EDV-basierte Personaleinsatzplanung

Umsatz- und Rentabilitätssteigerung durch gezielte, EDV-basierte Personaleinsatzplanung - Seifenblase oder Realität?

Immer mehr Inhaber ambulanter Pflegedienste fragen sich, wie es unter den derzeitigen Rahmenbedingungen gelingen kann, vertretbare Pflegequalität zu erbringen – und dies bei wirtschaftlicher Betriebsführung. Eine EDV-basierte Personaleinsatzplanung mit intelligenter, erlösorientierter Touren- und Routenplanung sowie mobiler Datenerfassung kann dabei helfen.

Ambulante Einrichtungen agieren seit langem in einem Spannungsfeld von Wirtschaftlichkeit, Qualität und positiver Kundenorientierung. Der Anspruch an Pflege- und Betreuungsqualität, Modernisierung und Komfort der Dienste steigt. Die Kostenträger verlangen ein höheres Leistungsniveau bei konstanter oder gar reduzierter Vergütung. Hinzu kommt das starke öffentliche Interesse an der Branche. Den Dienst am Menschen, die qualifizierte Pflege alter und kranker Menschen unter Kostenaspekten zu sehen, war sicherlich lange Zeit nicht opportun. Letztlich geht es um Menschen, die in Ihrer Not versorgt werden müssen. Und: Wer die Hilfe am bedürftigen Mitmenschen unter Kostenaspekten sieht, kommt schnell in ein schiefes Licht. Aber so schön es ist, anderen Menschen zu helfen: Ohne eine solide finanzielle Grundlage ist eine fundierte Hilfe nicht möglich. Die letztendliche Konsequenz wäre bei defizitärem Betrieb, die Einrichtung schließen zu müssen.

Im folgenden sollen Möglichkeiten aufgezeigt werden, wie über ausgewählte Funktionen einer EDV-basierten Personaleinsatzplanung Umsatz- bzw. Rentabilitätssteigerungen möglich sind.

Effiziente Personaleinsatzplanung schafft den Grundstein für eine solide wirtschaftliche Basis

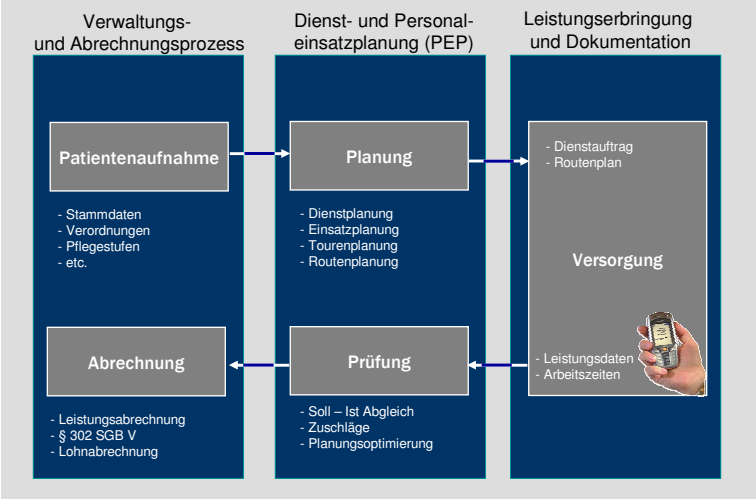
In ambulanten Pflegediensten sind die Mitarbeiter die wichtigste und zugleich kostenintensivste Ressource. Damit ist klar: eine effiziente Personaleinsatzplanung schafft den Grundstein für eine solide wirtschaftliche Basis. Arbeitszeitmodelle, gesetzliche Vorschriften, unterschiedliche Qualifikation und Mitarbeiterpräferenzen müssen beachtet werden – und zusätzlich muss sichergestellt werden, dass zu keiner Zeit zu viel oder zu wenig Pflegemitarbeiter eingesetzt werden. Professionelle Personaleinsatzplanung ist eine tägliche Herausforderung für jede Pflegedienstleitung. Gerade in Zeiten eines enormen Kostendruckes bieten EDV-basierte Planungs- und Leistungserfassungsmodule dem Management und der Pflegedienstleitung ein effizientes Instrument zur Mitarbeiterführung – und dies bei gleichzeitiger Einsparung der eigenen Arbeitszeit.

