

## 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.

### Die Grenzen der Tourenplanung

Eine gut funktionierende Tourenplanung kann vieles: sie kann die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirtschaftlich einsetzen, auf Synergieeffekte achten, die Arbeitszeitvorschriften einhalten und besondere Wünsche von Kunden und Mitarbeitern berücksichtigen. Was sie aber nicht kann: mit einer nicht leistungsgerechten Vergütung wirtschaftlich arbeiten: stimmt der Leistungspreis nicht, dann hilft keine Tourenplanung.

Das gefährlichste Instrument, zu niedrige Preise „glatt“ zu bügeln ist und bleibt die erlösorientierte Einsatzplanung: vom Preis der Leistung eine Versorgungszeit abzuleiten ist bei allen Pauschalleistungen weder vereinbart noch sachgerecht, weil die Leistungen nicht für den Einzelfall ausreichend finanziert sein müssen, sondern nur für den Durchschnitt. Und mit folgendem Gedankenspiel wird noch deutlicher, warum die erlösorientierte Einsatzplanung die „Rennpflege“ geradezu produziert: im ersten Jahr reicht die Vergütung für eine Leistungszeit von 16 Minuten. Im zweiten Jahr steigen die Personalkosten um 5 %, die Vergütung aber nur um 2 %: die fehlenden 3 % werden dann über eine Kürzung der Leistungsdauer auf 15 Minuten reingeholt! Mit diesem Konzept kann man jeden Preis „richtig“ machen, aber die Versorgungszeit und damit die Qualität der Versorgung werden immer kürzer und schlechter. Ein weiterer „Fehler“ tritt auf, wenn man nur die Überschreitung der Zeit überwacht, obwohl die gleiche Leistung nicht bei jedem Kunden gleich lang dauert. Dann fehlen zusätzlich noch die kürzeren Einsätze zur Finanzierung der längeren.

Auch deshalb sollten alle technischen Hinweise beispielsweise im Tourenplanungsprogramm, die anzeigen, dass sich ein Einsatz oder eine Tour nicht rechnet, abgestellt werden. Sie führen nur in die Irre.

Da jedes Jahr die Kosten steigen (sowohl Personal- als auch Sachkosten), müssen jedes Jahr auch die Vergütungen der Leistungen erhöht werden. In den meisten Ländern werden jährliche pauschale Steigerungen zwischen den Verbänden und Kostenträgern vereinbart und den Pflegediensten zum Beitritt angeboten. Zumindest diese Erhöhungen, auch wenn sie nicht ausreichend sind, muss jeder Pflegedienst (mindestens) umsetzen. Dabei sollten auch entsprechende Steigerungen bei den Privateleistungen (dazu gehören auch die Kostenerstattungsleistungen § 39 Verhinderungspflege und § 45b Entlastungsbetrag) nicht vergessen werden. Falls die Vergütung im Einzelfall nicht ausreicht, dann muss der Weg über Einzelverhandlungen gegangen werden. Zumindest im SGB XI ist dieser Weg im Gesetz klar und mit konkreten Fristen und Abläufen umfassend geregelt.

Bei allen Leistungen, die definierte (und vertraglich vereinbarte) Zeiten enthalten, entsteht der Preis nicht als Durchschnitt aus der Summe von kurzen und langen Einsätzen, sondern als Zeitpreis, der auch nicht „ausgeglichen“ werden kann: wird beispielsweise die Stunde Hauswirtschaft mit 25,- € vergütet, die eigenen Kosten liegen aber bei 30,- €, dann spielt es keinerlei Rolle, ob der vereinbarte Einsatz nur kurz oder länger ist, der Preis ist immer zu niedrig und das Defizit kann nicht ausgeglichen werden. Im Gegenteil: falsche Preise bei der Zeitabrechnung sorgen dafür, dass je länger ein Einsatz/Leistung dauert, umso größer wird

das Defizit. Auch deshalb muss der Preis für Leistungen mit definierten Zeiten und insbesondere bei Minutenabrechnung leistungsgerecht sein. Das gilt auch bei den Wegepauschalen (also der Finanzierung des Aufwandes von Wohnungstür zu Wohnungstür). Ist aufgrund der Kundenverteilung und des Einzugsgebietes der Wegeaufwand durchschnittlich 7 Minuten hoch, die Wegepauschale finanziert aber nur 5 Minuten, ist das Defizit vorprogrammiert und praktisch nicht aufholbar. Nur wenn man konsequent auf Kunden verzichtet, bei denen der Weg länger als 5 Minuten ist, würde es sich rechnen. Immerhin hat der Gesetzgeber insbesondere die Wegezeiten im Blick, weil er im ganz frisch verabschiedeten Pflegepersonal-Stärkungsgesetz, das zum 01.01.2019 in Kraft tritt, den Gesetzestext der Vergütungsvereinbarungen sowohl der Kranken- als auch der Pflegeversicherung ergänzt hat: vor allem die „Vergütung von längeren Wegezeiten, insbesondere in ländlichen Räumen“ soll ausdrücklich berücksichtigt werden. Da die Wegezeiten bei der Behandlungspflege oft bis zu 50 bis 60 % der Leistungszeit der Mitarbeiter ausmachen (im Bereich SGB XI sind das auch ca. 20 bis 25 %), hat die Vergütung des Wegeaufwandes massive Auswirkungen auf die Wirtschaftlichkeit. Gerade bei der Behandlungspflege sind eher die Wegekosten zu verhandeln als der Preis für die konkreten Leistungen.

**Tipp:**

Jeder, also auch die Kunden, wissen, dass normalerweise alles jedes Jahr etwas teurer wird. Schon von daher gibt es keinen Grund, Vergütungserhöhungen auszusetzen oder nicht zu übernehmen. Insbesondere die Personalkosten steigen jedes Jahr, wie soll diese Differenz sonst aufgefangen werden? Fehlende Preiserhöhungen kann eine Tourenplanung kaum noch ausgleichen. Wenn die Leitung der Einrichtung entscheidet, die Preise nicht zu erhöhen, dann kann nicht die PDL oder die Tourenplanung für diese Differenz in die Verantwortung genommen werden.

Wer in der Vergangenheit die Preiserhöhungen ausgesetzt hat, der sollte sehen, wie er diese Differenz zu den aktuellen Preisen nachverhandeln kann. Eine andere Lösung gibt es nicht.

**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 12/2018

© Andreas Heiber

**System & Praxis Andreas Heiber**

Plaßstraße 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)