



### Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Sozialarbeiterin, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach, Systemische Organisationsentwicklerin

Dortmund

Email: [pflge@kerstinpleus.de](mailto:pflge@kerstinpleus.de)

Web: [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Erfolg sichern - der tägliche SOLL-IST-Abgleich

Fluch oder Segen?

### Der erste Schritt einer korrekten Leistungsabrechnung und Zeiterfassung!

Der tägliche SOLL-IST-Abgleich ist neben



- ▶ dem ergebnisorientierten Erstgespräch



- ▶ der ergebnisorientierten Leistungsplanung



- ▶ der ergebnisorientierten Tourenplanung

ein wirksames Instrument der wirtschaftlichen Steuerung der Personal-Einsatzplanung. In der täglichen Steuerung ist der SOLL-IST-Abgleich nicht wegzudenken.

### Ziele des SOLL-IST-Abgleiches

Mittels SOLL-IST-Abgleich sichert der Pflegedienst

- ▶ die Kostendeckung,
- ▶ eine korrekte Leistungsabrechnung und
- ▶ die Sicherung der korrekten Arbeitszeiten.

### Wie sieht die Praxis aus?

Der Alltag eines Pflege- und Betreuungsdienstes ist geprägt von Veränderungen. Kundenanfragen, Vertragsbeendigungen oder Aufstockungen von Leistungen, Ausfall von Mitarbeitern erfordern ein tägliches Planen und Steuern. Dank der EDV erfolgt in der Regel die Personal-Einsatz-Planung digital. Bereits in der Leistungsplanung bzw. Tourenplanung verfolgt die PDL das Ziel, optimal zu planen. Das Ziel muss sein, eine realistische Darstellung der Tour zu planen, ansonsten ... fährt der Mitarbeiter die Tour so, wie er es für realistisch hält.

Grundsätzlich sind Fahrt- und Wegezeiten und die Leistungen mit einem pauschalen Zeitwert hinterlegt. Individuelle Anpassungen der Einsatz- und Fahrt- und Wegezeiten sind der PDL vorbehalten. Rückmeldungen und Ideen von Mitarbeitern werden ernst genommen. Und über alle Touren betrachtet wird das Ziel der Kostendeckung verfolgt!

Die Mitarbeiter werden den Touren (automatisch) über den Dienstplan zugeordnet. Die Mitarbeiter sind in der Regel mit einem MDA-Gerät ausgestattet und erfassen die erbrachten Leistungen und Arbeitszeiten schnell und unkompliziert direkt beim Hausbesuch.

### PDL-Management Praxis-Tipp

- ▶ Schulen Sie regelmäßig Ihre Mitarbeiter im Umgang mit den MDA-Geräten.
- ▶ Nur wenn ein korrekter Umgang und eine einheitliche Anwendung mit dem MDA-Gerät erfolgt, sind die Erfassungen aussagekräftig und nachhaltig auswertbar!
- ▶ Eine korrekte Anwendung und Erfassung unterstützt Sie als PDL, Prozesse effizient zu auswerten und zu steuern.

### Wann und wie und durch wen funktioniert der SOLL-IST-Abgleich?

Die erste Antwort lautet: täglich!

Die PDL vergleicht am Morgen des Folgetages die Soll-Planung mit der Ist-Erfassung:

- ▶ Wurden die vereinbarten Leistungen erbracht?
- ▶ Wurden die geplanten Zeiten eingehalten (Fahrt- und Wegezeit und Einsatzzeiten)?
- ▶ Wurde die Reihenfolge eingehalten?
- ▶ Wurde die Einsatzdauer eingehalten?
- ▶ Wurden Abweichungen durch den Mitarbeiter begründet/beschrieben (Bemerkungen)?

- ▶ Gibt es relevante Anmerkungen?
- ▶ Wurden die Rüstzeiten bzw. Organisationszeiten dokumentiert bzw. eingehalten?

### Klären Sie diese Punkte!

Welche Abweichungen können Sie als PDL tolerieren? Hier bedarf es im Vorfeld Klarheit und Definierung.

Bei auffälligen Abweichungen muss sofort Rücksprache mit dem Mitarbeiter gehalten werden! Besser noch, der Mitarbeiter fügt seine Bemerkungen während des Hausbesuchs ein. Die PDL bespricht mit dem Mitarbeiter die Situation, ggfs. müssen die pauschalen Zeitangaben individuell angepasst werden (Soll-Planung).

