

Prozesse im ambulanten Pflegedienst:

Ambulante Tourenplanung.

Fragen:

- Warum kommen einige Mitarbeiter immer später als geplant von der Tour zurück?
- Wieso beschweren sich immer wieder Patienten, dass die Mitarbeiterin nicht im vereinbarten Zeitrahmen kommt?
- Was kann ich als PDL tun, damit ich freie Zeit gewinnen und wirtschaftlich effektiver werden kann?

Ziele

In kurzer Zeit

- Mut machen, die Tourenplanung als wichtigen Faktor zu verstehen
- Gelingende Faktoren zu kennen



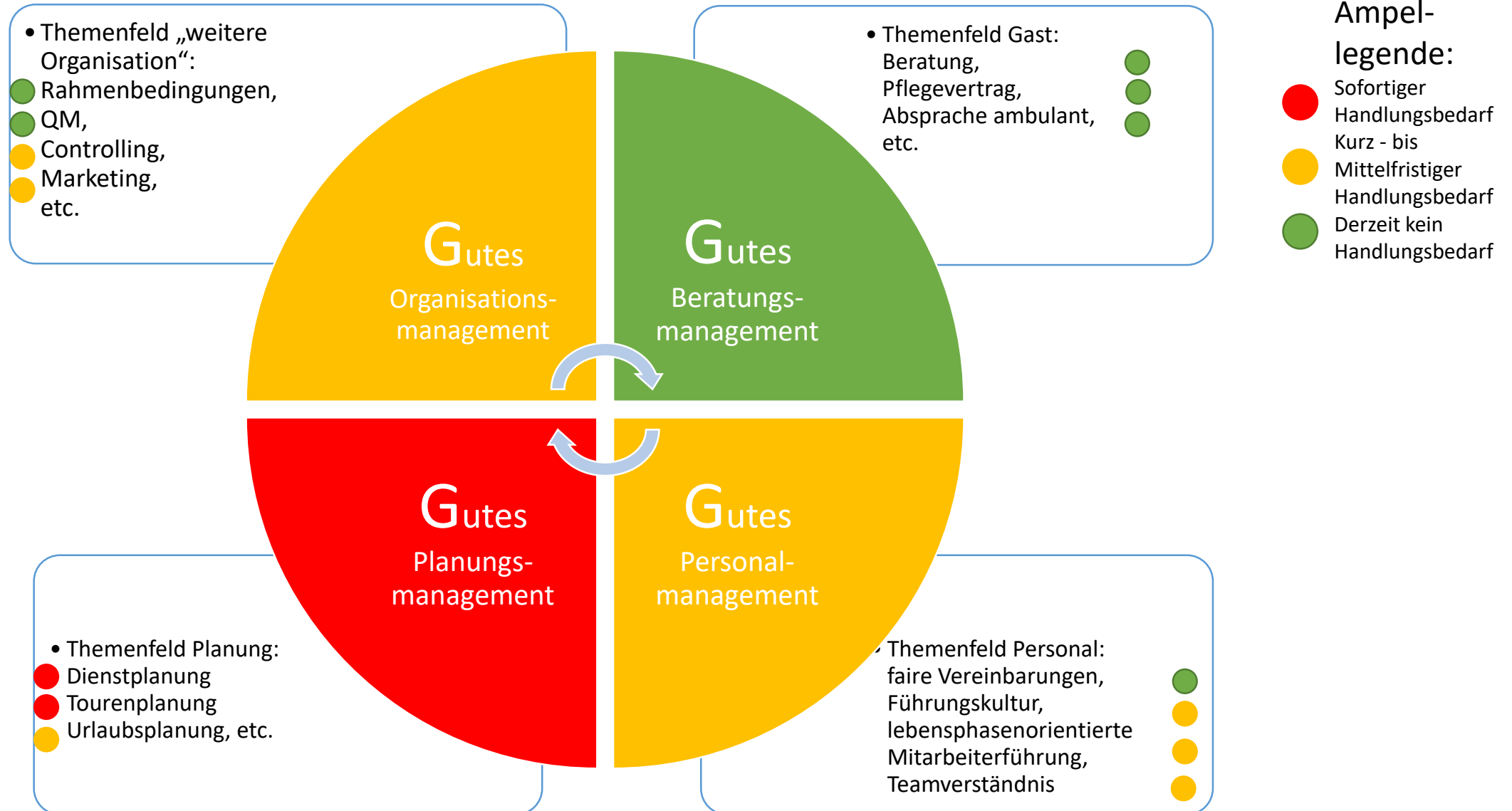
Referent

Peter Wawrik. Unternehmensberater und Geschäftsführer

- 28 Jahre Beratungs- und Management-Tätigkeiten in Non-Profit-Organisationen (e.V. und gGmbH) im Sozial- und Pflegebereich
- Erfahrung in der Geschäftsführung eines großen Pflegenetzwerkes mit 850 Mitarbeiter/innen und ca. 3.500 Patienten täglich
- langjährige regionale und überregionale berufspolitische Verbandsarbeit bei Wohlfahrtsverbänden und privaten Pflegedienste
- Referent / Dozent
- Fachautor und Pflege-Blogger
- Sachverständiger für ambulante Pflegedienste
- Mitglied in der Geschäftsführung der DOREA Holding, Berlin
Geschäftsbereich ambulante Pflege



Modell 4G für erfolgreiche ambulante Pflegedienste



Heute geplant – morgen verworfen

Das unlösbare Dilemma jeder Pflegedienstleitung:

Der Dienst- und Tourenplan ist ein Plan mit kurzem Zeit-Wert.

