

Den Kunden nicht für seinen Wohnort bestrafen !

Warum Fahrtwege und -zeiten nicht dem Kunden angelastet werden dürfen

Eine Veröffentlichung im Rahmen von PDLpraxis in der Fachzeitschrift „Häuslichen Pflege“ des Vincentz-Verlag, Hannover - von Thomas Sießegger

Bei dem hier vorgestellten Beitrag handelt es sich um die „Rohversion“ des Beitrags, d.h. der Text wurde von der Redaktion Häusliche Pflege noch überarbeitet. Insofern muss dieses Manuskript nicht exakt mit der Veröffentlichung übereinstimmen: Die Titel sind anders und in den meisten Fällen wurden die Beiträge etwas gekürzt. Die Original lesen Sie bitte in der Häuslichen Pflege.

In der letzten Ausgabe der PDL-Praxis wurden Möglichkeiten aufgezeigt, zu berechnen, ob sich ein Patient „rechnet oder nicht“. Dabei wurde ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es durchaus „normal“ ist bzw. sein muss, dass dies nicht für jeden Patienten aufgehen kann. Und es war eine rein betriebswirtschaftliche Betrachtung.

Genau so verhält es sich auch bei der Kalkulation der Kosten und der Zeiten für die Fahrt zum Patienten. Sie darf nicht zu Lasten oder Gunsten des Kunden oder zu Lasten der Pflegezeit berechnet werden.

Bei der Kalkulation der Kosten für eine Einsatzstunde¹ (ob sich ein Patient oder ein Einsatz „rechnet“²) empfiehlt es sich, einen Durchschnittswert anzunehmen. Dieser errechnet sich aufgrund der jahrelangen Zeiterfassung (die man hoffentlich geführt hat³). Allein schon wegen der unterschiedlichen Fahrtzeiten (für welche die Patienten nichts dafür können) spricht einiges dafür, die Fahrtzeiten immer mit dem gleichen (durchschnittlichen) Minutenwert zu berechnen, um der Gefahr vorzubeugen, dass Fahrtzeit im Rahmen der Personal-Einsatz-Planung individualisiert wird. Die Aussage lautet dann zum Beispiel:

„Unsere durchschnittliche Fahrtzeit von Patient zu Patient dauert 7 Min.“

Die hier angewandte Fahrtzeit stimmt also nicht mit der tatsächlichen Fahrtzeit überein.

Beim Erstellen des Einsatzplans aber sollte die echte, wirklich zu fahrende Zeit in den Einsatzplan eingetragen werden, z.B.

„... für die Fahrt zu Frau Maier haben Sie 13 Min., für die Fahrt zu Frau Müller 1 Min.“

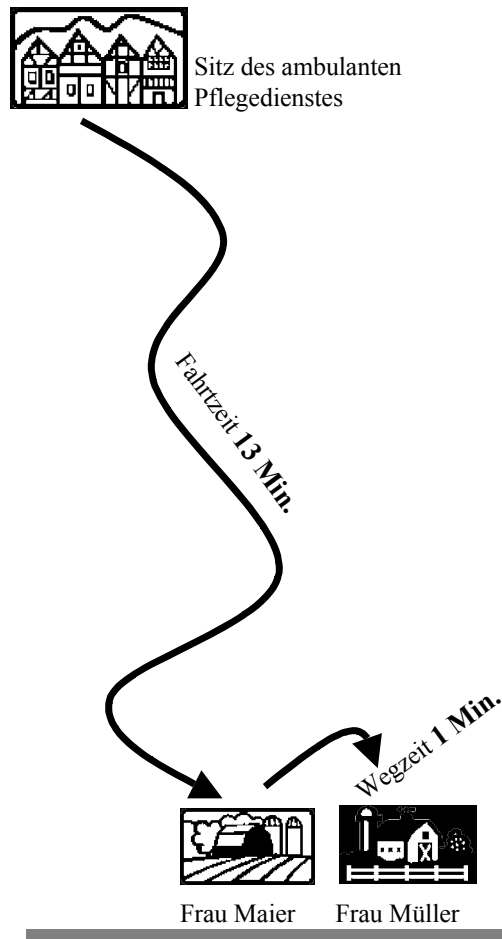
Auf jeden Fall sollte man vermeiden, den Mitarbeitern eine pauschale Zeit mitzugeben, nach dem Motto: „Für jeden Patienten haben Sie 10 Minuten Fahrtzeit einkalkuliert.“ Angaben in 5- oder 10-Min.-Schritten sind so oder so „verboten“. Diese Kalkulation ist viel zu grob, wenn man berücksichtigt, dass ca. 85% der Kosten Personalkosten sind; insofern macht es einen großen Unterschied, ob man 3 Min. oder 8 Min. für die Fahrtzeit einplant, nämlich umgerechnet in Geld ca. 3 Euro.

