

Blick in die Praxis

„Die elektronische Dokumentation hat uns spürbar entlastet“

Interview mit Bernhard Arens, Geschäftsführer des EB-Pflegeteams in Dornum/Ostfriesland

Mit dem Smartphone erfassen und übermitteln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des EB-Pflegeteams ihre Fahrtzeiten sowie die von ihnen erbrachten Leistungen an den Kundinnen und Kunden. Der ambulante Pflegedienst ließ damit die aufwendige Papierdokumentation hinter sich.

Herr Arens, Sie setzen seit Jahren auf die elektronische Dokumentation. Was kann diese besser als das gute alte Papier?

Es ist schlichtweg eine deutliche Erleichterung unserer Arbeit. Die Krankenkassen wollen für ihre Abrechnungen minutengenau wissen, wie viel Zeit wir womit bei den Pflegebedürftigen zugebracht haben. Die unzähligen Einzelleistungen waren aber kaum mehr erfassbar. Es brauchte zwei bis drei Personen, die sich ausschließlich mit der Leistungserfassung per Papier beschäftigt haben. Da war klar: Es muss eine Lösung her. Deshalb haben wir schon 1999 auf ein elektronisches Dokumentationssystem umgestellt.

Wie muss man sich das System vorstellen? Wie funktioniert es?

Wir nutzen es nur zur Leistungserfassung, obwohl es mehr kann. Unsere Pflegenden sind mit einem Smartphone ausgestattet, auf das sie täglich ihre Tourenplanung geschickt bekommen. Sie erhalten also zu Beginn ihres Arbeitstages die Route, die Namen und Adressen der Pflegebedürftigen sowie die zu erbringende Leistung, beispielsweise „Verbandswechsel linkes Bein“. Sind sie am Ort angekommen, beenden sie per Knopfdruck die Aufzeichnung der Fahrtzeit und es beginnt die Aufzeichnung der Arbeitszeit mit der Patientin oder dem Patienten. Die pflegebedürftige Person wird versorgt und jede Leistung manuell auf dem Smartphone abgehakt und damit als erbracht gekennzeichnet. Ist die pflegerische Versorgung beendet, endet auch die Leistungserfassung und die Weiterfahrt beginnt.

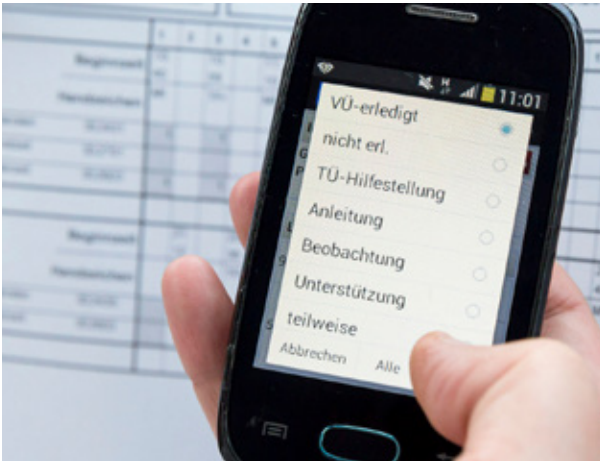
Das System erstellt also selbst die Touren und Aufgaben?

Welche Leistungen die Pflegebedürftigen benötigen, müssen wir natürlich manuell eingeben. Das können wir aber ganz individuell gestalten. Zum Beispiel können wir so eine demente Patientin daran erinnern, dass der Bus zur Tagespflegeeinrichtung gleich kommt. Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter sieht diese Info auf dem Smartphone und kann sie vor Ort umsetzen. Was die Tourenplanung angeht: Die machen wir selbst. Dazu müssen wir nur die einzelnen

EB-Pflegeteam, Dornum/Ostfriesland (Niedersachsen)

- ▶ Eingesetzte Technologien: elektronische Dokumentation (Zeit- und Leistungserfassung)
- ▶ Beginn des Technikeinsatzes: 1999
- ▶ Art der Pflegeeinrichtung: ambulanter Pflegedienst
- ▶ Träger: privat
- ▶ Anzahl der Beschäftigten: circa 40, davon circa 35 Pflegenden
- ▶ Anzahl der Patientinnen und Patienten: circa 210

www.eb-pflegeteam.de



Das Smartphone gehört zur Grundausrüstung der Pflegenden. Darüber werden die erbrachten Leistungen im Dokumentationssystem erfasst (links oben, unten). Vitalparameter wie der Blutzuckerspiegel werden vom EB-Pflegeteam allerdings noch auf Papier festgehalten (rechts).