Softwareeinsatz muss mit Prozessveränderungen einhergehen

Der Einsatz von Software ist kein Allheilmittel. Einhergehend müssen Einrichtungen bereit sein, Prozessabläufe in der ambulanten Versorgung zu verändern. Wer händisch eine schlechte Personaleinsatzplanung hat, dem hilft auch keine Software. Software ist wie in jedem Bereich ein Werkzeug, dass einem Arbeit abnimmt, nicht aber per se verbessert. Gefragt sind immer noch die Qualitäten der Führungskraft zur Einsatzplanung. Nur eines ist sicher: es geht schneller.

Softwarelösungen zur Personaleinsatzplanung in Verbindung mit mobiler Datenerfassung per Handy unterstützen alle Prozessschritte vom Erstkontakt zum Patienten über Leistungsplanung, Einsatz- und Tourenplanung bis zur mobilen Leistungserfassung und -abrechnung. Viele häufig wiederkehrende Planungsaufgaben werden einfach per Mausklick erledigt: Touren zeitlich verschieben, Einsätze ändern, Unterbrechungen und Pausen einplanen. Softwarelösungen prüfen die Eingaben und nehmen ggfs. automatisch Korrekturen vor. Die Ermittlung idealer Besetzungen senkt die Kosten und fördert zudem Motivation und Zufriedenheit der Pflegemitarbeiter. Eine Abrechnung der zuschlagspflichtigen Zeiten ist über die in der Regel integrierte Dienstplanung ebenfalls möglich. Die Integration lohnt sich – es gibt keine Redundanzen und Doppelpflege von Daten mehr. So werden beispielsweise Patientendaten nur an einer Stelle erfasst, die dann für die nachfolgende Einsatz- und Tourenplanung zur Verfügung stehen. Die Adresse des Patienten dient dann zur optimalen Routenplanung. Die aufwändige manuelle Erfassung von Leistungs- und Zeitnachweisen am Monatsende erübrigt sich durch die schnittstellenfreie Erfassung über das Handy. Eine doppelte Eingabe von Pflegeleistungen und abrechnungsrelevanten Daten gehören so der Vergangenheit an.

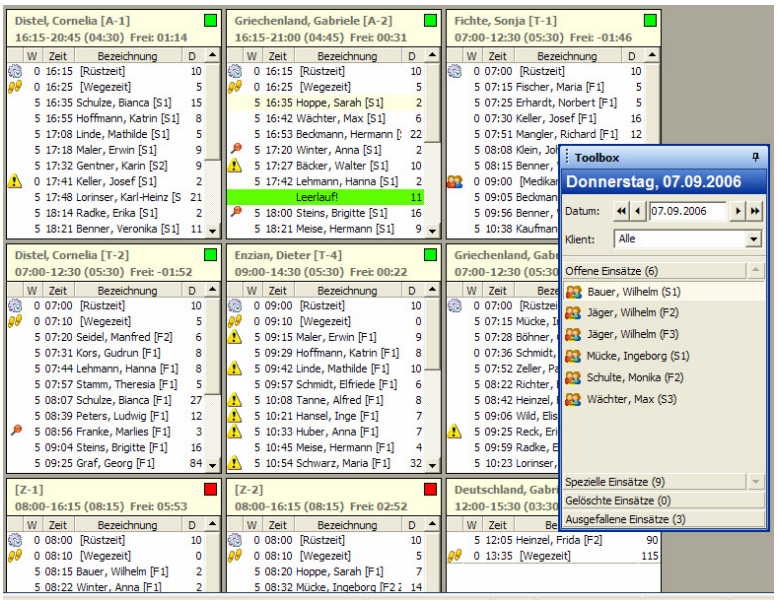
Abbildung: Prozessintegration



Zusätzlich erbrachte, abrechnungsrelevante Leistungen werden auch nicht mehr vergessen. Dies steigert den Umsatz. Anforderungen zur maschinenlesbaren Abrechnung nach § 302 SGB V, zusätzlicher Verwaltungsaufwand durch das Pflegequalitätssicherungsgesetz oder die seit 01.01.2006 in Kraft getretene Qualitätssicherungsrichtlinie sind ohne zusätzliches Personal zu bewältigen. Aussagekräftige Soll-/Ist-Vergleiche von geplanten und erbrachten Leistungen sind ohne Mehraufwand möglich.

