

Inhaltsverzeichnis

	Einleitung	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	17
1.4	Was bedeutet Zeit?	21
1.5	Die Entwicklung der professionellen Ambulanten Pflege	23
1.6	Die Rolle der PDL	29
1.7	Die Verantwortung der PDL	33
1.8	Zusammenfassung	40
2	Leistungen richtig definieren	43
2.1	Die Leistungen der Pflegeversicherung	44
2.2	Die Leistungen der Krankenversicherung	61
2.3	Ergänzende Leistungen der Sozialhilfe	63
2.4	Privatleistungen	64
2.5	Zusammenfassung	78
3	Die Auftraggeber	79
3.1	Der Pflegevertrag	84
3.2	Transparente Preislisten	85
3.3	Zusammenfassung	87
4	Grundlagen Arbeitsrecht	89
4.1	Arbeitszeitgesetz (ArbZG)	89
4.2	Teilzeit- und Befristungsgesetz (TzBfG)	91
4.3	Mutterschutzgesetz (MuSchG)	93
4.4	Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)	94
4.5	Nachweisgesetz (NachwG)	95
4.6	Gesetz zur Regelung eines allgemeinen Mindestlohns (Mindestlohngesetz – MiLoG)	96
4.7	Gewerbeordnung (GewO)	99
4.8	Bürgerliches Gesetzbuch (BGB)	99
4.9	Vierte Verordnung über zwingende Arbeitsbedingungen für die Pflegebranche (Vierte Pflegearbeitsbedingungenverordnung – 4. PflegeArbbv)	101
4.10	Zusammenfassung	104
5	Personalbedarf und Arbeitsverhältnisse	105
5.1	Kundenwünsche und Personalbedarf	105
5.2	Traditionelle Arbeitsmodelle der Pflege	107
5.3	Zusammenfassung	112

6	Flexibilisierungschancen der Arbeit	113
6.1	Direktionsrecht	117
6.2	Beschäftigungsverhältnis	119
6.3	Arbeitszeitmodelle	133
6.4	Arbeitszeitkonten	142
6.5	Zusammenfassung	148
7	Die Erstellung des Dienstplanes	151
7.1	Ziele	151
7.2	Formale Inhalte und Strukturen	157
7.3	Beispiel Dienstplanung mit Auswertung	161
7.4	Kriterien der Dienstplanung	167
7.5	Praktische Dienstplanung	168
7.6	Zusammenfassung	175
8	Definition der Planungszeiten	177
8.1	Leistungszeit bei Pauschalen	177
8.2	Umgang mit Zeitvorgaben	188
8.3	Definition bei Zeitabrechnung	191
8.4	Langsame und schnelle Mitarbeiter	194
8.5	Individuelle Wegezeiten	200
8.6	Differenzierte Organisationszeiten	201
8.7	Zusammenfassung	210
9	Bausteine der Einsatzplanung	213
9.1	Touren- statt Mitarbeiterzuordnung	213
9.2	Fachliche Anforderungen	214
9.3	Feste Versorgungszeiten	220
9.4	Weitere Wünsche der Kunden	224
9.5	Zusammenfassung	226
10	Versorgungsgebiet und Organisation der Touren	227
10.1	Das eigene Versorgungsgebiet	228
10.2	Zentral oder dezentral	236
10.3	Zusammenfassung	243
11	Die Soll-Tourenplanung	245
11.1	Der Grundtourenplan	245
11.2	Die Planung der Touren	246
11.3	Einsätze doppelt fahren?	249
11.4	Zuordnung der Mitarbeiter zu den Touren	252
11.5	Planungshilfe Erlösorientierung der Tour?	255
11.6	Weitere Planungsregeln und Werkzeuge	258
11.7	Pausen planen	259
11.8	„Pakete“ packen	262

11.9	Springer ja oder nein?	262
11.10	Hauswirtschaft anders planen	264
11.11	Tourenplanung dem Computer überlassen?	266
11.12	Zusammenfassung	267
12	Tourenpläne: Inhalte und Funktion	269
12.1	Tourenpläne sind Arbeitsanweisungen	269
12.2	Inhalte der Tourenpläne und richtige Erfassung	271
12.3	Die richtige Datenerfassung	272
12.4	Zusammenfassung	273
13	Soll-Ist-Abgleich	275
13.1	Das Tagesschau-Prinzip	275
13.2	Der zeitnahe Soll-Ist-Abgleich	277
13.3	Umgang mit Abweichungen	278
13.4	Pünktlich sein heißt auch: den Kunden ernst nehmen!	283
13.5	Umgang mit Heimliche Leistungen	284
13.6	Umgang mit Abweichungen	297
13.7	Problematische Mitarbeiter?	299
13.8	„Rechnet“ sich der Mehraufwand in der Tourenplanung?	302
13.9	Tourenplanung verbessern mit Hilfe der Pflegeversicherung	303
13.10	Zusammenfassung	305
14	Controlling und Tourenplanung	307
14.1	Kosten pro Stunde als Basiswert	307
14.2	Arbeitszeit zu erbrachten Leistungen	309
14.3	Auswertung der Tourenplanung	311
14.4	Leistungscontrolling im SGB XI	315
14.5	Was ist besser? Leistungskomplexe oder Zeitabrechnung	317
14.6	Zusammenfassung	319
	Literatur und Links	320
	Autoren	323