

Fahrt- und Wegezeiten

25% der Personalkosten werden verfahren.

Einige Wege, Hinweise und Möglichkeiten zum Optimieren.

Fahrt- und Wegezeiten liegen im Normalfall zwischen 20% und 30% der gesamten Arbeitszeit welche den Pflege-Mitarbeitern zur Verfügung steht. Damit sind die Fahrt- und Wegezeiten eine der Hauptkomponenten der Gesamtkosten.

Das betrifft noch nicht einmal die Benzinkosten und die Reparaturen und die Versicherung der PKWs. Das kommt noch extra dazu. Über diese Kosten möchten wir hier nicht diskutieren, denn hierzu gibt es sehr unterschiedliche Auffassungen, Meinungen, Eindrücke und Erfahrungen. Letzten Endes lassen sich die Kosten um die PKWs und das Benzinjedoch relativ wenig beeinflussen, sie machen auch deutlich unter 10% der Gesamtkosten aus.

Wir beschäftigen uns hier mit den Personalkosten, welche durch die Fahrt- und Wegezeiten entstehen. Das heißt mit anderen Worten, z.B. 25% der Personalkosten (und diese machen ca. 70% der Gesamtkosten aus) werden für die Wege und Fahrten zwischen dem Pflegedienst und den Kunden verbraucht. Das sind in unserem Beispiel: $0,25 \times 0,70 = 17,5\%$ **der Gesamtkosten**.

Deshalb sollte die Fahrt- und Wegezeiten ein wichtiges Thema im Rahmen der Touren- und Personal-Einsatz-Planung sein.

Ständiges Abwägen zwischen Zeit-Optimierung und den Wünschen der Kunden nach bestimmten Uhrzeiten

Zwei wichtige Ziele stehen sich gegenüber.

1. Die Patienten möchten zu ganz bestimmten Zeiten versorgt sein.
2. Die Abfolge der Kunden innerhalb eines Versorgungsbereiches sollte kürzeste Wege bzw. Zeiten zwischen den Kunden garantieren.

Diese beiden Ziele werden wohl nie zu 100% gleichzeitig erfüllt werden können, denn sie widersprechen sich. Folge ist ein Kompromiss in Form einer Tourenplanung, die am Bildschirm ziemlich zackigaussehen kann. Diese Gratwanderung wird immer die Herausforderung für den Pflegedienst bleiben.

Beamernwäre die Alternative?

Beam me up Scotty sagte immer Captain Kirk zu Commander Montgomery Scott¹, und meinte damit den minuten-losen Transfer von A nach B.

Tatsächlich gibt es Pflegedienste, die ihren Mitarbeitern die Fahrt- und Wegezeiten zwischen den Patienten nicht als Arbeitszeit bezahlen, so als gäbe es das Beamern.

Die Folgen und Konsequenzen sind:

1. dass dies arbeitsrechtlich unhaltbar ist und widerrechtlich ist, denn: muss der Arbeitnehmer die Wegezeit zur Erledigung seiner Arbeitsaufgaben nutzen, so gilt sie als Vollarbeit.
2. dass die Mitarbeiter geneigt sind, diese Fahrt- und Wegezeiten in irgendeiner Form zulasten der Zeit bei den Patienten zu verwenden (also dort unter Zeitdruck agieren), oder sie fahren eigenmächtig Touren, die zwar schnell abzufahren sind, welche aber die gewünschten Uhrzeiten der Kunden außer acht lassen.

Fazit: **Bezahlen Sie den Mitarbeitern die Fahrt- und Wegezeiten**, eigentlich eine Selbstverständlichkeit.

¹ Kirk, Spock, Scotty, Chekov, Sulu und Uhura mit einer 400 Mann starken Besatzung besuchten mit der "Enterprise" die Tiefen des Alls, besuchten viele Lichtjahre entfernte Galaxien. Sie waren erfolgreich. "Mit unserem technischen Know-how heute können Menschen nur zu dem 1,3 Lichtsekunden entfernten Mond reisen. Wenn auch einiges von der Star-Trek-Technik nach den Gesetzen der Physik prinzipiell möglich wäre (stimmt wirklich!), so wurde es noch nicht bei ambulanten Pflegediensten beobachtet.