Genauso einfach wie mit der klassischen Stecktafel, aber entschieden komfortabler können Einsätze auf Touren und Mitarbeiter verteilt werden. Die noch nicht geplanten Einsätze werden einfach mit der Maus auf die Tour gezogen. Damit sieht man auf Anhieb, welche Start- und Endzeiten, Toleranzzeiten und Leistungen diesem Einsatz zugewiesen wurden.

Übersichtliche Tourenplanung



Erlösorientierte Tourenplanung steigert den Umsatz

Welche meiner Touren sind eigentlich rentabel, bei welchen meiner Klienten lohnt sich eigentlich der Einsatz bei wirtschaftlicher Betriebsführung unter den jetzt vorherrschenden Rahmenbedingungen nicht? Dies sind sicherlich Fragen, die sich viele Leitungen von ambulanten Pflegediensten stellen müssen.

Mit einer Erlösorientierten Tourenplanung steht eine Funktion zur Verfügung, die ohne zusätzliches Controlling-Modul innerhalb der Personaleinsatzplanung schon bei der Planung Transparenz bei der Rentabilitätsbetrachtung schafft. Durch die Hinterlegung aller Wegezeiten und der jeweils anfallenden Kosten für das Personal (je nach Qualifikation), sieht man die Erlössituation der jeweiligen Tour. Jegliche Veränderungen (z.B. Änderung der Qualifikation der Pflegekraft, der Pflegstufe des Patienten) wirken sich sofort auf Ihre Erlössituation aus. Die integrierte Ampelfunktion zeigt an, ob man in der Gewinn- oder Verlustzone ist. Die Pflegedienstleitung kann somit entscheiden, wo Optimierungsmöglichkeiten bestehen, wo ggfs. eine Veränderung des Ablaufes zu einer Verringerung der Wegezeiten führt. Es stehen umfassende Auswertungen wie Erlöse pro Klient und pro Tour zur Verfügung. Der sofortige Rückschluss auf die Planung und der Plan-Ist-Abgleich zeigt, wo die Planung unrealistisch oder optimierungsbedürftig ist.

