

Der Nutzen mobiler Zeiterfassungstechnik für ambulante Pflegedienste

Praxistaugliche Lösungen



Den Pionieren sei Dank: Wer sich heute für ein mobiles Erfassungssystem entscheidet, arbeitet mit stabilen Hard- und Softwarelösungen, die aus den Kinderkrankheiten der Entwicklungsphase längst heraus sind. Noch aber meiden viele Pflegedienste die „Mobilmachung“. Dabei fördert die Technik die Wirtschaftlichkeit ambulanter Pflege.

Von Andrea Eisenbart

Fast alle etablierten Softwarehersteller bieten inzwischen eine Lösung zur Zeit- und Leistungserfassung in der ambulanten Pflege, die auf PDAs basiert.

Foto:
Susanne El-Nawab

Unsere PDL geht nicht so gerne an den PC“ oder „Wir haben Vertrauen in unsere Mitarbeiter“. Solche Aussagen zeigen deutlich, warum mobile Erfassungssysteme es so schwer haben, sich in ambulanten Pflegediensten durchzusetzen. Dabei haben sich die Möglichkeiten der mobilen Zeit- und Leistungserfassung in ambulanten Pflegeeinrichtungen innerhalb der vergangenen vier Jahre deutlich verbessert.

Neben den bewährten Chipkartenlesern und Barcodescannern gibt es schon seit einer Weile sogenannte „Personal Data Assistants“ (PDAs). Darunter versteht man tragbare Computer in Taschenformat, die neben vielen anderen Funktionen hauptsächlich für die persönliche Kalender-, Adress- und Aufgabenverwaltung benutzt werden. Von den reduzierten Handy-Lösungen und Sonderanfertigungen für die Zeit- und Leistungserfassung hört man hingegen kaum noch etwas. Diese haus-eigenen Speziallösungen mit teuren Nutzungslizenzen bestimmter Softwareanbieter (sogenannte proprietäre Lösungen) haben sich auch

deshalb nicht durchsetzen können, weil man heute auf eine große Auswahl frei verfügbarer Software zugreifen kann.

Tatsächlich bieten inzwischen fast alle etablierten Softwarehersteller eine mobile Lösung, die auf PDAs basiert. Seit etwas mehr als einem Jahr werden diese jedoch zunehmend von so genannten Smartphones verdrängt. Solche Geräte vereinen die Möglichkeiten eines PDAs mit denjenigen leistungsfähiger Mobiltelefone. Die Mobilfunkanbieter bieten bereits ein beachtliches Sortiment dieser Geräte inklusive Vertrag an, Smartphones sind aber auch im freien Handel erhältlich.

Blackberrys lösten Boom bei Managern aus

Mobiltelefone sind, ganz unabhängig von Ausstattung und Leistung, Computer im Miniformat. Das galt für die ersten Geräte, bei denen beispielsweise Wahlwiederholung noch als Komfort verkauft wurde. Aber es gilt heute umso mehr für die leistungsfähigen Multifunktions-Handys der neuesten Generation, die längst nicht mehr nur

Telefon, sondern zugleich Mailsystem, Musikabspielgerät, GPS-Ortungssystem und vieles mehr sind.

Computer werden mit sogenannten „Betriebssystemen“ ausgestattet, also Programmen, die den Betrieb der Geräte erst ermöglichen – ohne sie bliebe das Display leer. Wie im PC-Bereich, wo Windows, Linux und Apples MacOS in Konkurrenz stehen, ist auch auf dem Mobilfunk-Endgerätemarkt ein Kampf um die Marktführerschaft der Softwarehersteller entbrannt.

Auslöser dieser Entwicklung war die Firma BlackBerry, die mit ihren Push-Mail-Anwendungen erstmals echten – und bequemem – mobilen Mail-Empfang und -Versand ermöglichte. Die Blackberrys, die bei Managern einen regelrechten Boom auslösten, haben andere Hersteller dazu veranlasst, im großen Stil nachzuziehen. Vor allem Microsoft versucht, die eigene Position zu verbessern. Der bekannte Name und die starke Bindung an die Office-Produkte aus demselben Hause sorgen denn auch für wachsende Marktanteile von „Windows Mobile“, dem Smartphone-Betriebssystem aus Redmond.