„Besuche“ per Drag-and-drop mit der Maus in die gewünschte Reihenfolge bringen. Natürlich könnte das System das auch eigenständig. Aufgrund unserer langjährigen Erfahrung und guten Ortskenntnis sind wir hier aber besser. So hat uns die Vorgängersoftware früher schon mal zu einem Patienten irgendwo mitten in der Nordsee geschickt. Ist der Tourenplan für den Tag fertig, wird er auf den Server übertragen, von dem die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihn dann morgens abrufen.

Das klingt nach viel Aufwand, jeden Tag manuell zu planen.

Nicht wirklich. Das System hat eine Planungsautomatik, das heißt, die Leistungen der vergangenen Woche werden automatisch in die nächste Woche übernommen. Und die Touren sind ja auch fast immer die gleichen. Damit hat man schon ein festes Gerüst, auf das wir aber Einfluss nehmen können, wenn zum Beispiel neue Patientinnen und Patienten hinzukommen und in eine Tour eingebaut werden müssen. Das machen wir manuell, weil wir am ehesten wissen, wo es gut passt.

Im Pflegealltag läuft ja nicht immer alles nach Plan. Wie flexibel ist das Dokumentationssystem?

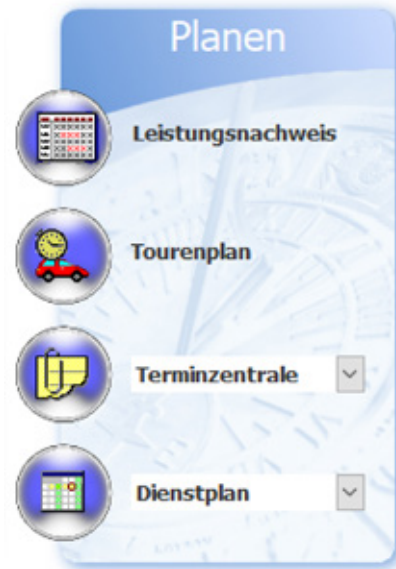
Es ist flexibel. Unsere Pflegenden haben die Möglichkeit, Touren anzupassen, beispielsweise wenn eine Patientin oder ein Patient einen Termin hat und zur geplanten Zeit nicht anzutreffen ist. Außerdem können sie Sonderzeiten im System festhalten, wenn etwas Unvorhergesehenes passiert oder eine Versorgung mal länger dauert. Und natürlich können die Pflegenden auch von einer geplanten Leistung abweichen, wenn es nötig ist. So haben wir häufiger den Fall, dass Diabetikerinnen und Diabetiker nicht gespritzt werden müssen, weil die Blutzuckerwerte okay sind. Die Leistung wird dann als „nicht erledigt“ markiert. Am nächsten Morgen, wenn wir die routinemäßige Nachprüfung des Vortages machen, sehen wir das und können die Leistungserfassung im Nachhinein korrigieren.

Wie ist es gelungen, das Dokumentationssystem fest im Arbeitsalltag zu verankern?

Zwei Dinge waren entscheidend: die Offenheit, Neues zu lernen, und die Konsequenz, es umzu-



Bernhard Arens, Geschäftsführer des EB-Pflegeteams, bei der Tourenplanung mit der Dokumentationssoftware.



setzen. Zunächst haben wir für die „Büromannschaft“ eine Schulung gebucht bei den Entwicklern der Software, die uns interessiert hat. Das haben wir als Betriebsausflug gestaltet. Es ging darum, das Programm und seine Chancen näher kennenzulernen. Und dann haben wir das System in Betrieb genommen ohne die Option eines Zurücks. Denn einen Probetrieb hätten wir uns nicht leisten können. Dazu waren Anschaffung und Wartungskosten zu teuer. Letztlich haben wir uns also einfach entschieden und es gemacht. Heute gibt es bei uns niemanden mehr, der nur noch auf Papier dokumentiert. Was beim Prozess auch geholfen hat: Die Softwarefirma hat uns jederzeit gut beraten und war immer über eine Hotline erreichbar, sodass Probleme schnell gelöst werden konnten.

Wie gestaltete sich der Umstieg?