1	• Erfolgreiche Auftragsklärung durch die PDL
2	• Erfolgreiche (kostendeckende) Soll-Planung durch die PDL
3	• Der Mitarbeiter fährt die Tour
4	• Die IST-Daten werden durch den Mitarbeiter in Echtzeit erfasst
5	• Die PDL vergleicht täglich am Morgen des Folgetages die SOLL-Planung mit der IST-Erfassung
6	• Die PDL hält mit dem Mitarbeiter Rücksprache, nimmt eventuell Korrekturen in der IST-Erfassung vor
7	• Erneute Anpassung der SOLL-Planung? • Pflegevisite? Vertragsanpassung? Schulung der Mitarbeiter?

Abbildung: Der zeitnahe, konsequente und ergebnisorientierte SOLL-IST-Abgleich

Welche Abweichungen sind nachvollziehbar und tolerierbar? Und nur einmalig?

- ▶ z. B. Baustelle, Stau, Notfall, Verkehrsaufkommen, etc.

Welche Abweichungen sind fraglich und treten häufig auf?

- ▶ z. B. Mitarbeiter zeigen ein Verhaltensmuster (Mitarbeiter A formuliert immer: Stau, Mitarbeiter B formuliert immer ein hohes Verkehrsaufkommen), etc.

Abweichungen sind nicht nachvollziehbar und zu klären:

- ▶ z. B. der Mitarbeiter startet die Tour früher als geplant...
- ▶ Der Mitarbeiter benötigt mehr Zeit, als geplant...
- ▶ Der Mitarbeiter benötigt auffällig weniger Zeit, als geplant....

Besprechen Sie mit den Mitarbeitern Unter- und Überschreitungen und nicht nachvollziehbare Sachverhalte.

**Abweichungen, die nicht geklärt werden können, führen zu einer Korrektur der unberechtigten Mehrarbeit, das heißt die Arbeitszeit wird gekürzt** unter Einhaltung der arbeitsrechtlichen Möglichkeiten. Zumindest wird für die Zukunft die Einhaltung der SOLL-Zeit erwartet.

### Welche Aufgaben ergeben sich gegebenenfalls noch für die PDL?

#### Fahrt- und Wegezeiten

- ▶ Nutzen Sie den Routenplaner Ihres EDV-Programmes
- ▶ Planen Sie die tatsächliche Fahrt- und Wegezeit im Kontext einer wirtschaftlichen Tourenplanung.
- ▶ Halten Sie die die Fahrt zwischen den Kunden möglichst gering (Faustformel < 5 Minuten)!
- ▶ Bei Abweichungen sprechen Sie mit dem Mitarbeiter und korrigieren die Fahrt- und Wegezeit oder passen die individuelle Fahrt- und Wegezeit in der neuen SOLL-Planung an. ▶



Kerstin Pleus

Beratung | Coaching | Seminare

Beraterin für Pflegeeinrichtungen

Cottastraße 14 | 44265 Dortmund

T: 0151 61812813

pflege@kerstinpleus.de

www.kerstinpleus.de



»Machen worauf es ankommt!«

Beratung | Prozessbegleitung | Coaching | Seminare

**Einsatzdauer**

Planen Sie die Einsatzdauer eher eng. Mitarbeiter adaptieren sich an größere Zeitvorgaben. Wenn einzelne Kunden mehr Zeit benötigen, passen Sie die realistische Einsatzdauer individuell an. Haben Sie stets die Kostendeckung im Blick!

einzelne Einsätze, im Extremfall sogar einzelne Touren, nicht kostendeckend sind. Dies müsste sich jedoch über alle Kunden, über alle Einsätze hinweg oder zumindest über alle Touren wieder ausgleichen, so dass es zu dem gewünschten und geplanten Ergebnis kommt.

**Achtung!** Solange es Leistungskomplexe gibt, ist die Planung von Zeiten immer eine **Mischkalkulation**. Es kann also durchaus in Einzelfällen vorkommen, dass

Kontrollieren Sie die Einsatzdauer mittels **SOLL-IST-Abgleiches** engmaschig und konsequent. Heimliche Leistungen oder zusätzliche Leistungen etablieren sich im Laufe der Versorgung schnell. ▶

