

# AMBULANTE DIENSTE

Neue Serie: Personalentwicklung

## Touren nach Mitarbeiterbedürfnissen planen

Abgeleitet von Mitarbeiterbefragungen ist eine Liste der meistgenannten Kritikpunkte in ambulanten Diensten erstellt worden. Lösungen zur Beseitigung werden in dieser Artikelserie vorgestellt. Einer der Hauptkritikfaktoren sind die Arbeitszeiten in vielen Pflegediensten.

VON RALF WISSGOTT

**Winsen (Aller) //** Einer der Hauptkritikfaktoren sind die Arbeitszeiten in vielen Pflegediensten. Häufig arbeiten diese in einem sechs- und nicht in einem fünf-Tage-System. Zudem sind Vollzeitstellen entweder gar nicht möglich oder nur mit Teildiensten zu erreichen. Allein diese beiden Punkte machen die ambulante Pflege für Pflegekräfte eher unattraktiv.

Wir haben herausgefunden, dass die meisten Mitarbeiter lieber pro Arbeitstag mehr Stunden leisten würden und dafür lieber öfter ganze Tage frei haben. Wie lässt sich das realisieren?

Wenn Sie die Pflegekunden fragen, so möchten diese am liebsten alle morgens zwischen 7 Uhr und 9 Uhr versorgt werden. Bei 150 ambulanten Klienten müsste man also ca. 50 Früh Touren fahren um dem gerecht zu werden. Das machen die Pflegedienste jetzt auch schon nicht, weil das eklatant unwirtschaftlich wäre. Dennoch wird weitestgehend

versucht, den Wünschen der Kunden nachzukommen.

Wir sprechen bei den Pflegekunden von externen, bei den Mitarbeitern von internen Kunden. Wenn wir die Mitarbeiter als gleichwertig in ihren Bedürfnissen betrachten, so dürfen wir deren Belange nicht hinter die der Pflegekunden stellen!

***// Stellen Sie sich vor, Sie könnten eine Tourenplanung ohne Berücksichtigung der Wunschzeiten der Pflegekunden machen. Tun Sie es doch einfach mal! //***

Um von einem 6-Tage zu einem 5-Tage-System zu wechseln, ist es notwendig, die Touren zu verlängern, also auch zu Zeiten zu versorgen, die

bisher von den Pflegekunden nicht primär nachgefragt werden.

Stellen Sie sich vor, Sie könnten eine Tourenplanung ohne Berücksichtigung der Wunschzeiten der Pflegekunden machen. Tun Sie es doch einfach mal! Kopieren Sie sich ihre aktuelle Tourenplanung weit in die Zukunft und planen Sie nun die Touren komplett neu. Bei der Versorgungszeit beachten Sie bitte ausschließlich die medizinische bzw. pflegfachliche Notwendigkeit. So gibt es Versorgungen, die bis zu einer bestimmten Tageszeit erfolgt sein müssen. Aber auch nur die planen Sie zunächst auf die notwendigen Zeiten. Alle anderen Einsätze planen Sie zu den Ihnen genehmen Zeiten, also zwischen die Kernzeiten. Ziel dieser Übung sollte es sein, dass die Touren nun sechs bis acht Stunden lang sind ggf. auch länger.

### Ausfälle leichter kompensieren

Bei mindestens sechs Stunden Tourenlänge müssten 30 Stunden-Kräfte auch nur noch an fünf Tagen arbeiten, bei achtstündigen Touren reichen schon vier Arbeitstage je Woche oder es entsteht eine Vollzeitstelle. Der Vorteil der längeren Touren liegt nicht nur in der Zufriedenheit der Mitarbeiter, sondern hat zudem Vorteile für den

Pflegedienst. Wenn die Mitarbeiter an weniger Tagen arbeiten, sind sie an mehr Tagen im Frei. Wenn dann Ausfälle zu kompensieren sind, kann auf mehr Mitarbeiter zugegriffen werden. Die Chance, die Tour komplett anders zu besetzen steigt deutlich, die Gefahr die Tour verteilen zu müssen fällt und damit auch der Steuerungsaufwand.

Oft haben die Pflegedienste bei einer solchen Tourenumstellung Bedenken, dass die Pflegekunden da nicht mitmachen und dann zu einem anderen Pflegedienst wechseln. Erfahrungsgemäß sind das jedoch Einzelfälle, bei denen schon eine vorherige Unzufriedenheit vorlag.

Es ist wichtig, dass die Veränderung der Versorgungszeit mit den Kunden besprochen wird. Telefonisch reicht häufig aus, in einigen Fällen sind auch persönliche Gespräche nötig. Seien Sie in den Gesprächen offen und erläutern Sie, warum Sie die Zeiten verändern, nämlich um genug Mitarbeiter zu halten und neue zu gewinnen, damit Sie den Pflegebedürftigen weiterhin versorgen können. Wenn der Pflegekunde mit Ihnen zufrieden ist, ist er auch bereit zu Kompromissen.

■ Ralf Wißgott ist Inhaber der Unternehmensberatung Wißgott [www.uw-b.de](http://www.uw-b.de)