Die derzeit großen Marktanteile von Windows Mobile machen Smartphones für Entwickler sehr attraktiv, die auf dieser Basis eigene Anwendungen entwickeln. Und so konzentrieren sich mittlerweile auch die Softwarehersteller im Bereich der ambulanten Pflege bei ihrer Entwicklung von mobilen Zeit- und Leistungserfassungssystemen auf Smartphones mit Windows Mobile. Dies sichert zugleich die problemlose Kommunikation mit Windows XP oder Vista, die ohnehin auf den meisten PCs laufen.

Aus Sicherheitsgründen PIN und Passwort verwenden

Tragbare Geräte sind attraktiv, weil auch von unterwegs jederzeit bequem auf Unternehmensdaten zugegriffen und mit diesen gearbeitet werden kann: auf Kontaktadressen und Termine, aber auch Tourenpläne, Einsatzinfos und vieles mehr. Im Normalfall findet jedoch kein direkter Zugriff auf die Realdaten des Pflegedienstes statt, sondern es werden diejenigen Informationen, die auf dem Mobilgerät zur Verfügung stehen sollen, entsprechend aufbereitet und auf die Geräte (und von diesen zurück) übermittelt.

Die Übertragung der Daten auf die Geräte – die sogenannte „Synchronisierung“ – kann dabei per USB, Bluetooth oder Infrarot-Schnittstelle im Pflegedienstbüro erfolgen. Für einen wirklich mobilen Einsatz wird häufig der Abgleich über einen Datendienst der

Telefonanbieter genutzt. Dies ist die Übertragung von Informationen, zusätzlich zu Gesprächen, per GPRS, EDGE, UMTS oder HSDPA (siehe *Kasten, Seite 34*).

Zum Abgleich der Daten wird neben der Datenverbindung auch ein annehmender und bereitstellender Dienst benötigt. Dies bedeutet, dass in der Pflegedienstzentrale technische Voraussetzungen geschaffen sein müssen, auf die die Endgeräte zugreifen können. Häufig kommt hier MS-Exchange zum Einsatz, manchmal aber auch eine eigenständige Lösung der Softwareanbieter. Als Basisdienst wird hierfür das Internet genutzt.

Der Zugriff auf sensible Daten von unterwegs kann ein Sicherheitsrisiko darstellen. Mit dem Verlust eines Smartphones könnten die Daten durchaus in die falschen Hände geraten. Dies lässt sich aber durch die Verwendung von Passwörtern und PINs vermeiden und durch eine zusätzliche Verschlüsselung der Daten durch die mobile Pflegesoftware verhindern. Eine Verschlüsselung sollte auch bei der Übertragung der Daten per GPRS oder UMTS unbedingt genutzt werden.

Gute Voraussetzungen für den Umstieg

Das attraktive Marktumfeld hat nun dafür gesorgt, dass Anbieter von Pflegesoftware zum einen ausgereifte Lösungen entwickelt haben, zum anderen ist der Wettbewerb in

diesem Bereich stärker – ein Vorteil für Anwender, die nach einer Lösung mit guten Preis-Leistungs-Verhältnis suchen. Anlass also für Pflegedienste, sich mit dem Thema mobiler Datenerfassung neu oder erneut zu befassen, denn:

- Es gibt eine immer größere Auswahl an Geräten mit kürzeren Produktzyklen, das heißt, die Geräte werden immer besser, robuster und leichter bedienbar.
- Außerdem werden die Geräte über den Telefonvertrag subventioniert und sind daher meist sehr preisgünstig – mit einer marktüblichen Vertragsbindung von 24 Monaten. Das macht ihre Anschaffung extrem günstig, und ein Update nach zwei Jahren, also ein komplett neues Gerät sowie eine Garantie sind auch enthalten.
- Mobile Telefonie muss den Pflegekräften vor Ort heutzutage ohnehin zur Verfügung stehen, es entstehen daher nur die zusätzlichen Kosten für den Datentarif. Die monatlichen Kosten dafür liegen ca. zwischen 3,50 und 8 Euro pro mobilem Endgerät, abhängig vom verhandelten Rahmenvertrag.
- Mehrere Mitarbeiter können sich ein Gerät teilen. Die Geräte sind also jeweils z. B. einer Patiententour zugeordnet, so dass nicht für alle Pflegekräfte auch Smartphones angeschafft werden müssen.
- Zusätzlich sind immer Dienste wie E-Mail oder SMS verfügbar.

Eine
schrittweise
Einführung
ist zu
empfehlen

► Problem + Lösung

Problem: Noch immer fehlt vielen Pflegediensten das Interesse am Einsatz moderner IT-Systeme, um den Verwaltungsaufwand zu reduzieren. Zwar ist die Nachfrage groß, tatsächlich verwendet werden die Erfassungssysteme im Alltag aber noch zu wenig.

Lösung: Technik und Softwarelösungen laufen nach fünf Jahren Entwicklung und Praxis mittlerweile zuverlässig. Wenn man sich aber für den Einsatz mobiler Erfassungssysteme entscheidet, muss zunächst durch ausreichende Information allen

Mitarbeitern im Dienst die Scheu vor der Technik genommen werden. Dazu ist es notwendig, dass die Mitarbeiter der Führungsebene mit „gutem Beispiel“ vorangehen.

► Anbietersauswahl

Unter anderem folgende Unternehmen bieten Lösungen zur mobilen Zeit- und Leistungserfassung an:

- All for one, www.all-for-one.de
- BOS&S, www.bosusoftware.de
- Carasys, www.caracare.de

- Cognito, www.cognito-software.de
- comfuture, www.comfuture.de
- connext, www.connnext.de
- curasoft, www.curasoft.de
- DM EDV, www.dm-edv.de
- D+S Datensysteme, www.ds-datensysteme.de
- Duhan, www.duhan.de
- euregon, www.euregon.de
- factis, www.factis.de
- HyCare, www.hycare.de
- Medifox, www.medifox.de
- optadata, www.optadata-gruppe.de
- WeWeSoft, www.wewesoft.de

Wichtige Neuerungen und Mitteilungen können umgehend an die Mitarbeiter weitergeleitet werden.

- In der Regel haben die Geräte auch eine Kamerafunktion mit ausreichender Auflösung (Pixel), die sich für die Wunddokumentation eignet. Die Geräte fassen also Funktionen zusammen, für die man früher mehrere verschiedene Systeme benötigte (Telefon, Kamera, PDA usw.).
- Die Leistungsfähigkeit der Geräte hat sich verbessert und damit steigen auch die Möglichkeiten der jeweiligen mobilen Pflegesoftware. Im Fokus steht nicht mehr – wie früher – die reine Zeiterfassung, also die primäre Kontrolle der Mitarbeiter. Die Smartphones sind zu einem Arbeitsmittel geworden, das alle Kontaktdaten verfügbar hält, darüber informiert, welche anderen Mitarbeiter wo tätig sind, Routeninformationen anbietet und vieles mehr. Den Mitarbeitern vor Ort stehen immer alle wichtigen Patientendaten zur Verfügung, wie Einsatzzeit, Leistungen, Vitaldaten, Medikamente, Schlüsselinformationen, diverse Adressen, Telefonnummern und sämtliche anderen Touren.

Noch fehlt der Mut zur Umstellung

Spezialsoftware für Pflegedienste gibt es seit über 20 Jahren, weshalb sowohl die Anbieter, als auch die Einrichtungen inzwischen reichlich Erfahrungen gesammelt haben. Die jeweiligen Lösungen für mobile Systeme befinden sich durchschnittlich im fünften Jahr ihrer Entwicklung, sind also aus den Kinderkrankheiten heraus. Viel mehr haben sich viele Ansätze als sehr praxistauglich und ausgereift erwiesen.