¹ eine Einsatzstunde = die Netto-Pflegezeit beim Patienten plus die Fahrtzeit

² ich traue mich kaum, dies unmoralisch anmutende Frage aufzuwerfen, aber sie entspricht der betriebswirtschaftlichen Realität

³ wenn nicht, sollte jeder Pflegedienst einmal seine Arbeitszeiten mindestens grob erfassen in: Pflegezeit, Fahrt-/Wegezeit und Organisationszeiten

Das Prinzip der richtigen Anwendung zur Kalkulation der Fahrtzeiten soll anhand eines Beispiels erläutert werden.



Äußerungen wie:

Frau X wohnt so weit vom Pflegedienst entfernt, da lohnt sich die Fahrtzeit von 10 Minuten gar nicht. Liebe Kollegin, schauen Sie mal, dass Sie da möglichst schnell wieder rauskommen.

Modellrechnung:

Frau Maier und Frau Müller sind Nachbarinnen und kennen sich. Sowohl Frau Maier als auch Frau Müller benötigen zufällig beide eine Pflege von je 45 Min. (aufgrund der Einschätzung der Pflegedienstleitung beim Erstbesuch).

Falsch wäre es, Frau Maier, die individuelle Fahrtzeit von der Pflegezeit abzuziehen; sie bekäme also 32 Min. (= 45 Min - 13 Min.), Frau Müller bekäme demnach 45 Min. - 1 Min. = 44 Min.

Es ist ziemlich offensichtlich, dass dies nicht so sein darf.

Aber ein bisschen von dieser Verhaltensweise ist in der Praxis anzutreffen, wenn z.B. ein neuer Patient aufgenommen wird, der weit weg wohnt; sofort entsteht das Anliegen der PDL oder der Mitarbeiter, bei diesem Patienten doch wenigstens noch ein paar Leistungen mehr versuchen abzurechnen, damit sich die weite und lange Fahrt doch wenigstens lohne.

In unserem Fall würde Frau Müller nämlich auf die glorreiche Idee kommen: „Dann fahren Sie doch zuerst zu meiner Nachbarin Frau Müller, ziehen Sie der die 13 Min. ab - und kommen Sie dann zu mir“.

Richtig ist: bei beiden darf die individuelle Fahrtzeit nicht zum Ansatz kommen, jede bekommt 45 Min. (wie auch tatsächlich benötigt), die Fahrtzeit wird gar nicht individuell „berechnet“, sondern sollte in den Fahrtpauschalen im Durchschnitt enthalten sein.

Äußerungen wie „Frau X wohnt so weit vom Pflegedienst entfernt, da lohnt sich die Fahrtzeit von 10 Minuten gar nicht. Liebe Kollegin, schauen Sie mal, dass Sie da möglichst schnell wieder rauskommen.“ darf es nicht geben in einem ambulanten Pflegedienst.

Fazit: Reale Fahrtzeiten dürfen nicht individualisiert werden. Sehr wohl ist es aber möglich und notwendig, für bestimmte Regionen und Einsatzgebiete besondere Hausbesuchspauschalen in Vergütungsverhandlungen zu realisieren, um die durch die Fahrtzeiten entstehenden Kosten leistungsgerecht zu kompensieren.

Thomas Sießegger