



# Präzise Leistungs- und Personalsteuerung

Der tägliche Soll-Ist-Vergleich schafft eine Verbindung zwischen den Planungsschritten und der Abrechnung

In der ambulanten Pflege ist eine minutengenaue Leistungs- und Personalplanung unerlässlich, um Ressourcen optimal einzusetzen, Erträge zu steigern und Kosten zu minimieren. Doch wie kann sichergestellt werden, dass die zuvor durch die PDL geplanten Prozessschritte auch tatsächlich Anwendung finden? Hier kommt der tägliche Soll-Ist-Abgleich ins Spiel, der eine Verknüpfung zwischen den Planungsschritten und der Abrechnung schafft.

Eine umfassende EDV-gestützte Personal-Einsatz-Planung bildet die Grundlage für ein effizientes Zeitmanagement. Nach dem erfolgreichen Erstgespräch und der Soll- und Tourenplanung, werden die Touren auf die mobilen Datenerfassungsgeräte (MDA) übertragen. Der Mitarbeiter erbringt die Leistungen und die Erfassung erfolgt mittels MDA-Gerätes. Doch damit endet der Prozess nicht. Durch den täglichen Soll-Ist-Abgleich überprüft die Pflegedienstleitung des Folgetages ihre Planung mit den Echtzeitdaten:

- Wurden die Leistungen erbracht?
- Hat der Mitarbeiter die Pflege- und Fahrtzeiten eingehalten?
- Haben sich Leistungen eingeschlichen?

## Praxistipps

Nehmen Sie die Rückmeldungen Ihrer Mitarbeiter ernst. Besprechen Sie die möglichen Modifizierungen gemeinsam und überprüfen dabei mit dem Mitarbeiter die Neuplanung, Wegezeiten nebst Kostendeckung. Wenn die vorgeschlagene Änderung als nicht sinnvoll erachtet wird, werden dem Mitarbeiter die Gründe dafür erläutert, um sicherzustellen, dass er die Entscheidung nachvollziehen kann. Ist die Änderung sinnvoll, wird sie umgesetzt.



- Liegen Bemerkungen vor?
- Wurde die Reihenfolge der Patienten eingehalten?
- Werden die vereinbarten Rüstzeiten eingehalten?
- Usw.

## Pflichten des Mitarbeiters

Wenn die geplanten Zeiten signifikant unter- bzw. überschritten werden und außerhalb der akzeptablen Toleranz liegen, muss der Mitarbeiter eine Bemerkung zum Einsatz machen, z.B. „Patient benötigte Unterstützung beim Frühstück“, „längere Anfahrt wegen Stau“, „Patient wurde nicht angetroffen“, „Zeit reicht nicht aus“, etc..

## Umgang mit Abweichungen

Sofern Abweichungen berechtigt sind, ist der Sollplan wieder anzupassen und auf Kostendeckung zu prüfen. Liegen die Abweichungen bei der Leistungserbringung weit unter den Sollzeiten, ist die Qualität der Leistungen zu prüfen und mit dem Mitarbeiter zu sprechen.

## Unmittelbare Anwendung

Die wahre Stärke des täglichen Soll-Ist-Abgleichs liegt jedoch in seiner unmittelbaren Anwendung. Dies ermöglicht es, bereits innerhalb der laufenden Woche Anpassungen vorzunehmen und die Planung entsprechend neuer Erkenntnisse zu optimieren.

Mitarbeiter sollten sich bewusst sein, dass es von grundlegender Bedeutung ist, dass alle vereinbarten Leistungen auch tatsächlich erbracht werden. Falls eine Leistung abgelehnt wird, muss dies im MDA-Gerät festgehalten werden.

Neben der reinen Analyse ist insbesondere die Kommunikation von entscheidender Bedeutung. Rückmeldungen und „Korrekturgespräche“ für zukünftige Planungen müssen ebenfalls zeitnah erfolgen.

Wenn bestimmte Mitarbeitende wiederholt Leistungen nicht erbringen, ist es erforderlich, ein Gespräch mit ihnen zu führen. Betrachten Sie neben der Tourenkalkulation auch immer die Mitarbeiterkalkulation. Werden zusätzliche (nicht vereinbarte) Leistungen erbracht, die pflegerisch auch erforderlich sind, terminiert die PDL einen Kundenbesuch, ggfs. mit kombinierter Pflegevisite, um den neuen Bedarf zu besprechen und mittels Kostenvorschlags zu vereinbaren.



Foto: Privat

## Kerstin Pleus

Beraterin für Pflegeeinrichtungen & Trainerin für Führungskräfte  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)