Handys stellen ohnehin einen fast unverzichtbaren Bestandteil des Arbeitsmaterials der pflegerisch tätigen Mitarbeiter dar. Zudem planen fast alle Pflegedienste von nennenswerter Größe inzwischen Touren und Einsätze per EDV, oder setzen entsprechende Programme wenigstens für Datenerfassung und Abrechnung ein. Wer bereits auf dieser oder einer ähnlichen Basis arbeitet, für den

Lexikon

GPRS:

Die Mobilfunktechnik General Packet Radio Service beschleunigt die Datenübertragung in den herkömmlichen GSM-Mobilfunknetzen, beispielsweise um Internetseiten schneller aufs Handy zu übertragen.

GSM:

Das Global System for Mobile Communications ist ein digitaler Mobilfunkstandard für den Sprach- und Datenaustausch von Handys.

EDGE:

Enhanced Data Rates for GSM Evolution bezeichnet ein Verfahren, mit dem die Datenübertragung beim Mobilfunkstandard GSM beschleunigt wird.

UMTS:

Die dritte Mobilfunkgeneration Universal Mobile Telecommunications System überträgt Daten schneller als GSM.

HSDPA:

High Speed Downlink Packet Access ist ein Übertragungsverfahren des Mobilfunkstandards UMTS und beschleunigt als eine Art Datenturbo die Übertragung von Internetdaten.

stellt eine echte mobile Leistungserfassung und -verwaltung ohnehin den nächsten logischen Schritt dar.

Allerdings muss man feststellen, dass der tatsächliche Einsatz der Geräte bislang vergleichsweise bescheiden ausfällt. Oder anders formuliert: Die Nachfrage ist hoch, aber die tatsächliche Verwendung ist deutlich geringer. Auf Rückfrage erfahren Softwarehersteller von grundsätzlich geringem Interesse an Technik oder wenig Vertrauen in die technischen Fähigkeiten der Mitarbeiter. Auch besteht die Sorge, dass die hochwertigen Geräte den pflegerischen Alltag, Stürze nicht überleben, dass die Bedienung „fummelig“ sei. Neben diesen Bedenken steht der Wunsch, die Mitarbeiter nicht mit einem zu viel an Technik und Kontrolle zu verärgern.

Obwohl die entsprechenden Programme bereits seit Jahren, teilweise seit Jahrzehnten am Markt sind und sich stetig verbessern, scheint die intensive und ausnahmslose Nutzung von Dienst- und Einsatzplanung per EDV noch immer ein Problem darzustellen. Auch in sehr großen Einrichtungen findet sich zuweilen noch die Stecktafel an der Wand, selbst wenn inzwischen die fünfte Pflegesoftware seit Bestehen der Einrichtung eingesetzt wird.

Neben der notwendigen Überzeugungsarbeit im Bereich der Pflegedienstleitung wird hier oft der initiale Aufwand gescheut, die Planung vollständig auf die Software

zu übertragen. Wenn dann auch noch Factoring-Dienstleister oder Abrechnungszentren genutzt werden, das betriebliche Controlling also ohnehin Latenzen unterliegt, steigt die Hemmschwelle abermals. Selbst die hierfür entstehenden hohen Kosten scheinen kein ausreichendes Argument darzustellen, obwohl gerade konsequente Planung per Software derlei längst hätte überflüssig machen können.

Pflegediensten fällt es also nicht leicht, sich für eine mobile Lösung zu entscheiden. Die Technik ist zwar kostengünstiger geworden, aber die Fülle an Geräten, die beinahe im Monatsrhythmus in neuen Versionen auf den Markt kommen, und die komplexe, manchmal unüberschaubare Funktionalität vereinfachen Entscheidungen nicht gerade. Auch technische Standards verändern sich andauernd, so dass es selbst Fachleuten schwerfällt, den Überblick zu behalten.