Patienten, die ins Krankenhaus gehen, sind nicht planbar.
Mitarbeiter, die sich krank melden, sind nicht planbar.

Warum also überhaupt einen Plan erstellen?

Heute geplant – morgen verworfen

1. Antwort: Der Dienst- und Tourenplan ist ein Teil einer notwendigen Organisationsarbeit i.d.R. der Pflegedienstleitung.



Er ist ein Muss (Pflicht) und keine Kür.

Heute geplant – morgen verworfen

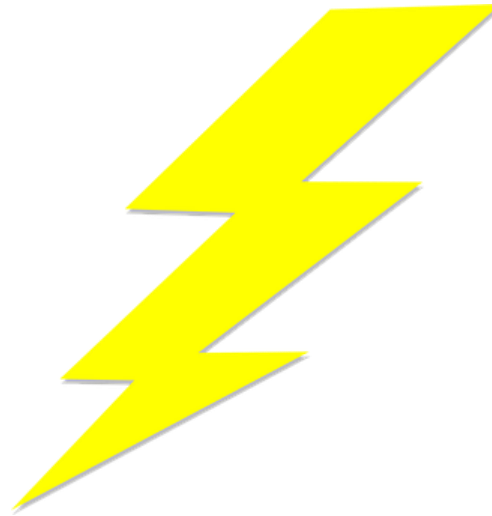
- Der **Dienstplan** ist ein Instrument der Personaleinsatzplanung in Betrieben und Unternehmen.
- Der **Dienstplan** legt rechtlich verbindlich fest, an welchem Tag und wann welcher Mitarbeiter arbeitet und wann nicht.
- Der **Tourenplan** legt fest, wann in welcher Abfolge welche Patienten versorgt werden.



Grundlagen: Dilemma der Pflegedienstleitung

Wünsche der Patienten

Erwartungen der Mitarbeiter



Grundlagen: Was sich Patienten wünschen:

- Freundlichkeit

- Zeit für die Pflege

- (Relative) Pünktlichkeit

- Verlässlichkeit

- Nicht ständig andere Mitarbeiter/innen

- Angemessene Kosten

Grundlagen: Was sich Mitarbeiter/innen wünschen:

Babyboomer:

Ca. bis 1965 geb.

Leben, um zu arbeiten.
Pflichterfüllung.
Können schlecht „Nein“
sagen.

Patient soll gut versorgt
sein.
Dienstplanung **sollte**
verlässlich sein.

Generation X:

Ca. 1965 bis 1980 geb.

Work-Life-Balance.
Gewisse Bereitschaft,
einzuspringen, aber in
begrenztem Rahmen.
Wenig Überstunden.