Unterschiedlich. Ganz zu Beginn gab es einige Beschäftigte, die parallel zur neuen elektronischen Dokumentation eine Zeit lang weiter mit der Papierdokumentation gearbeitet haben. Wir haben aber von Anfang an gesagt: Es gibt keine Fluchttüren, an der elektronischen Dokumentation führt kein Weg vorbei. Über eine Einführungsschulung haben wir sichergestellt, dass alle das System bedienen können. Und wenn bei uns jemand neu anfängt, dann wird er natürlich auch in das Dokumentationssystem eingeführt. Grundsätzlich ist es so, dass die Technologie für

die jüngeren Kolleginnen und Kollegen überhaupt kein Problem darstellt. Hier lief alles problemlos vom ersten Tag. Es sind eher die Älteren, die Berührungsjüngste hatten und zum Teil noch haben.

Wie äußern sich diese Ängste?

Durch Reserviertheit. Das zeigte sich ja nicht nur in den wochenlangen Doppelabrechnungen. Viele ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben noch heute manchmal Probleme, die Technik richtig zu bedienen. Dazu gehört zum Beispiel, das Smartphone am Ende des Arbeitstages korrekt zu synchronisieren und zu beachten, dass man eine Internetverbindung braucht, damit die erfassten Leistungen an uns übermittelt werden. Das führt schon mal dazu, dass Daten für mehrere Tage fehlen und dann später auf einen Schlag bei uns hereinströmen. Es wird auch ab und an vergessen, die Fahrt- und Leistungszeiten richtig zu erfassen, wozu im Prinzip nur ein Knopfdruck gehört. Das sind aber alles Probleme, mit denen wir leben können. Eine strikte Verweigerung gab es nie. Ganz im Gegenteil: Insbesondere die Jüngeren bei uns würden gern noch mehr mit dem System machen.

Was kann das System denn noch und wo sehen Sie Grenzen?

Neben der Zeit- und Leistungserfassung könnte man es auch zur Wunddokumentation nutzen, indem die Pflegenden Fotos machen. Außerdem



Trotz moderner Technologien: Der persönliche Kontakt in der Pflege bleibt auch beim EB-Pflegeteam unersetzlich.

könnten Vitalwerte wie Blutdruck, Puls und Blutzucker erfasst werden, was wir nach wie vor nur auf Papier tun. Wir spüren aber: Zu viel Technologieinsatz wollen viele unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht. Da gibt es noch eine große Zurückhaltung. Und auch die Angst vor Überwachung muss man ernst nehmen. So haben wir zum Beispiel keine Ortserfassung durch die App beim Fahren. Das wäre zu nahe an der Spionage.

Trotz dieser Grenzen: Hat sich das elektronische Dokumentationssystem für Sie bewährt?

Auf jeden Fall. Wir planen sogar die Ausweitung des Einsatzes für unsere Pflegedokumentation in absehbarer Zeit. Ich denke, ich bin ganz gut im Bilde über den technischen Stand. Ich schaue zum Beispiel, welche Systeme andere Pflegedienste einsetzen, und auch der Berufsverband informiert über neue technische Entwicklungen. Die Arbeitserleichterung durch die Software ist für uns jedenfalls enorm. Derzeit betreuen wir etwa 210 Patientinnen und Patienten in der ambulanten Pflege. Wenn wir das mit der Papierdokumentation erfassen müssten, würde das einen enormen personellen Aufwand bedeuten. Einziges Manko ist das schlechte Mobilfunknetz in der Region, sodass es häufiger zu Problemen kommt, wenn sich in einem Funkloch keine Daten übermitteln lassen. Aber dafür kann ja die Software nichts.

Zu guter Letzt: Wo sehen Sie noch Potenziale?

Einerseits bei der Finanzierungsfrage. Wir haben das Dokumentationssystem komplett selbst bezahlt. Heute gibt es meines Wissens Förderprogramme dafür. Allerdings sind diese oft zu kompliziert und bürokratisch. Was die Software anbelangt, wäre eine stärkere Vernetzung mit den Arztpraxen sinnvoll – gerade im Sinne der Pflegebedürftigen. Wenn wir beispielsweise einen erhöhten Blutzuckerwert direkt an die Ärztin oder den Arzt übermitteln könnten, könnte dieser sofort die Therapie anpassen und zum Beispiel höhere Einheiten verordnen. Heute müssen unsere Pflegenden die Werte erst an uns melden und wir kontaktieren dann die Arztpraxis.