Selbst der Erfahrungsaustausch mit anderen Einrichtungen ist nur begrenzt sinnvoll, da die Organisationsstrukturen und auch die Arbeitsweisen häufig stark voneinander abweichen. Es gibt jedoch viele Pflegedienste, die auf die neue Technik schwören und begeistert sind. Andere haben mehrere Systeme ausprobiert und kommen mit keinem klar.

So funktioniert der Einsatz im Arbeitsalltag

Die meisten Softwarehäuser haben jeweils eigene Programme entwickelt, die auf den PDAs bzw. Smartphones installiert werden. Anschließend erfolgt die Übertragung der Tourendaten und sonstiger Informationen direkt aus der Branchenlösung auf das Gerät. Dabei wird in der Regel auch festgelegt, welche Daten verfügbar gemacht werden sollen. Dies sollte grundsätzlich und je Mitarbeiter wählbar sein.

Durch den gesicherten Anmeldevorgang identifiziert sich der pflegerische Mitarbeiter für das Mobilgerät. Die Programme bieten dann – in unterschiedlicher Ausführlichkeit – die Touren- und Einsatzdaten für diesen Mitarbeiter an – und zwar absolut vergleichbar mit dem üblichen

schriftlichen Tourenplan. Vor Ort beim Kunden wird kurz die Zeit des Eintreffens quittiert. Nach der Beendigung der Pflege werden die tatsächlich erbrachten Leistungen „abgehakt“, ggf. Bedarfsleistungen hinzugefügt, und abschließend wird die Beendigungszeit des Einsatzes bestätigt.

Die Wegezeiten des Mitarbeiters ergeben sich ohne zusätzlichen Aufwand automatisch aus der Zeit zwischen den Einsätzen. Außerdem gibt es in der Regel die Möglichkeit, Pausenzeiten und Wegstrecken (Kilometer) zu erfassen. Wenn kurzfristig ein neuer Einsatz – etwa telefonisch oder per E-Mail – avisiert wurde, kann dieser manuell nacherfasst werden. Nach der beendeten Tour übergibt beispielsweise die Frühdienstmitarbeiterin das Gerät an den Spätdienst oder sie schickt die Daten per Mobilfunk in die Station. Damit stehen unmittelbar nach dem letzten Einsatz alle Ist-Daten zur Verfügung, auf Wunsch aber auch jederzeit während der Tour. In der Station sichtet die PDL die eingegangenen Daten. Unkritische Daten, also Einsatzzeiten und Leistungsinformationen, die mit der Planung im Rahmen einer zu definierenden Toleranz übereinstimmen, werden automatisch in die Software übernommen, wobei der ursprüngliche Zustand, also die Soll-Planung, jederzeit erkennbar bleiben sollte.

Abweichende Daten werden als Protokoll in Tabellenform angezeigt und müssen bestätigt oder ggf. korrigiert werden. Auf diesem Weg werden auch Fehler der Mitarbeiter vor Ort ausgeglichen, wenn diese sich versehentlich „verkllickt“ haben, was natürlich nicht auszuschließen ist.

Nutzen und Verbesserungen für Pflegedienste

Eine ganze Reihe von Verbesserungen im Betriebsablauf zeigt den konkreten Nutzen, der sich für Pflegedienste durch eine Umstellung auf mobile Zeit- und Leistungserfassung ergibt:

- **Verwaltungszeiteinsparung:** Die Verwaltungszeiten z. B. beim Soll-Ist-Abgleich der Planung reduzieren sich signifikant. Die mobil erfassten Daten werden im

günstigsten Fall auf Knopfdruck zu den Ist-Daten.

