



Kerstin Pleus

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

Dortmund

Email: pflege@kerstinpleus.de

Web: www.kerstinpleus.de

Auf die Führungskraft kommt es an – effiziente und erfolgreiche Tourenplanung

Die ergebnisorientierte Planung und Steuerung startet immer mit dem ergebnisorientierten Auftragsgespräch!

Die Tourenplanung ist ein Kernprozess eines jeden ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes. Nur, wie stellen Sie fest, ob Ihre Planung auch wirklich effizient erfolgreich ist und bleibt.

Generell führen Sie als PDL das Erstgespräch durch. Im Vorfeld haben Sie Vorüberlegungen zu Ihren Personal- und Tourenkapazitäten getätigt. In einer ergebnisorientierten Auftragsklärung haben Sie aus pflegfachlicher Sicht und gemeinsam mit dem Neukunden den Bedarf ermittelt. Die Frage der Notwendigkeit wird mit allen Akteuren geklärt und zusätzlich klären Sie wer, wann, welche Aufgaben übernehmen soll. Sie halten die Leistungsvereinbarungen schriftlich fest. Das schriftliche Ergebnis des Auftragsgespräches ist eine Übersicht, die den gesamten ermittelten Hilfebedarf darstellt. Und die zu erbringenden Leistungen leiten Sie hieraus ab. Sie überführen den Hilfebedarf in Leistungskomplexe, in zeitbezogene Leistungen, SGB V Leistungen bzw. Privatzahlerleistungen.

Erst im Anschluss wird der Kunde über die zur Verfügung stehenden Budgets informiert und erhält einen Kostenvoranschlag.

Und wie sieht die Praxis aus?

Und was passiert dann? In der Praxis erleben Sie es immer wieder, dass der Kunde bzw. die Angehörigen über die Kosten erschrocken sind und anfangen zu verhandeln. Außerdem wünschen sie sich verbindliche Zeiten.

O-Ton eines Ehemanns: „Wir möchten, dass Sie morgens um 8 h und abends um 18 h die Pflege bei meiner Frau durchführen. Die Kosten sind mir zu hoch. Drehen Sie das mal irgendwie, wie ist mir egal! Und seien Sie bitte pünktlich!“

Nun sind Sie als PDL gefragt! Bitte begeben Sie sich nicht auf die Ebene Ihres Gegenübers. Fangen Sie bitte nicht an, „mit“ zu verhandeln! Sie sind keine Gemischtwarenhändlerin. SIE sind für den Erfolg Ihres ambulanten Pflege- und Betreuungsdienstes verantwortlich.

Nun braucht es ➔ konsequente Kommunikation & Haltung.

Sie stellen die Weichen für Ihren Erfolg JETZT!

Und reflektieren Sie bitte, dass Sie als verantwortliche Pflegedienstleitung entscheiden, wen Sie wann als Kunden aufnehmen und wann durch wen versorgen lassen....

Oder auch nicht.

Der Kunde trifft an dieser Stelle diese Entscheidung nicht. Durch den sich verschärfenden Markt haben sich die Verhältnisse in der Pflege verändert. Der Paradigmenwechsel gilt auch für die Kunden: Der Kunde ist auf der Suche nach einem Pflegedienst. Der Pflegedienst ist nicht auf der Suche nach einem Kunden. Der Pflegedienst ist auf der Suche nach Personal.

Im Vorfeld haben Sie aus pflegfachlicher Sicht den Hilfebedarf ermittelt, festgestellt und schriftlich festgehalten. Die Themen Notwendigkeit und wer welche Aufgaben wann übernimmt wurden also bereits geklärt.

Wichtige Faktoren für eine Steuerung:

1. Welche Ziele verfolgt Ihr Pflege- und Betreuungsdienst? Nur wer Ziele/Visionen hat, wird sich weiterentwickeln.

Lautet Ihr Ziel u. a.: Erfolg durch Wachstum?

- ▶ durch Kundenakquise?
- ▶ durch Umsatzsteigerung/Kunde?
- ▶ oder beides?