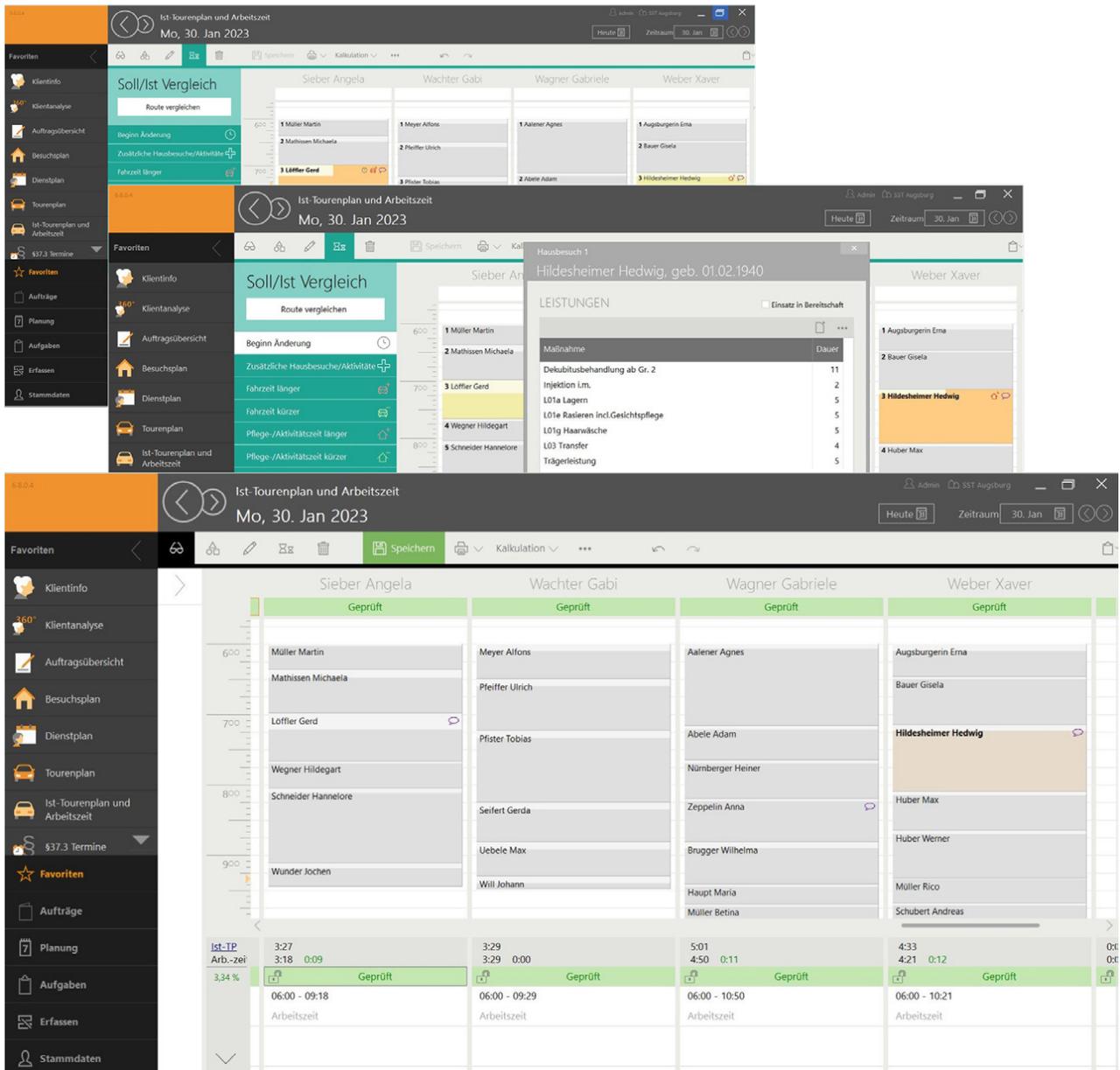
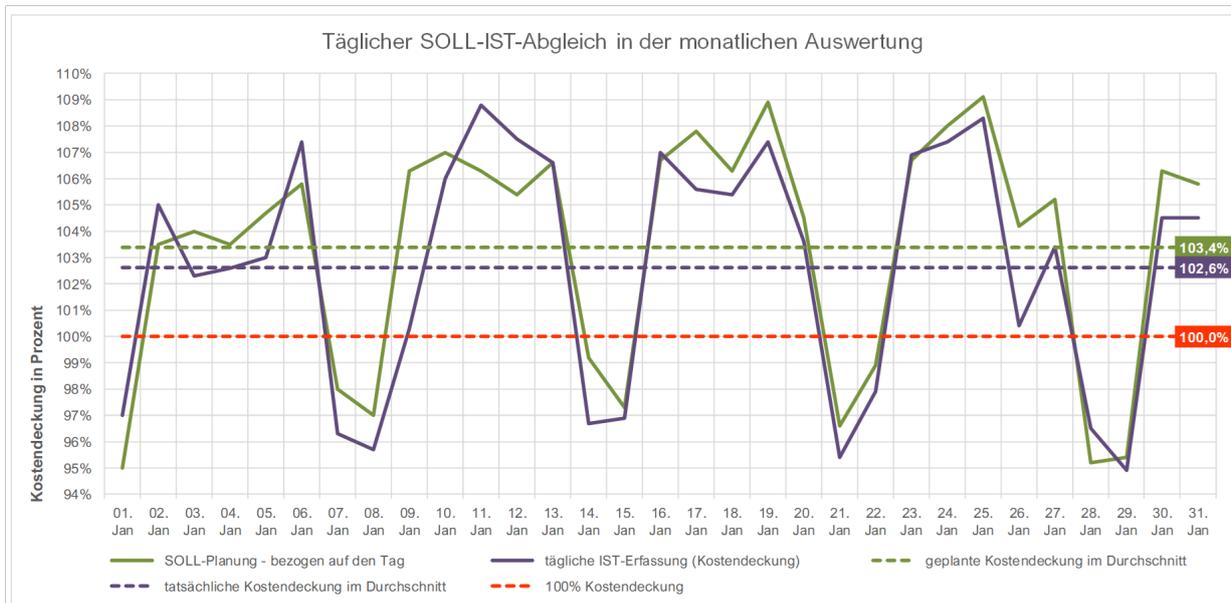