- **Transparenz:** Die genaue und mittelbare Erfassung der Pflegezeiten, der Fahrzeiten und der sonstigen Dienstzeiten eignet sich für betriebswirtschaftliche Analysen. Die Daten fließen in die Branchenlösung zurück und bestücken damit die Arbeitszeitkonten, die Lohnbuchhaltungsschnittstelle und die Erlöskalkulationen mit validen Daten. Doppelerfassungen oder das Abtippen von Leistungsnachweisen entfallen
- **Qualitätssicherung:** Es wird schlüssig nachweisbar, dass die Mitarbeiter auch vor Ort beim Kunden waren. Gegenüber den Angehörigen und Pflegebedürftigen, aber auch dem MDK werden die Zeiten zweifelsfrei belegt.
- **Materialeinsparung:** Der tägliche Ausdruck von Tourenplänen, Patienten-Datenblättern usw. entfällt.
- **Zeiteinsparung:** Mobile und exakte Zeiterfassung hilft, wertvolle Mitarbeiterzeit einzusparen, weil sogenannte Rundungszeiten entfallen und weil Verwaltungs-, wie auch pflegerisch tätige Mitarbeiter unnötige Wege ins Büro einsparen.
- **Flexibilität:** Telefonate reduzieren sich deutlich, da Informationen z. B. per SMS oder E-Mail verfügbar gemacht werden können, zudem haben die Mitarbeiter jederzeit Zugriff auf die aktualisierten Daten, ohne die Pflegedienst-Zentrale aufsuchen zu müssen.
- **Image und Außenwirkung:** Die Erfahrung zeigt, dass die Technik in Form eines Smartphones quasi zum Aushängeschild wird. Die Geräte verkörpern Modernität und Professionalität. Pflegedienste werden als fortschrittliche und verantwortungsvoll mit Ressourcen umgehende Betriebe anerkannt, weil sie innovativ und technisch auf dem neuesten Stand sind. Der Mitarbeiter mit dem Klemmbrett in der Hand hingegen wird mehr und mehr zum Anachronismus.
- **Ökonomie und Handhabung:** Pflegemitarbeiter können in der Regel die Software ohne große-

ren Schulungsaufwand bedienen. Außerdem haben die Geräte eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern, stärken sie doch deren Autonomie und Selbstbewusstsein. Zusatzeffekt: Die hohe Fehlerquote beim Abschreiben von Einsatzzeiten gehört der Vergangenheit an.

- **Logistik:** Aufgrund der Bereitschaftsdienstfunktion muss der Wochenenddienst nicht mehr den Laptop dabei haben, denn die wichtigsten Informationen stellt das Mobiltelefon bereit. Dazu gehören alle Adressen, Medikationsdaten, weitreichende Patienteninformationen und im Idealfall sämtliche Touren aller Mitarbeiter.

So gelingt die Einführung im Pflegedienst

Die Praxis hat gezeigt, dass eine schrittweise Einführung grundsätzlich empfehlenswert ist. Zunächst genügt es, nur die Führungskräfte mit den Smartphones auszustatten. Damit können diese ihren Mitarbeitern jederzeit qualifiziert Auskunft geben – Adressen, Telefonnummern, Patientendaten und vor allem Einsatzinformationen. Bekanntlich kommt der Appetit beim Essen. Im nächsten Schritt kann die Rufbereitschaft mit einem Gerät ausgestattet werden. Im dritten Schritt sollte man alle Adresslisten abschaffen, so dass die Mitarbeiter die Telefone als Datenbank, zur Information und natürlich zum Telefonieren nutzen. Der letzte Schritt, sich das Papier für die Tourenpläne zu sparen, kommt dann fast von alleine und wird erfahrungsgemäß von den Mitarbeitern selbst vorgeschlagen.

Es lohnt auf jeden Fall die Auseinandersetzung mit der Technik und passenden Softwarelösungen. Wer sich allmählich auf den Weg zur mobilen Datenerfassung begeben will, sollte allerdings Anbieter wählen, die optimale Beratung und Begleitung bieten. ■

Mehr zum Thema

E-Mail-Kontakt zur Autorin: andrea.eisenbart@hycare.de, www.hycare.de

Eine Liste von **Anbietern** zum Thema haben wir für Sie auf [Seite 33](#) zusammengestellt.

Schlüssiger nachweisbar, dass Mitarbeiter beim Kunden vor Ort waren



Andrea Eisenbart, Geschäftsführerin von HyCare Software für Pflegeeinrichtungen, www.hycare.de