



Fotos: Diakoniestation HJU gGmbH

„Wir haben den Schritt gewagt“

Die Diakoniestation Hesel-Jümme-Uplengen hat 2020 den Schritt in die digitale Dokumentation gemacht. Ziel war es, alle Formulare in Papierform digital zu ersetzen. Ein Praxis-Bericht aus dem ländlichen Ostfriesland.

Text: Marcus Schumacher

Angefangen mit der Digitalisierung in der ambulanten Pflege haben wir, die Diakoniestation Hesel-Jümme-Uplengen GmbH, schon 2010 – oder vielmehr mit dem, was wir damals darunter verstanden. Eingeführt wurden seinerzeit „Windows Mobil“-Telefone, mit denen der Mitarbeitende seine Arbeitszeit und die erbrachten Leistungen beim Klienten erfassen konnte. Die Hürden zu Beginn waren höher als gedacht, für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen war es ungewohnt, Daten mit einem Telefon zu erfassen. Angst vor Neuem – das war ein großes Problem und nicht immer war es einfach, den Mitarbeitenden die Berührungsängste vor der „modernen“ Technik zu nehmen. Zudem war der Empfang hier im ländlichen Ostfriesland nicht überall gegeben, sodass gerade die Anfänge oft frustrierend waren. Heute sieht das ganz anders aus. Was zu Beginn eine Herausforderung war, ist heute Alltag: die Kommunikation und der Umgang mit den Neuen Medien und die damit verbundene Kommunikation.

Ziel: alle Papierformulare digital ersetzen

In 2020 haben wir den Schritt in die digitale Dokumentation gewagt. Unser Ziel war es, alle Formulare, die es in Papierform gab, in 2020 digital zu ersetzen. 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an drei verschiedenen Standorten arbeiten bei uns mit einem Mobilgerät. Die Umsetzung sollte neben der Installation der neuen Software auf dem Handy sowie der Einweisung und Schulung der Mitarbeitenden in drei Monaten erfolgen. In dieser Zeit wurde von den Mitarbeitenden doppelt dokumentiert, in Papierform und digital. Es gab bei der Umstellung kleinere Probleme mit der Digitalisierung, da auch trotz gründlicher Planung immer noch Formulare ans Licht kamen, die nur sehr selten benötigt wurden. Auch der Software-Anbieter musste bei der Datenerfassung noch Änderungen vornehmen, um einen reibungslosen Ablauf in der Praxis zu gewährleisten. Insgesamt haben wir fast sechs Monate gebraucht, bis das Projekt umgesetzt war, konnten aber während der Projektphase viele Arbeitsabläufe deutlich verschlanken.

„In allen Bereichen ist eine deutliche Effizienzsteigerung spürbar.“

Deutliche Effizienz-Steigerung in allen Bereichen

Digitalisierung als Chance verstehen, die Möglichkeit nutzen, alle Arbeitsabläufe zu überprüfen und zu hinterfragen – das war eine große Herausforderung für alle Mitarbeitenden, auch in der Verwaltung. Im Nachgang können wir sagen, dass ein Großteil der Arbeitsabläufe neu gedacht wurde und in allen Bereichen eine deutliche Effizienz-Steigerung spürbar ist. In den Anfängen waren es nur die Arbeitszeit und die Leistungserfassung beim Klienten. Heute hingegen wird mit dem Smartphone die gesamte Dokumentation erledigt. Nach anfänglicher Skepsis, ob die Mitarbeitenden ausreichend dokumentieren und die Information auch leicht abrufen, können wir hier ein positives Fazit ziehen.

Pflegequalität wird verbessert

Auch unsere QM-Beauftragte Angelika Rudolph ist von den neuen Möglichkeiten beeindruckt: „Unterm Strich haben die Mitarbeitenden mehr Zeit für die Versorgung unserer Patientinnen und Patienten. Die Dokumentation geht schneller, viele Mitarbeitende nutzen die Spracheingabe und können somit noch einfacher dokumentieren. Es gibt keine unleserlichen handschriftlichen Einträge mehr, die Dokumentation ist immer lesbar. Als Qualitätsmanagementbeauftragte kann ich schnell erkennen, ob der Pflegeprozess umgesetzt wird. Das war vorher mühsam. Die Dokumentation musste mitgebracht, die Mappe durchforstet werden. Jetzt erkenne ich sofort, ob die Pflegedokumentation mit der Pflegeplanung übereinstimmt, ob auf neue Risiken eingegangen wird oder pflegerische Maßnahmen geändert werden müssen.“ Zudem seien die Zeiten für Übergaben deutlich reduziert worden. Und die Mitarbeitenden könnten z.B. nach dem Urlaub alle wichtigen Informationen nachlesen, das mache Arbeitsabläufe effizienter, nichts werde vergessen. Angelika Rudolph: „Die Mitarbeitenden fühlen sich sicherer, da alle Patienten-Informationen tagesaktuell einsehbar sind. Sie können sich auf die Kernaufgaben der Pflege konzentrieren.“