Erlöse pro Tour auf einen Blick

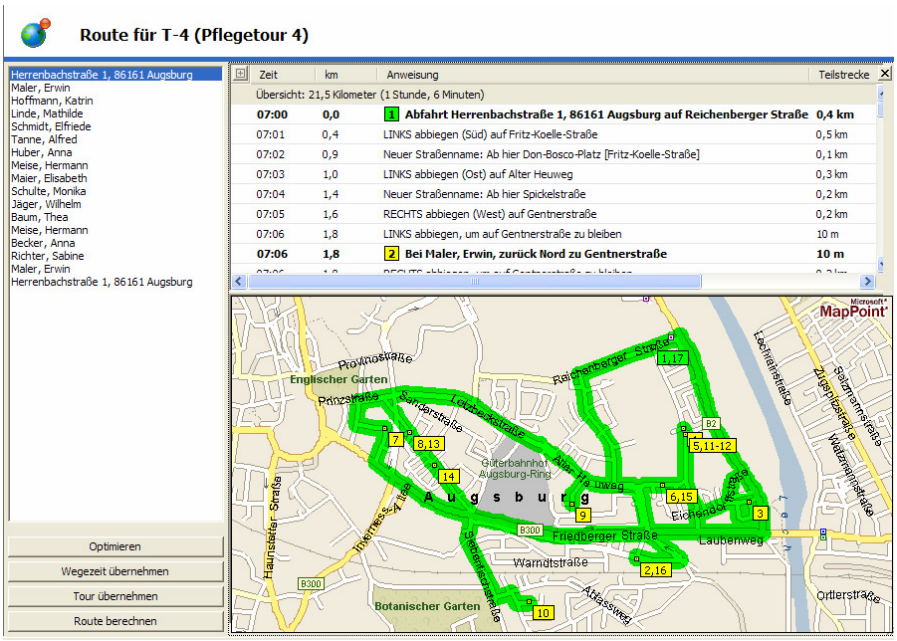
Erlöse (pro Tour)		Plandaten				18.09.2006 - 24.09.2006
Ambulanter Dienst - II					Datum: 05.09.2006	Uhrzeit: 15:09
Tour	Wegezeit +	Einsatzzeit =	Gesamtzeit	Erlöse -	Kosten =	Ergebnis
A-1	6,50 Std.	15,08 Std.	21,58 Std.	464,74 €	323,75 €	**140,99 €**
A-2	10,47 Std.	22,53 Std.	33,00 Std.	777,78 €	495,00 €	**282,78 €**
T-1	4,75 Std.	25,53 Std.	30,28 Std.	901,95 €	454,25 €	**447,70 €**
T-2	5,92 Std.	29,88 Std.	35,80 Std.	1.062,29 €	537,00 €	**525,29 €**
T-3	0,67 Std.	5,13 Std.	5,80 Std.	175,44 €	87,00 €	**88,44 €**
T-4	6,50 Std.	16,92 Std.	23,42 Std.	597,38 €	351,25 €	**246,13 €**
T-5	3,58 Std.	19,35 Std.	22,93 Std.	692,75 €	344,00 €	**348,75 €**
W-1	2,50 Std.	8,08 Std.	10,58 Std.	304,68 €	158,75 €	**145,93 €**
W-2	3,83 Std.	8,32 Std.	12,15 Std.	301,18 €	182,25 €	**118,93 €**
W-3	2,17 Std.	12,12 Std.	14,28 Std.	412,36 €	214,25 €	**198,11 €**
Z-1	3,58 Std.	20,48 Std.	24,07 Std.	176,21 €	361,00 €	**-184,79 €**
Z-2	4,08 Std.	17,75 Std.	21,83 Std.	292,22 €	327,50 €	**-35,28 €**
ZA-3	0,92 Std.	10,18 Std.	11,10 Std.	371,30 €	166,50 €	**204,80 €**
zHV1	0,25 Std.	5,02 Std.	5,27 Std.	66,78 €	79,00 €	**-12,22 €**
zHV2	3,17 Std.	12,40 Std.	15,57 Std.	291,51 €	233,50 €	**58,01 €**
zHV3	0,95 Std.	11,80 Std.	12,75 Std.	145,30 €	191,25 €	**-45,95 €**
zHV4	0,42 Std.	10,87 Std.	11,28 Std.	96,41 €	169,25 €	**-72,84 €**
zPF	0,50 Std.	2,62 Std.	3,12 Std.	69,26 €	46,75 €	**22,51 €**
Summe	60,75 Std.	254,07 Std.	314,82 Std.	7.199,54 €	4.722,25 €	**2.477,29 €**

Selbstverständlich sind die pflegerischen Vorgaben, sofern im Programm hinterlegt, auch automatisch berücksichtigt (qualifikationsabhängige Leistungen, Pflegefachkraft, Pflegehelferin).

Intelligente Touren- und Routenplanung steigert die Effizienz

Mit einer integrierten Routenplanung können die Fahrtstrecken gezielt geplant werden, um Kilometer und Fahrtzeiten von Patient zu Patient zu minimieren. Die zu erwartenden Wegezeiten werden automatisch in die Tourenplanung übernommen. Der Mitarbeiter bekommt dann seine optimierte Tour direkt aufs sein Handy geladen – komplett mit Leistungsübersicht und Adressen aller Patienten. Die angezeigte Strecke kann in verschiedenen Formaten ausgegeben werden, z.B. als detaillierte Fahrtanweisung von Adresse zu Adresse. Denkbar ist auch eine Verbindung zwischen Tourenplanung und einem Navigationssystem.

Die intelligente Routenplanung spart Zeit



Mobilfunk und Internet machen es möglich – Mobile Datenerfassung über handelsübliche Handys

Die Ist-Daten kommen dabei aus der Mobilen Datenerfassung per Handy in die PEP. Wie funktioniert das in der Praxis? Vor Dienstbeginn wird der der Tourenplan direkt auf das Handy der Pflegemitarbeiter geladen. Auf einen Blick ist klar, welche Einsätze an diesem Tag anstehen. Während der Tour werden die erbrachten Leistungen direkt eingegeben. Die Daten werden sofort übertragen und stehen dem Management und der PDL umgehend grafisch aufbereitet zur Verfügung. Damit erübrigt sich die Übernahme der Daten aus dem auf Papier vorliegenden Leistungsnachweis am Monatsende. Dies spart Zeit, die für wichtigere pflegerische Leistung genutzt werden kann, die dem Wohl der Patienten dienen. Dabei ist die Erfassung von Arbeits- und Leistungszeiten über das Handy spielend einfach. Lediglich zwei Tasten auf dem Handy werden benötigt, um alles zu dokumentieren.

