



Mitarbeitende bringen ihre Ideen ein

Ein effizientes Tourenplanungs-Management zahlt sich aus

Die Kostendeckung und die Kontinuität sind zwei wichtige Grundsätze, die bei der Tourenplanung im Vordergrund stehen. Die Einsätze werden ausschließlich durch die Pflegedienstleitung gesteuert. Die verantwortliche PDL führt das Erstgespräch und die Leistungsplanung durch. Mitarbeitende verändern gerne mal die Reihenfolge der Kund:innen. Spätestens im Soll-Ist-Abgleich fallen Abweichungen auf.

Ziele der Tourenplanung

1. Kostendeckung; alle Steuerungs- und Optimierungsmaßnahmen ergeben eine Kostendeckung
2. Räumliche Sortierung der Touren; z.B. lokales Einzugsgebiet/stadtteilbezogen
3. Reduktion der Fahrt- und Wegezeiten zwischen den Kund:innen; die durchschnittliche Fahrtzeit zwischen den Kund:innen ist bekannt
4. Sinnvoller Personaleinsatz; je nach Personalmix planen Sie bestenfalls die geringstmögliche Qualifikation je Tour
5. Planen Sie die vereinbarten Leistungen in so wenig Hausbesuchen wie möglich.

Im Laufe der Zeit schleichen sich immer wieder Veränderungen ein. Die Kundenzusammensetzung als auch der Personalmix variieren. Von daher sollten regelmäßig folgende wichtige Grundsätze geklärt werden:

- Viele, dafür aber kurze Touren?
- Anzahl der Touren geringhalten?
- Wenige, aber lange Touren?
- Separater Mittagsdienst?
- Wenige, aber lange Spätdienste?

Realistische Darstellung der Touren

Die Prozesse und Logistik werden fortlaufend durch die PDL gesteuert. Der integrierte Routenplaner der Abrechnungssoftware kann dabei eine große Hilfe sein. Bei jeder Veränderung in der Tourenplanung sollte Folgendes überprüft werden:

- Passt die Reihenfolge noch?
- Ist die stadtteilbezogene Betrachtung noch richtig?



Foto: Susanne El-Nawab

- Sind die Qualifikationen den Touren noch korrekt zugeordnet?
- Unter Berücksichtigung von Neuzugängen und Abgängen: Ist der Tourenplan noch aktuell?

In der Tourenplanung müssen individuelle Einsatz- und Fahrzeiten geplant werden. Was passiert, wenn die Touren keine realistische Darstellung aufweisen? Die Mitarbeitenden tauschen sich untereinander aus und fahren die Touren so, wie sie es für richtig halten. Wichtig ist es deshalb, mit den Mitarbeitenden regelmäßig Rücksprache zu halten. Dafür sollte ein Feedback eingeholt werden. Die Ideen und Anregungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind wertvoll. Diese sollten immer ernstgenommen und gemeinsam geprüft werden. Sinnvolle Änderungen sollten direkt umgesetzt werden, es sei denn, es handelt sich nicht um eine sinnvolle Änderung.

Kalkulation

Die Wirtschaftlichkeit je Tour wird berechnet und angezeigt. Welcher Kunde wird welcher Tour zugeordnet oder welche Qualifikation ordnen Sie welcher Tour zu? Anhand der Kalkulation

sehen Sie sofort, welche Auswirkung eine Planungsaktion auf Kosten und Erlöse hat.

Erfassung der Ist-Daten

Ihre Mitarbeitenden sind mit einem mobilen Datenerfassungsgerät (MDA) ausgestattet. Wenn die Geräte korrekt bedient werden, werden die Ist-Daten in Echtzeit korrekt und vollständig erfasst. Bei Veränderungen verfassen die Mitarbeitenden Bemerkungen, (z.B. Kunde benötigt noch Hilfe bei der Ausscheidung). Wichtig ist auch, sich die Ist-Touren der Feiertage/aus dem Wochenende einmal anzuschauen. Sehen Sie hier einen Unterschied zu der Ist-Erfassung wochentags? Mitarbeitende gestalten die Touren am Feiertag/am Wochenende oftmals effizienter als in der Woche. Kommt Ihnen das bekannt vor? Stellen Sie die Touren immer wieder auf den Prüfstand.



Foto: Privat

Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte
www.kerstinpleus.de