

Inhalt

Einleitung zur vierten Auflage	7
1 Die Einsatzplanung: Struktur und Verantwortung	13
1.1 Der Kreislauf der Einsatzplanung	13
1.2 Arbeitsabläufe früher und heute	15
1.3 Erwartungen an die Einsatzplanung	16
1.4 Was bedeutet Zeit?	19
1.5 Die Entwicklung der professionellen Ambulanten Pflege	21
1.6 Die Konkurrenz zum „Pflegegeld“	25
1.7 Die Rolle der PDL	26
1.8 Die Verantwortung der PDL	30
1.9 Zusammenfassung	35
2 Alle Leistungen richtig definieren	37
2.1 Die Leistungen der Pflegeversicherung	38
2.2 Die Leistungen der Krankenversicherung	53
2.3 Ergänzende Leistungen der Sozialhilfe	56
2.4 Privatleistungen	57
2.5 Zusammenfassung	69
3 Die Auftraggeber	71
3.1 Ist der Pflegebedürftige ein Kunde?	72
3.2 Die richtigen Kund:innen aufnehmen!	75
3.3 Der Pflegevertrag	76
3.4 Transparente Preislisten	77
3.5 Zusammenfassung	79
4 Grundlagen des Arbeitsrechts	81
4.1 Arbeitszeitgesetz (ArbZG)	81
4.2 Teilzeit- und Befristungsgesetz (TzBfG)	84
4.3 Mutterschutzgesetz (MuSchG)	86
4.4 Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	87
4.5 Nachweisgesetz (NachwG)	88
4.6 Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngegesetz – MiLoG)	89
4.7 Gewerbeordnung (GewO)	92
4.8 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)	92
4.9 Sechste Verordnung über zwingende Arbeitsbedingungen für die Pflegebranche (6. PflegeArbbV)	94
4.10 Zusammenfassung	96
5 Personalbedarf und Arbeitsverhältnisse	97
5.1 Kundenwünsche und Personalbedarf	97
5.2 Traditionelle Arbeitsmodelle der Pflege	98
5.3 Zusammenfassung	104

6 Flexibilisierungschancen der Arbeit	105
6.1 Direktionsrecht	108
6.2 Beschäftigungsverhältnis	110
6.3 Arbeitszeitmodelle	122
6.4 Arbeitszeitkonten	128
6.5 Zusammenfassung	133
7 Die Erstellung des Dienstplanes	135
7.1 Ziele	135
7.2 Formale Inhalte und Strukturen	139
7.3 Kriterien der Dienstplanung	143
7.4 Praktische Dienstplanung	144
7.5 Zusammenfassung	149
8 Definition der Planungszeiten	151
8.1 Leistungszeit bei Pauschalen	151
8.2 Umgang mit Zeitvorgaben der Pauschalen	159
8.3 Falsche Orientierungen	163
8.4 Definition bei Zeitabrechnung	166
8.5 Langsame und schnelle Mitarbeiter:innen	168
8.6 Individuelle Wegezeiten	173
8.7 Differenzierte Organisations- und Dienstleistungszeiten	175
8.8 Zusammenfassung	182
9 Bausteine der Einsatzplanung	183
9.1 Touren- statt Mitarbeiterzuordnung	183
9.2 Fachliche Anforderungen	184
9.3 Feste Versorgungszeiten	189
9.4 Weitere Wünsche der Kund:innen	194
9.5 Zusammenfassung	196
10 Versorgungsgebiet und Organisation der Touren	197
10.1 Das eigene Versorgungsgebiet	198
10.2 Zentral oder dezentral	204
10.3 Schlüsseltresore lösen viele Probleme!	207
10.4 Die richtigen Verkehrsmittel wählen	208
10.5 Zusammenfassung	210
11 Die Soll-Tourenplanung	211
11.1 Der Grundtourenplan	211
11.2 Die Planung der Touren	213
11.3 Einsätze doppelt fahren?	215
11.4 Zuordnung der Mitarbeitenden zu den Touren	218
11.5 Planungshilfe Erlösorientierung der Tour?	220

11.6 Planungsregeln und Werkzeuge	222
11.7 Pausen planen	223
11.8 Kund:innen gruppieren	226
11.9 Mit Mitarbeiterausfall umgehen	226
11.10 Hauswirtschaft anders planen	229
11.11 Tourenplanung dem Computer überlassen?	230
11.12 Zusammenfassung	231
12 Tourenpläne: Inhalte und Funktion	233
12.1 Tourenpläne sind Arbeitsanweisungen	233
12.2 Inhalte der Tourenpläne und richtige Erfassung	234
12.3 Die richtige Datenerfassung	235
12.4 Zusammenfassung	237
13 Der Soll-Ist-Abgleich	239
13.1 Das Tagesschau-Prinzip	239
13.2 Der zeitnahe Soll-Ist-Abgleich	240
13.3 Umgang mit Abweichungen	242
13.4 Pünktlich sein heißt auch: den Kunden ernst nehmen!	244
13.5 Umgang mit Heimlichen Leistungen	246
13.6 Spontane Mehrleistung und kurzfristige Absagen	251
13.7 Umgang mit Abweichungen	255
13.8 Problematische Mitarbeiter:innen?	258
13.9 „Rechnet“ sich der Mehraufwand in der Tourenplanung?	260
13.10 Zusammenfassung	261
14 Entwicklungsstrategien	263
14.1 Mehr freie Wochenenden	263
14.2 Komplett neu anfangen	264
14.3 Die Babyboomer: die heimliche Personalreserve?	265
14.4 Warum muss die Pflege immer flexibel sein?	267
14.5 Zuschüsse der Pflegeversicherung nutzen	268
14.6 Zusammenfassung	269
15 Controlling und Strategien	271
15.1 Kosten pro Stunde als Basiswert	271
15.2 Arbeitszeit zu erbrachten Leistungen	272
15.3 Auswertung der Tourenplanung	274
15.4 Wegezeiten überwachen	277
15.5 Leistungscontrolling im SGB XI	279
15.6 Was ist besser? Leistungskomplexe oder Zeitabrechnung	281
15.7 Zusammenfassung	282
Anhang	283
Literatur und Links	283
Die Autoren	285