Patient soll gut versorgt
sein.
Dienstplanung **soll**
verlässlich sein.

Generation Y:

Ca. 1980 bis 1999 geb.

Life-Balance.
Gewisse Bereitschaft,
einzuspringen, aber in
begrenztem Rahmen.
Wenig Überstunden.

„Morgen früh habe ich
erst noch einen
Friseurtermin. Danach
kann ich kommen.“

Generation Z:

Ca. ab 2000 geb.

Heutige Auszubildende

Geregelte
Arbeitszeiten.

Unbefristete Verträge.

Klar definierte
Strukturen im Job.

Grundlagen: Dilemma der Pflegedienstleitung

Das Dilemma zwischen den Wünschen der Patienten und den Erwartungen der Mitarbeiter ist nicht lösbar.

Die Anfragen steigen und steigen.

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen und –stunden ist begrenzt.



Lösungsansatz für die Pflegedienstleitung

- **Verlässlicher Dienstplan als Ziel.**
- **Klare Tourenplanung als Ziel.**
- **Partizipation der Mitarbeiter als Ziel.**
- **Regelmäßiger Abgleich der
Mitarbeiter-Stunden zu Patienten-Stunden.**
- **Nicht mehr Patienten als möglich aufnehmen.**



Rechtliche Bestimmungen für den Dienstplan

- **Beachtung der **Arbeitszeit** in der ambulanten Pflege:**

§ 3 Arbeitszeitgesetz: max. 10 Std. tägliche Arbeit



Wie lange dauern in Ihrem Pflegedienst die Teildienste am Wochenende oder die Dienste im Vertretungsfall?
Wie lange arbeiten die Mitarbeiter/innen?

Rechtliche Bestimmungen für den Dienstplan

- **Beachtung der **Pausenzeit** in der ambulanten Pflege:**

§ 4 Arbeitszeitgesetz: mind. 30 Min. bei Arbeitszeit von 6-9 Std. und 45 Min. bei einer Arbeitszeit von mehr als 9 Std.



Wird die Pausenzeit in Ihrem Pflegedienst eingehalten?

Rechtliche Bestimmungen für den Dienstplan

- Beachtung der **Ruhezeit** in der ambulanten Pflege:

§ 5 Arbeitszeitgesetz: mind. 11 Std. zwischen Diensten*



Wird die Ruhezeit in Ihrem Pflegedienst bei Teildiensten am Wochenende oder Diensten im Vertretungsfall eingehalten?

*Sonderregelung im Pflegebereich: mind. 10 Std. Ruhezeit

Rechtliche Bestimmungen für den Dienstplan

- **Konkret:**

Wer abends bis 21.00 h Dienst hat,
kann am nächsten Morgen nicht die
Frühschicht um 6.30 h beginnen.



Lösungen aus dem Dilemma

Leitsatz*:
Die Versorgung der Patienten hat Vorrang!

* Bei vielen Wohlfahrtsverbänden und ambulanten Pflegediensten in der Vergangenheit.

Lösungen aus dem Dilemma

Meine Meinung:

- Kein strategisch dauerhafter hilfreicher Ansatz.
- Missachtung rechtlicher Vorschriften.
- Eine verlässliche Versorgung der Patienten kann nur im Rahmen der zur Verfügung stehender Personalressourcen zugesagt werden.

Weitere Lösungsansätze

Kalkulieren
Sie Ihre
Einsätze.

Pflege Consulting Hellweg		Arbeitshilfe ambulant				Patientenkalkulation				
Name:	Ort:	Straße	Haus-Nr.	Telefon	Kalkulationsbasis					
Mustermann	Musterhausen	Musterhauser Str.	22	123456789	ex. PFK		48,50 €			
Leistungen	Dauer in Min.	Wegezeit in Min.	Gesamte Zeit in Min.	Kosten in €	Einnahmen in €	Anmerkungen:				
M23	27	7			25,26					
M15					1,87					
Medigabe	6				9,99					
Gesamt	33	7	40	32,33 €	37,12					
Der Einsatz kostet bei den Leistungen und der Wegezeit				32,33 €	Einnahmen pro Einsatz	37,12 €	am Tag	im Monat		
						4,79 €	143,60 €			

Weitere Lösungsansätze

Hinterlegen Sie für Ihren Dienst definierte und realistische Zeiten.