2. Wie groß ist Ihr Einzugsgebiet?

Konzentrieren Sie sich auf Ihr lokales Einzugsgebiet und Bestandskunden.

3. Wie setzen Sie Ihre Mitarbeiter ein?

Die Einsätze werden ausschließlich durch die PDL gesteuert. Konzentrieren Sie sich auch hier, auf Ihr lokales Einzugsgebiet bzw. steuern Sie stadtteilbezogen.

4. Wie gehen Sie mit Kundenwünschen um?

Sie entscheiden, was wann durch wen möglich ist! Steuern Sie über Ihre effiziente Personal-Einsatzplanung. ▶

Was verstehen wir unter Effizienz?

Also, wie steht Ihr Aufwand und Ihr Nutzen zueinander in Relation? Kurz gesagt: Kosten-Nutzen-Relation!

Die Weichen für den Erfolg stellen Sie bereits beim erfolgreichen Auftragsgespräch. In der ergebnisorientierten Leistungsplanung konfigurieren Sie die Leistungen mit dem Fokus auf eine hohe Kontinuität und Ausführbarkeit. Über alle Leistungen betrachtet halten Sie die Kostendeckung ein!

Unter Effizienz- und Wirtschaftlichkeitsaspekten erzielen Sie eine Kostendeckung u.a. durch

- ▶ kostendeckende Leistung beim Kunden,
- ▶ ein sinnvoller Personaleinsatz bei der Tourenplanung
- ▶ Reduzierung vermeidbarer Fahrzeiten.

Nicht jeder Kunde und nicht jede Tour sind im Pflege- und Betreuungsdienst „wirtschaftlich“. Über alle Kunden/ Touren gesamt betrachtet, müssen die Leistungserträge jedoch die Personal-, Sach- und unternehmerischen Kosten decken.

Für eine ergebnisorientierte Tourenplanung gilt grundsätzlich:

- ▶ Koordinierung der Touren durch die PDL!
Sie, als verantwortliche PDL, sind für die Tourenplanung zuständig und verantwortlich. Im Vorfeld haben Sie das Erstgespräch und die Leistungsplanung durchgeführt. Nach gefahrener Tour führen Sie den Soll-Ist-Abgleich täglich durch, siehe Ausgabe Februar 2023.
- ▶ Logistikprozesse optimieren, effizient steuern und Schaffung einer hohen Kontinuität in den Touren!
Arbeiten Sie bitte mit dem intelligenten Routenplaner Ihres EDV-Systems, auch wenn Ihnen Ihr „Bauchgefühl“

sagt, dass die Tour optimal geplant sei.

Bestenfalls zeigt Ihnen der integrierte Routenplaner den Verlauf einer oder mehrerer Routen gleichzeitig in Google Maps – inklusive noch nicht verteilter Kunde an. Im Hintergrund wird automatisch die Wirtschaftlichkeit einer Tour berechnet. Sie sehen sofort, welche Auswirkungen eine Planungsaktion auf Ihre Kosten und Erlöse hat.

- ▶ Reduktion der Fahrzeiten gesamt und Reduktion der Fahrzeiten zwischen den Kunden und möglichst wenige sich überschneidende Wege
- ▶ Einsatz der möglichst niedrigsten erforderlichen Qualifikationsstufe. Wie sieht Ihr Personalmix aus? Welche Qualifikationen mit welchem Stellenanteil stehen Ihnen zur Verfügung?
- ▶ Einhaltung einer Kostendeckung - gesamt über alle Touren betrachtet.
- ▶ Schaffung eines realistischen Abbilds der Tour. Wenn dem so nicht ist, fährt der Mitarbeiter die Tour so, wie er es für richtig hält!
- ▶ Stadtteilbezogen planen und steuern
- ▶ Vereinbarte Leistungen in so wenig Einsätzen/Hausbesuchen pro Tour wie möglich erbringen
- ▶ Eine erfolgreiche Tourenplanung benötigt eine fortlaufende Überarbeitung der Reihenfolge und der Kundenzuordnungen. Auch hier bedarf es einer konsequenten Anpassung mit dem Ziel einer effizienten Einsatz-Planung.