Abbildung: Der SOLL-IST-Abgleich | Klärung der Abweichungen | am Bildschirm auf „geprüft“ setzen



© 2023 Pleus | SieBegger | euregon AG

In der SOLL-Planung werden die Einsätze und die Touren in der Regel mindestens kostendeckend geplant - oder mit dem gewünschten Ergebnis (im Durchschnitt) Im IST wird die Kostendeckung erreicht, die 100% sogar überschritten, aber hier in diesem Beispiel wird im Durchschnitt das Ziel nicht ganz erreicht, einzelne Defizite beziehungsweise Abweichungen gleichen sich jedoch weitgehend aus. Das Beispiel zeigt sehr schön, die Unterschiede von Werktagen und Wochenenden.

Abbildung: Der SOLL-IST-Abgleich in der Auswertung über den ganzen Monat

Sprechen Sie mit den Mitarbeitern. Lassen Sie den Mitarbeiter beschreiben, welche Tätigkeiten bei dem Kunden erbracht wurden. Zusätzlich erbrachte Leistungen sollen dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Das heißt, eine Pflegevisite oder ein erneuter Kundenbesuch werden durch die PDL mit dem Ziel einer Leistungsanpassung durchgeführt.

### Rüstzeiten und andere Organisationszeiten

Werden die Zeiten eingehalten? Wurden im Vorfeld die Inhalte von Rüst- und Organisationszeiten definiert? Sind diese den Mitarbeiter präsent? **Zeitnah!**

Nur wenn Sie den SOLL-IST-Abgleich täglich durchführen, können die Mitarbeiter die Abweichungen erklären bzw. geben Ihnen zeitnah eine Rückmeldung, sodass Sie als PDL zeitnah handeln und Anpassungen vornehmen können.

### Vermeiden Sie diese Fehler!

- ▶ Nehmen Sie Korrekturen vor, ohne mit dem Mitarbeiter zu sprechen.
- ▶ Kein täglicher, sondern wöchentlicher oder monatlicher SOLL-IST-Abgleich. Dies führt dazu, dass sich keiner mehr an Abweichungen erinnert bzw. Gründe hierfür aufzeigen kann.
- ▶ Unklarheit, wie mit Abweichungen umgegangen wird.

- ▶ Automatisierter SOLL-IST-Abgleich. Sondern, seien Sie pingelig und konsequent.
- ▶ Ausschließliche Beachtung der Gesamtdauer einer Tour! Am Ende des Tages stimmen zwar die Gesamtzeiten, allerdings ist dies kein Beleg dafür, dass die Reihenfolge, die jeweilige Einsatzdauer etc. eingehalten wurde.
- ▶ Überschüssige Zeiten aus der Einsatzdauer in die Fahrt- und Wegezeiten verschieben! ➔ Trennen Sie strikt die Einsatzdauer, Fahrt- und Wegezeiten und Organisationszeiten!

Nur so können Sie Ihre Erfolge getrennt voneinander betrachten und messbar machen!

### Was gilt es noch zu beachten, was sind die Voraussetzungen?

1. Die qualifikationsabhängigen Stundensätze sind errechnet und im System hinterlegt
2. Im Bereich der System-Stammdaten sind die Anhalts- oder Vorgabezeiten hinterlegt
3. Die Entgelte pro Minute beziehungsweise pro Leistungskomplex sind hinterlegt

.... damit der SOLL-IST-Abgleich auch verwertbare Ergebnisse liefert und Erfolg für Sie als PDL messbar wird!

● Kerstin Pleus