Sie bestimmen die Qualität und die Wirtschaftlichkeit Ihres Dienstes.

Weitere Lösungsansätze

Wie „**sieht**“ Ihr Tourenplan aus?

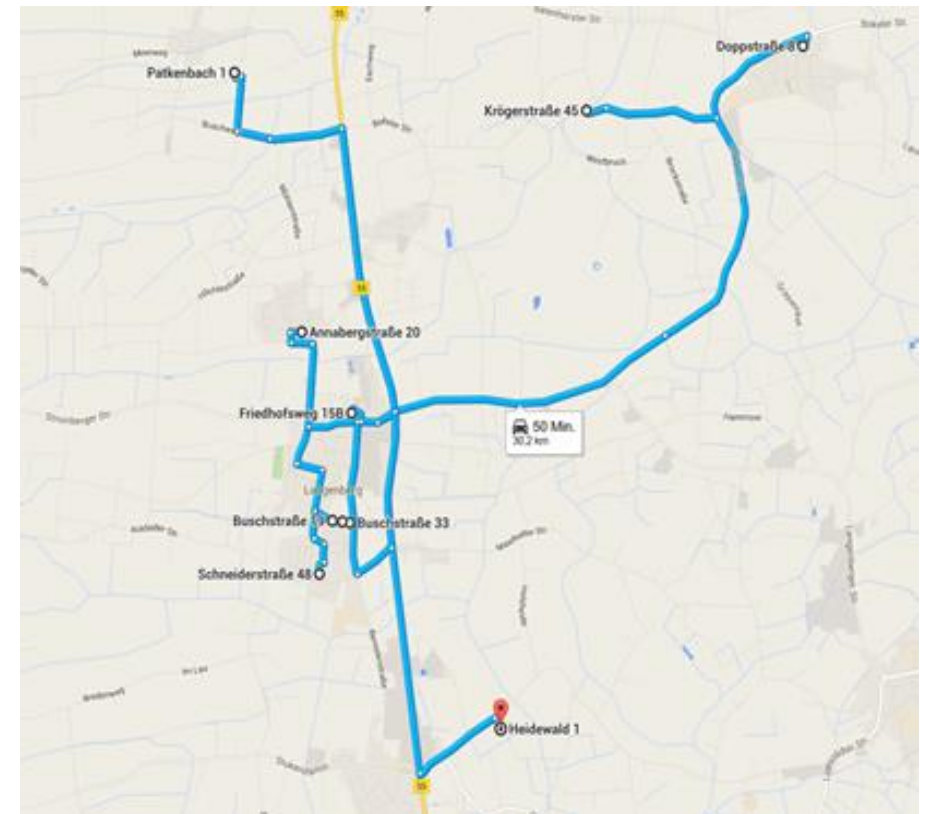


Weitere Lösungsansätze

Wie „sieht“ Ihr Tourenplan aus?

So?