Bitte klären Sie weitere Grundsätze. Was trifft auf Sie zu?

- ▶ Anzahl der Touren geringhalten?
- ▶ Viele, dafür aber kurze Touren?
- ▶ Wenige, dafür aber lange Touren?
- ▶ Separater Mittagdienst? ▶



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

Wenn möglich sollte Ihr Mitarbeiter den Dienst beim ersten Kunden starten und seinen Dienst beim letzten Kunden beenden.

Prüfen Sie bitte, ob Ihnen ausreichend Autos und Kundenschlüssel zur Verfügung stehen.

Steuern Sie bitte Organisationszeiten,

z. B. für die Pflegedokumentation über den Tourenplan. Definieren Sie bitte gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern Inhalte von Organisationszeiten!

Inhalte und Dauer von Rüstzeiten sind zu definieren

Halten Sie bitte die Rüstzeiten konsequent im Blick. Rüstzeiten vor der Tour beispielsweise 2 Minuten, nach der Tour 3 Minuten.

Im Kontext der Tourenkalkulation wird die Einhaltung der Vorgabezeiten (=Soll-Planung) mittels MDA (Smartphone des Mitarbeiters) nachgehalten. Durch den täglichen Soll-Ist-Abgleich haben Sie als PDL einen tagesaktuellen Überblick über sämtliche Änderungen bei den durchgeführten

Touren. Das funktioniert über die Rückmeldung des Mitarbeiters per Smartphone im Anschluss an die Tour. An dieser Stelle erhalten Sie eine Rückmeldung, ob Ihre Soll-Tourenplanung realistisch geplant wurde. Sprechen Sie auch mit Ihren Mitarbeitern! Haben diese Anregungen? Holen Sie sich stets ein Feedback ein.

Bei jeder Veränderung in der Tourenplanung müssen Sie folgendes prüfen:

- ✓ Ist der Tourenplan aktuell?
- ✓ Wurden Neukunden/Absagen berücksichtigt?
- ✓ Ist die Reihenfolge noch okay?
- ✓ Sind die Touren noch kostendeckend?
- ✓ Ist jeder Tour ein Kfz zugeordnet?
- ✓ Ist jeder Tour ein Mitarbeiter zugeordnet?

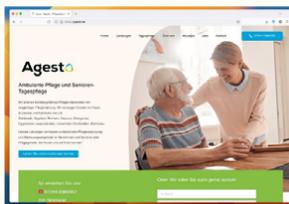
Kontinuität & Kostendeckung müssen täglich bei der Tourenplanung Berücksichtigung finden!

● Kerstin Pleus



STUDIOWAWRIK

Willkommen bei **StudioWawrik, der Kreativagentur für Pflegeeinrichtungen**. Wir sind Ihr Partner bei: Websites, Fotografie, Videos, Flyer und Broschüren, Social Media, attraktiven Stellenanzeigen und auffallenden Werbeanzeigen.



Webseiten

Tablet- und Smartphone optimierte Webseiten, deren Texte und Bilder speziell auf Pflegedienste angepasst sind.



Stellenanzeigen

Überzeugende, auffallende Stellenanzeigen, damit Sie erfolgreich neue Mitarbeiter finden.



Fotografie

Authentische, emotional positive Fotografie, um Gäste und Patienten zu überzeugen.



Flyer und Broschüren

Professionelle Flyer und Schnuppertagscheine, die Eindruck machen.

Ein **professionelles Erscheinungsbild**, das sich gleichzeitig durch **Authentizität und Individualität** von Mitbewerbern abhebt: Das ist die Zukunft für Pflegeeinrichtungen. So können **neue Mitarbeiter, Bewohner, Patienten und Gäste** geworben werden.

Ich freue mich auf Ihre Anfrage:
www.StudioWawrik.de
mail@studiowawrik.de

Lukas Wawrik
Gründer und Ansprechpartner