In der ambulanten Pflege sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bekanntermaßen alleine unterwegs, durch die Digitalisierung haben sie die Möglichkeit, alle relevanten Informationen sofort zu erhalten, Infos für ihre Kollegen schneller bereitzustellen und miteinander in den Austausch zu gehen. „Trotz der Entfernung zueinander entsteht über die gemeinsame digitale Dokumentation ein Teamgefühl“, betont Angelika Rudolph. Die Technik unterstütze die Mitarbeitenden zudem in der Vermeidung von Fehlern. „Durch die gute Lesbarkeit und fehlende Doppeldokumentationen ermöglicht die digitale Dokumentation eine deutliche Reduktion der Fehlerquellen. Änderungen werden direkt in der digitalen Akte eingetragen und sind dann zeitnah für alle nachzulesen. Übertragungsfehler werden so vermieden.“

Optimierter Informationsfluss

Pflegekräfte werden entlastet und haben so auch mehr Zeit für den sozialen Kontakt mit Klienten und Angehörigen.

Der Informationsfluss, gerade im Umgang mit allen am Prozess Beteiligten, wird aufgewertet und qualitativ verbessert. Zunächst war es ungewohnt für die Klienten, den Leistungsnachweis auf dem „Telefon“ zu unterschreiben. Inzwischen klappt es wirklich gut und wir bekommen 90 Prozent unserer Leistungsnachweise in digitaler Form zurück. Das macht sich besonders in der Leistungsabrechnung bemerkbar, hier können wir die Leistungen deutlich schneller mit den Kranken- und Pflegekassen abrechnen, da die Übermittlung der unterschriebenen Leistungsnachweise auch standortübergreifend ohne zeitliche Verzögerung geschieht.

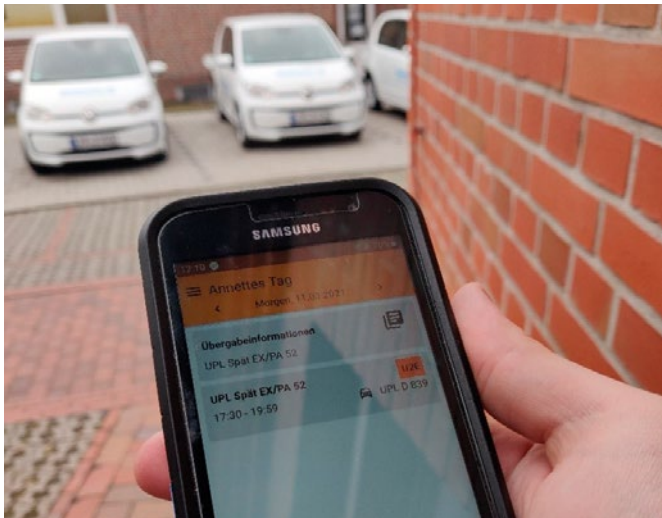
Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wurden im Umgang mit der Software geschult und haben den Klienten gezeigt, wie das mit der digitalen Unterschrift auf dem Smartphone funktioniert. Inzwischen gibt es nur noch wenige Klienten und Klientinnen, die das nicht können, überwiegend bekommen wir hierzu positive Rückmeldungen durch unsere Mitarbeitenden.

Viele Vorteile

Die papierlose Aufnahme von Klienten hat sich bewährt. Das bestätigt auch unsere Pflegedienstleitung Sandra Groth: „Das Angebot kann gleich vor Ort digital unterschrieben werden, es ist dann in der digitalen Akte beim Klienten. Effizienter geht es nicht. Alle Details können vor Ort besprochen und dokumentiert werden, ohne dass Formulare in Papierform benötigt werden.“ Wir sind uns einig: Der Verzicht auf Formulare in Papierform hat viele Vorteile und bietet neue Möglichkeiten. Der Workflow mit Dokumenten im Unternehmen kann deutlich detaillierter abgestimmt werden.

Schnelle Kommunikation üben

Wie wir alle wissen, haben sich die Handlungsmöglichkeiten für betriebliche Abläufe im Laufe der Zeit grundlegend gewandelt. Heute wird ein Messenger für die Kommunikation genutzt, Nachrichten werden in Echtzeit übermittelt. „Das erfordert auch viel Disziplin“, sagt Angelika Rudolph. „Hier kann es immer wieder zu einer Datenflut kommen, bei der wichtige Themen untergehen können. Kurze und knappe Texte müssen geübt werden. Wir konnten inzwischen auch in



- diesem Bereich ein gutes Gleichgewicht finden. Und Mitarbeiter freuen sich, dass sie nicht mehr so häufig angerufen werden und neue Informationen in Ruhe nachlesen können.“