50 Min. Fahrzeit?



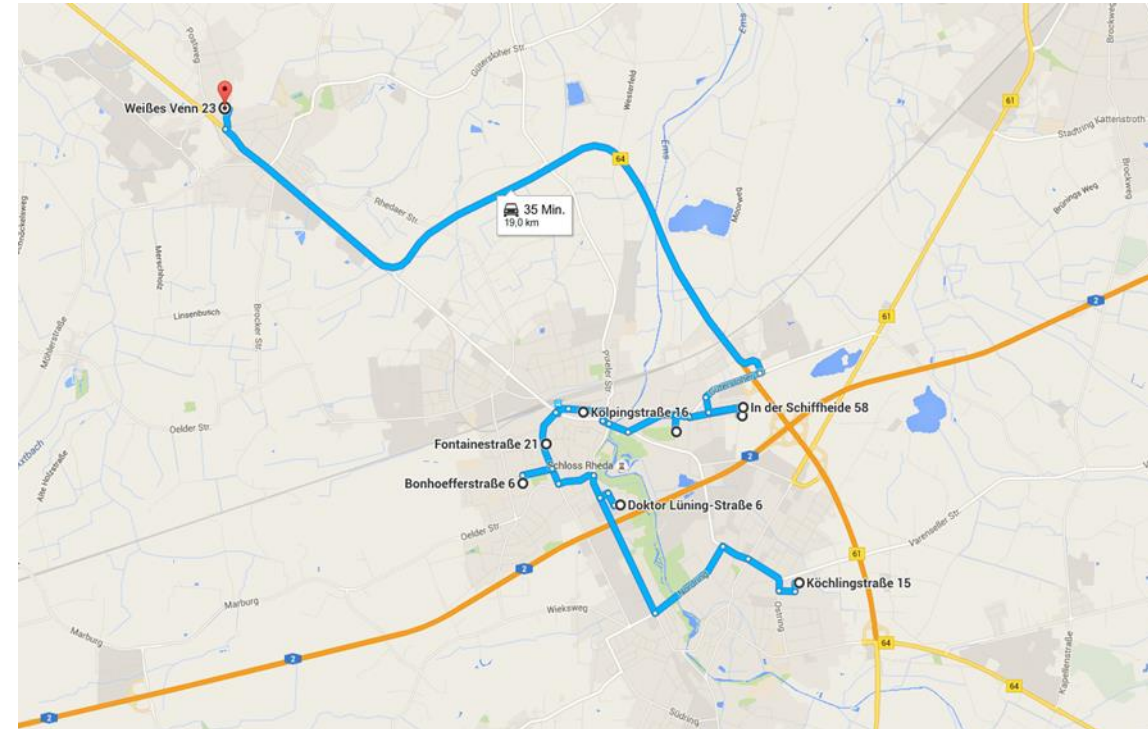
*Beispiel ist zufällig erstellt

Weitere Lösungsansätze

Wie „sieht“ Ihr Tourenplan aus?

Oder so?

35 Min. Fahrweg?



Weitere Lösungsansätze

Wie „sieht“ Ihr Tourenplan aus?

So?

			Pflege- zeit:	Fahr- zeit:	Gesamt- zeit:	Kosten der Tour:	Ertrag der Tour:		Ergebnis je Tag	im Monat
	Gesamt-Tour:		290	125	415	335 €	313 €		-22 €	-659 €
			70%	30%	100%					

Oder So?

			Pflege- zeit:	Fahr- zeit:	Gesamt- zeit:	Kosten der Tour:	Ertrag der Tour:		Ergebnis je Tag	im Monat
	Gesamt-Tour:		248	57	305	247 €	295 €		49 €	1.459 €
			81%	19%	100%					

Weitere Lösungsansätze

- Leitung gibt verbindliche Tourenplanung vor (A-B-C-D-E-...)
- Mitarbeiter melden Veränderungsbedarf zurück
- Tourenpläne werden regelmäßig überprüft
- Achten Sie auf „Randbereiche“ bei den Touren

- Visualisieren Sie Ihre Touren!



Vertiefungen

Häusliche Pflege 04/2017: Dienstplanung ambulant

Seminare der Vincentz-Akademie:

23.05.2017 in Regensburg



05.06.2017 in Bad Nauheim/ Frankfurt



- Unterstützung der ambulanten Pflegedienstleitungen

- Facebook-Gruppe:
häusliche Pflege – Pflegedienste
besser managen

- E-learning*:
Dienstplanung ambulant

*Messe-Rabatt 15 % am Vincentz-Stand.

- Fachzeitschrift:
Häusliche Pflege

- Fernlehrgang :
Betriebswirtschaft für PDL

Weitergehende Veröffentlichungen zu
ambulanter Pflege und Tagespflege auf
meiner Homepage

Vielen Dank

- Für Ihre Aufmerksamkeit.
 - Für Ihr Interesse.
-
- Und gerne Ihre Fragen im Anschluss.
-
- Und weiterhin eine gute Zeit auf der Altenpflegemesse.