Warum sollte es Fahrt- und Wegezeiten heißen?

Der Weg vom Auto zur Haustür (z.B. durch den Vorgarten) ist eindeutig keine Fahrtzeit, darf auch nicht der Pflege zugerechnet werden. Anderes Beispiel: Die Pflege-Mitarbeiterin parkt das Auto vor einer Wohnanlage. Nun versorgt sie Frau Müller, dann Frau Meier und dann Frau Schmidt, und benötigt dazwischen immer 1 Minute an Wegezeit.

Die Definition von Fahrt- und Wege-Zeiten

Die Fahrt- und Wegezeiten sind die Arbeitszeiten,

- die vom Pflegedienst bis zum ersten Patienten anfallen,
- die von Patient zu Patient anfallen,
- die vom letzten Patienten bis zum Pflegedienst anfallen.

Sollte eine Mitarbeiterin von ihrer Wohnung aus den ersten Patienten anfahren, gilt dies in der Regel nicht als Arbeitszeit und demnach auch nicht als Fahrt- und Wegezeit. Sollte die Mitarbeiterin nach dem letzten Patienten nach Hause fahren, so ist dies ebenfalls nicht als Arbeitszeit bzw. auch nicht als Fahrt- und Wegezeit zu werten.

Die Mitarbeiter müssen nicht zwangsläufig mit dem Auto fahren; auch Wegezeiten zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mit dem Tretroller² fallen in die Kategorie der Fahrt- und Wegezeiten.

Die Erfassung der Weg- und Fahrtzeit endet beim Betreten der Wohnung und beginnt beim Verlassen der Wohnung des Patienten [bzw. des Pflegedienstes]. Entweder notiert sich die Mitarbeiterin die exakte Uhrzeit beim Betreten und Verlassen der Wohnung, oder sie erfüllt diese Aufgabe mit einem mobilen Erfassungsgerät.

Ermitteln Sie die durchschnittliche Fahrt- und Wegezeiten zwischen den Patienten

Ermitteln Sie für einen vergangenen Monat (z.B. Februar 2011) die gesamten Fahrt- und Wegezeiten.

Dividieren Sie diese Stunden durch die Gesamtanzahl der Einsätze, die ebenfalls in dem vergangenen Monat erbracht wurden.

Dieser Wert ist eine sehr wichtige Information im Rahmen der Personal-Einsatz-Planung,

denn dieser Wert wird standardmäßig im Software-Programm bei der Planung hinterlegt.

Runden Sie diesen Wert bitte auf volle Minuten.

In den meisten Pflegediensten werden 5, 6 oder 7 Minuten heraus kommen. In Großstädten und auf dem flachen Land sind es eher 7 Minuten, in Kleinstädten und im Dorf eher 5 Minuten.

Sondersituationen für die Planung der Fahrt- und Wegezeiten ergeben sich, wenn sie Anlagen des Betreuten Wohnens versorgen.

Fortan müssen bei der Planung nur noch individuelle Gegebenheiten berücksichtigt werden, und schon in den Plan einfließen = Aufgabe der Pflegedienstleitung.

Die Mitarbeiter haben dann wiederum (nur) grobe Abweichungen [nach oben oder nach unten] in ihren Aufzeichnungen zu korrigieren.

Beispiel:

Fahrt- und Wegezeiten im Februar 2011

31.278 Minuten oder 521,3 Std.

dividiert durch:

4.533 Einsätze

ergibt:

6,9 Minuten pro Einsatz

² tatsächlich habe ich einen Pflegedienst erlebt, bei dem Mitarbeiter mit dem Kickboard oder mit Tret-Rollern zu den Kunden fahren, in Hamburg auf dem Kiez; und tatsächlich war es wohl das effizienteste Fortbewegungsmittel (an diesem Standort)

Den Wohnort der Kunden auf einer Landkarte anzeigen

Ganz wichtig für die Tourenplanung ist die Visualisierung.