Einweisung neuer Mitarbeitender

Auch die Schulung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ist mittlerweile im Onboarding und in der Einarbeitung fest verankert. Unsere Diakoniestation nutzt zum größten Teil die xCover Modelle von Samsung, weil diese auch bei Wind und Wetter gut zu händeln sind. Um die Abläufe möglichst realistisch darzustellen, wird eine Tour erstellt mit Patienten wie Max und Erika Mustermann. Wir öffnen gemeinsam mit dem neuen Kollegen die MDA-App von Euregions Snap, verschaffen uns einen Überblick über die Funktionen, dann wird die virtuelle Tour vom Schreibtisch aus gestartet. „Wir spielen alle Szenarien einmal durch“, sagt Diakoniestations-Mitarbeiter Thade Blank: „Was mache ich mit dem Gerät, wenn der Patient die Tür nicht öffnet. Was muss ich tun, wenn ich einen Patienten von einem Kollegen übernehmen möchte? All das wird an die Hand gegeben!“

Auch unsere erfahrenen Kolleginnen und Kollegen sind nun so geübt, dass sie bei der Einarbeitung darauf achten, das technische Know-how weiterzugeben. Durch regelmäßige Updates können die Abläufe immer weiter digitalisiert werden. Damit auch die langjährigen Mitarbeitenden über aktuelle Veränderungen in der App bzw. in der mobilen Zeit- und Leistungserfassung informiert und geschult sind, werden regelmäßig sogenannte Tutorials gedreht.

Stichwort Support

Dreh- und Angelpunkt der Digitalisierung ist selbstverständlich auch der Support. Schnell wurde klar, dass ein Mitarbeitender als Ansprechpartner im Unternehmen befähigt werden muss, auf Fragen und Probleme schnellstmöglich zu reagieren. Diese Aufgabe hat spontan unser Auszubildender mit übernommen. Er führt die Einweisung neuer Mitarbeitender in die Geräte durch und unterstützt die Kollegen im Umgang mit der Technik. Dies führt zu einer Entlastung der Mitarbeitenden. Feedback einer Mitarbeiterin: „Ich habe keine Angst mehr, etwas falsch anzuklicken, da ich ja immer jemanden anrufen kann, der mir hilft.“

Datenschutz: weniger Hürden als gedacht

Natürlich war im Zuge der Umstellung auch der Datenschutz ein zentrales Thema. Anfänglich gab es Bedenken, ob wir das Projekt Digitalisierung datenschutzkonform umsetzen können. Es war jedoch leichter als gedacht und hat uns gezeigt, dass die Dokumentation in Papierform oft mehr Risiken birgt als die digitale Dokumentation. Als ambulanter Pflegedienst müssen wir sicherstellen, dass auch die Dokumentation in Papierform vor der Einsicht durch Dritte geschützt ist, das konnten wir in der Praxis nicht sicherstellen, da die Dokumentation vor Ort beim Klienten verbleibt. Die Unterstützung durch unseren Software-Anbieter hat uns hier viel Arbeit abgenommen und die Verlagerung in die digitale Welt hat sich leichter gestaltet als zunächst vermutet.

Effizienz und Kosten: natürlich ein Thema

Digitalisierung kostet! Software und Technik schlagen gut zu Buche, hier konnten wir eine Förderung des Landes nutzen, die uns bei der Umsetzung unterstützte. Dennoch bleiben die monatlichen Kosten für die Mobilfunkverträge und die Software. Kosten, die am Anfang abschreckend wirkten. Im Nachhinein betrachtet können wir jedoch sagen, dass sich die Effizienz durch dieses Projekt deutlich gesteigert hat. Organisatorische Aufgaben der Mitarbeitenden, die durch das Dokumentieren der Pflege und die Kommunikation mit der Zentrale des Pflegedienstes verbracht wurden, konnten minimiert werden, so dass der Mitarbeiter wieder mehr Zeit für den Patienten hat. Vielleicht ist dieser „Gewinn“ an Zeit einer der größten Vorteile – für die Klienten und Klientinnen wie für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen.

Noch viel Potenzial

Wir sind auf dem richtigen Weg, aber noch nicht ganz papierlos. Gerade in der Zusammenarbeit mit anderen Dienstleistern wie Sanitätshäusern, Ärzten, Kranken- und Pflegekassen schlummert noch ein riesiges Potenzial. Auch die Angehörigen wünschen sich Möglichkeiten für Einsichtnahmen in die Dokumentation und die Möglichkeit, hier einen Austausch stattfinden zu lassen. Das ist zurzeit nur über Umwege möglich. Hier gibt es noch Entwicklungsmöglichkeiten. Abrechnung mit den Kranken- und Pflegekassen findet noch in Papierform statt, zwar werden die Daten schon digital übermittelt, müssen aber noch in Papierform (zumindest teilweise) nachgereicht werden. Wir freuen uns schon auf den Tag, wo diese Papierbelege entfallen, das wäre eine enorme Arbeitserleichterung. 🌀

Foto: Privat



Marcus Schumacher

Assistent der Geschäftsführung
Diakoniestation Hesel-Jümme-Uplengen GmbH

www.diakonie-hju.de