste aber anders. Wenn man sich einmal durchrechnet, was es kostet, wenn Mitarbeiter am Monatsende (oder/und täglich) nochmal diese Liste ausfüllen, dürfte man hier von mindestens 15 bis 30 Minuten ausgehen, was bei 12 Monaten und x Mitarbeitern ein hoher Kostenfaktor ist. Zumal in der Praxis dann auch noch die Kontrolle durch andere, meist die Leitungskräfte nötig ist usw. Sinnvoller wäre es, im Tourenplan 100 % der Arbeitszeit zu planen und zu dokumentieren, diese dann auszudrucken oder durch einen Verwaltungsmitarbeiter zusammenstellen zu lassen.

Gerade in größeren Verwaltungen ‚bestehen‘ die Personalabteilungen auf ‚ihre‘ Liste,

unabhängig davon, welcher Zusatzaufwand damit getrieben wird: beispielsweise wird von jedem Mitarbeiter die Auflistung erstellt und dann von der PDL in eine Exceldatei übertragen und dann von der Personalabteilung aus der Exceldatei in die Lohnabrechnung übertragen: das ist erlebte und unsinnige Praxis, die verändert werden muss, dauerhaft am besten per Schnittstelle vom Tourenplanungsprogramm in die Abrechnung.

Pflegedokumentation

Viele Tourenplanungsprogramme bieten auch Module zur Pflegedokumentation. Der Vorteil beginnt schon bei der Lesbarkeit und der Systematik. Hauptsächlich wird die Software zum Erstellen und Aktualisieren der Anamnese, Pflege- und Maßnahmenplanung genutzt, denn die laufende Dokumentation muss weiterhin in der Mappe vor Ort erfolgen und liegen. Das heißt aber auch, dass alle Mitarbeiter, die die Planung schreiben, einen Computerzugang benötigen und diesen auch bedienen können müssen. Da je nach Vertriebsstrategie der Softwarefirma, die Kosten auch pro Arbeitsplatz berechnet werden, stehen oft nur wenige oder ein Computer zur Verfügung. Dazu kommt, dass in der Pflege die Fähigkeiten zum Maschinenschreiben („10-Finger-System“) kaum vorhanden sind, also das sogenannte „Zweifingersuchsystem“ genutzt wird. Zusätzlich gewürzt mit Bedienungsschwierigkeiten nimmt dann der Aufwand zum Schreiben der Pflegeplanung nach Einführung der EDV massiv zu, verständlicherweise. Oft wäre die Papierversion weiterhin besser und effektiver, die man schließlich auch einscannen könnte und so elektronisch vorhanden wäre.

Neben den technischen Voraussetzungen (genügend verfügbare Arbeitsplätze zum richtigen Zeitpunkt) sollte auch überlegt werden, wie man die Nutzung effektiver gestalten kann: von Angeboten zum (technischen) Schreib- und EDV-Kurs bis zur Schreibwerkstatt etc. Eine sinnvolle Schulung der Software gehört ebenfalls dazu (es gibt oft den Trugschluss: weil Mitarbeiter auch privat im Internet surfen, könnten sie mit jeder Software umgehen, was im Regelfall falsch ist).

Auch sollte man die Erstellung der Pflegeplanungen nicht auf alle Fachkräfte gleichmäßig verteilen, sondern nur die ‚schreiben‘ lassen, die auch schreiben können: Es gibt gute Pflegefachkräfte, die sich mit der Verschriftlichung insbesondere im Rahmen einer Planung sehr schwer tun und deren Ergebnisse dann noch überarbeitet werden müssen. Hier wäre eine Konzentration auf die guten Schreiber sinnvoller. Die Zeit für die Erstellung und Überarbeitung sollte einerseits pauschaliert werden, andererseits genauso in die Tage/Touren geplant werden wie alle anderen Einsätze.

Medikamentenmanagement

Wenn Pflegedienste die Bestellung der Medikamente und Materialien (insbesondere Wundversorgung) übernehmen, müssen auch diese organisiert und geplant werden. Insbesondere bei den regelmäßigen Medikamenten sollte ein klarer Ablauf eingeführt werden, damit nicht jeder Mitarbeiter einzeln zum Arzt und zur Apotheke läuft. So können die Bestellungen wöchentlich zusammengefasst und im besten Fall von der Stammapotheke übernommen werden, die dann auch die Zuzahlungen per Lastschrift einzieht und Medikamente sortiert im Pflegedienst abgeliefert. Auch das Bestellen der Rezepte und die quartalsweise notwendige Chipkarte zum Arzt sollte zentral organisiert werden. Dabei könnten alle Verwaltungsarbeiten auch durch die Verwaltungsmitarbeiter übernommen werden.

Rüstzeiten

Bei zentralem Tourenbeginn kann es gerade morgens schnell zu zwei Staus kommen: einmal vor dem Schlüsselschrank und einmal vor dem Übergabebuch, um die aktuellen Infos für die Tour nachzusehen. Es gibt zwei einfache Möglichkeiten zum Auflösen dieser Staus: beginnen die Touren etwas zeitversetzt, sind auch die Mitarbeiter im Regelfall zeitversetzt im Büro. Oder in größeren Diensten mit mehr Kunden und Touren organisiert man die Schlüssel und Übergaben blockweise: Schrank A und Buch A sind für die Touren 1 bis 4, Schrank B und Buch B sind für die Touren 5-8. Auch sollte man immer wieder überprüfen und diskutieren, was überhaupt in ein schriftliches Übergabebuch gehört: nur die aktuellen und relevanten Informationen, die man vor Betreten der Wohnung eines Kunden unbedingt benötigt, der Rest steht vor Ort in der Dokumentation. Zunehmend ermöglichen die Tourenplanungsprogramme auch die Weitergabe von ‚Übergabeinformationen‘ über das die eingesetzten Smartphones, so dass man auf die Papierdokumentation hier zunehmend verzichten kann.

Tipp:

Organisationszeiten sind potentielle Zeitfresser und werden auch mal gern genutzt, wenn man noch Zeit hat (z.B. weil ein Kunde ausgefallen ist oder die Tour ‚eher‘ zu ende ist). Sie sollten je nach Thema geplant organisiert werden. Dabei geht es aber nicht darum zu vermeiden, dass sich die Mitarbeiter beispielsweise morgens oder Mittags treffen und austauschen können. Sondern nur darum, unnötige und spontane Zeitfresser zu beseitigen. Und einiges davon kann auch ein Verwaltungsmitarbeiter übernehmen und muss nicht durch eine Pflegefachkraft erledigt werden.

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 12/2017

© **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