

### Praxis-Tipps

- Übertragen Sie Verantwortung: die Dienstplanung kann durchaus von den Mitarbeitenden selbst vorgenommen werden. Agieren sie transparent und mit Ihren Mitarbeitern auf Augenhöhe.
- Schaffen Sie Raum für Wertschöpfung und Identifikationsprozesse bei Ihrem Team.
- Patienten, die nur ein bis zwei Mal pro Woche angefahren werden, sollten in Touren mit hoher Agilität eingebunden werden.
- Planen Sie realistische Fahrzeiten: Zu eng getaktete Touren führen zu zeitlichem Stress und haben unter Umständen qualitative Einbußen zur Folge, darunter leiden Kunden wie Mitarbeiter. Deshalb müssen Staus oder auch Notfälle bei dem Patienten zuvor eingeplant werden.
- Planen Sie nur so viele Touren wie wirklich nötig und vermeiden Sie Doppeldienste.
- Denken Sie daran, dass Qualitätsmanagement und Wirtschaftlichkeit eng miteinander verbunden sind.



Photo: Gettyimages/BrianA.Jackson



## Attraktive Tourenplanung

Durch optimierte Touren die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen

**W**ie die Touren in der ambulanten Pflege organisiert werden, kann maßgeblich die Mitarbeiterzufriedenheit bzw. -unzufriedenheit beeinflussen. Es gilt, eine möglichst verlässliche Planung zwischen den Bedarfen der Patienten und den rechtlichen Ansprüchen aus dem Arbeitszeitgesetz zu schaffen. Weitere Ansprüche an die ambulante Tourenplanung sind die Wirtschaftlichkeit – am Ende aller Touren muss sich eine Kostendeckung abbilden – sowie die Ansprüche der Kostenträger: eine rechtskonforme Leistungserbringung und -abrechnung. Bei so vielen Ansprüchen fällt es oft schwer, auch noch die Belange der Mitarbeitenden zu berücksichtigen, denn nicht immer führt die Erfüllung der rechtlichen Erfordernisse auch zur größtmöglichen Mitarbeiterzufriedenheit: Flexibilität und private Planungsmöglichkeiten stehen oft hinten an.

Bestimmte Dinge sollten deshalb bei der Tourenplanung standardmäßig beachtet werden, um die größtmögliche Mitarbeiterzufriedenheit zu erzielen. So sollten Touren nicht länger als sieben Stunden inklusive Pause andauern. Im Idealfall greift die Formel Tour = Dienst und Teil- bzw. Doppeldienste werden verhindert. Wenn ein Mitarbeiter morgens und nachmittags für jeweils wenige Stunden arbeitet,

führt das häufig zu einem Rhythmus mit zwölf Tagen Arbeit und zwei Tagen frei. Angestrebt wird aber eine Fünf-Tage-Woche mit sieben bis neun freien Tagen im Monat. Darüber hinaus gilt es, kurze Wechsel von Spät- auf Frühdienst zu verhindern und jeweils einen freien Tag zwischen einer späten und einer frühen Schicht zu garantieren. Über Hintergrunddienste kann ein erfolgreiches Ausfallmanagement betrieben werden. Insbesondere kurzfristiges Einspringen aufgrund von Krankheit führt zu Unzufriedenheit und noch mehr krankheitsbedingten Fehlzeiten. Hintergrunddienste liefern Sicherheit im Freihaben. Eine Tour sollte außerdem immer die Kapazität für eine Neuaufnahme haben. Wenn möglich kann eine Entlastung der Touren auch beispielsweise durch die Verteilung der Patienten in Touren bestehend aus Hauswirtschaft und Betreuung erreicht werden. Hier sollten dann Mitarbeitende mit der Kombination aus einer Ausbildung nach §87b SGB XI und Pflegeassistenten eingesetzt werden. In der ambulanten Pflege sind die Mitarbeitenden immer auf sich allein gestellt, die Kollegen sitzen in einem anderen Auto am anderen Ende der Stadt. Die Tourenplanung sollte deshalb die Möglichkeit der gegenseitigen Unterstützung und Hilfe ermöglichen.



**Ute Cichos**

Management- und Organisationsberaterin im Marktfeld Pflegeunternehmen  
u.cichos@contec.de