Anstatt wie früher mit Stecktafeln³ zu arbeiten, sollte auch heutzutage noch visualisiert werden. Das kann sehr leicht erreicht werden, indem

- a) die Einsatzpläne der Mitarbeiter ständig aktualisiert werden,
- b) ausgedruckt werden,
- c) und im Pflegedienst sichtbar für alle Mitarbeiter aufgehängt werden.

Ggf. kann und sollte den Mitarbeitern später (wenn es mobile Datenerfassung gibt) zur Sicherheit auch noch einen Wochen-Übersichtsplan ausgehändigt werden.

Weiterhin könnte z.B. ein sehr großer Stadtplan aufgehängt werden, evtl. auf eine Wand aufgezo-gen, und dann kann mit unterschiedlich farbigen Fähnchen gearbeitet werden. Die Wohnorte der Kunden im Rahmen der Tourenplanung können visualisiert und optimiert werden.

Das Internet mit einbeziehen

Noch interessanter wird es, wenn die Tourenplanung des Programms **mit maps.google verknüpft** werden kann, und wenn das Programm die durchschnittlichen Fahrt- und Wegezeiten anzeigt, und ggf. sogar Vorschläge macht, wie die Touren zusammen- oder umgestellt werden können.

Wichtig bei solchen Möglichkeiten: Berücksichtigen Sie immer die individuellen Zeit-Wünsche der Kunden mit ein. Das können Programme zwar auch, aber lassen Sie Ihr Gefühl und Ihre Erfahrung trotzdem mit-entscheiden

PDLpraxis-Tipps

.. zu Fahrt- und Wegezeiten

- (1) Reale Fahrtzeiten dürfen nicht individualisiert werden, d.h. ein Kunde, der sehr weit weg wohnt, darf die reale Fahrt- und Wegezeit zu spüren bekommen weder in Form von dadurch verkürzten noch von verlängerten Pflegezeiten. Denn Die Fahrt- und Wegezeit ist für den Kunden Zufall weil sie das Ergebnis der Entscheidungen im Rahmen der Personal-Einsatz-Planung ist.
- (2) Beobachten Sie die Entwicklung der Fahrt- und Wegezeiten im Zusammenhang mit den Organisationszeiten. Bilden Sie beide Entwicklungen grafisch (am besten mit EXCEL) ab. Nur so können die Zusammenhänge erkennen.
- (3) Machen Sie sich jeden Monat Notizen zu bestimmten Themen wie z.B.
 - Wetter,
 - Kunden-Zu-und-Abgängen,
 - organisatorische Änderungen wegen Krankheit der Kolleginnen,
 - Tourenumstellungen,usw.
- (4) Dann wird es Ihnen im Nachhinein möglich sein, zu erfahren, welche Maßnahmen oder Vorkommnisse zu welchen Veränderungen in den Fahrt- und Wegezeiten geführt haben. Diese Erkenntnisse bauen Sie dann wieder in neue Tourenplanungen ein.
- (4) Versorgen Sie in einem extremen Gebiet (z.B. gebirgig, mit vielen Baustellen, Stadt geteilt durch einen Fluß, o.ä.), wo die Fahrt- und Wegezeiten nahezu 40% der Arbeitszeit ausmachen, wäre die logische Konsequenz, für dieses bestimmte Einsatzgebiet besondere Hausbesuchspauschalen in Vergütungsverhandlungen zu fordern, um die durch die Fahrtzeiten entstehenden Kosten leistungsgerecht zu kompensieren. Wenn dies nicht gelingt, dann wird es zulasten der Pflegezeit der Kunden gehen.
- (5) Individualisieren Sie die durchschnittliche Fahrt- und Wegezeit (die in der Software hinterlegt wird) bei gravierenden abzusehenden Abweichungen schon im Plan.

Thomas Sießegger

Dipl. Kfm., Organisationsberater und Sachverständiger für ambulante Pflegedienste

Internet: www.siessegger.de

Email: pdl-praxis@siessegger.de

³ Nicht mehr verwendet werden sollten jedoch Stecktafeln oder Magnettafeln. Diese beinhalten die Aufforderung zu doppelter Buchführung denn die eigentlich wichtigen Daten stecken im EDV-Programm, und sollten dort immer aktualisiert werden.