Durch integrierte Lösungen werden Datenlücken geschlossen – und Prozesse optimiert.

Nach Abschluss der Tour werden die Leistungsdaten für die Faktura an ein Abrechnungssystem, die Arbeitszeiten für die Lohnberechnung an eine Lohn- und Gehaltssystem übermittelt. Faktoren wie zuschlagspflichtige Zeiten, Mehrarbeit, besondere Leistungen (z.B. Hausbesuchspauschalen) werden berücksichtigt. Gerade durch den lückenlosen Datentransfer können weit reichende Rentabilitätspotentiale geschaffen werden.

Fazit und Schlussfolgerung

Die „Ökonomisierung“ sozialer Leistungen übt erheblichen Druck auf alle Beteiligten aus. Das Leitbild einer humanen, sozialen und ganzheitlichen Pflege und Betreuung steht zunehmend in Konkurrenz zu effizienten Organisationsstrukturen und kostengünstigen Angeboten. Management und Pflegedienstleitung sind gefordert den Spagat zwischen Kosten- und Qualitätsbewusstsein zu meistern. Ein schier unlösbares Problem. Und: Der Erfolg ambulanter Pflegeeinrichtungen hängt in zunehmendem Maße von der wirtschaftlichen Führung und dem Nachweis qualifizierter Pflege und Betreuung ab. Informationstechnologie ist daher zweifelsohne auch für ambulante Einrichtungen ein entscheidender Erfolgsfaktor, der den Geschäftserfolg maßgeblich beeinflusst. Ambulante Dienste werden nicht umhin kommen, ihre Prozesse zu optimieren. Die Einführungsphase von Softwarelösungen ist dabei der richtige Zeitpunkt, sich Gedanken über Arbeitsabläufe zu machen und diese ggfs. zu optimieren. Es geht nicht darum, die Qualität der Pflege zu reduzieren, um wirtschaftlich Arbeiten zu können. Aber wie in jeder Branche sind auch in der ambulanten Pflege beeinflussbare Faktoren vorhanden, die sich konkret auf eine Verbesserung der (finanziellen) Ergebnissituation auswirken. Die Wertschöpfung ambulanter Pflegeeinrichtungen liegt in der Betreuung und Pflege von Menschen. Damit dies so bleibt, dazu hilft eine prozessorientierte Software, die exakt an die Abläufe von ambulanten Einrichtung angepasst ist.

Vorteile einer EDV-basierten Personaleinsatzplanung

- Verschiedene Untersuchungen zeigen: Pflegekräfte verbringen rund ein Viertel der Zeit auf dem Weg. Jede Optimierung dieser Zeit kann sich auf das Gesamtergebnis auswirken
- Bereits in der Planung sieht man, wie sich organisatorische Änderungen auf die Erlössituation auswirken
- Die Planung wird auch qualitativ optimiert durch grafische Hinweise bei Regelverletzungen
- Keine Doppelerfassung von Leistungs-/Patienten- und Mitarbeiterdaten
- Dokumentation von Arbeits-, Dienst- und Versorgungszeiten direkt vor Ort
- Hohe Informationstransparenz von der Planung bis zur Erfassung
- Erfassung von Leistungsdaten, Versorgungszeiten, Arbeitszeiten, Dienstgängen, Pausen etc. über handelsübliche Handys

Autoren:	
Uwe Huchler, Diplomökonom Univ.	Andreas Ritter, Diplom-Kaufmann
Solution Management All for Social	Produktmanager All for Social
All for One AG	All for One AG
88436 Oberessendorf	88436 Oberessendorf
uhuchler@all-for-one.de	aritter@all-for-one.de
www.all-for-social.com	www.all-for-social.com