

Telematik in der Pflege

Was lohnt sich wirklich?

PDA, Tablet-PC, Voice over IP: Der Einsatz moderner Informationstechnologie hat auch in der Pflege längst Einzug gehalten. Doch welche Investition lohnt sich wirklich, um die Arbeitsabläufe in Ihrem Haus effizienter zu gestalten?

Von Ewald Gratzl und Johannes Woithon

Es ist mittlerweile unumstritten, dass bei sinnvollem Einsatz der neuen Kommunikations- und Informationstechnik – der Telematik – das Arbeitsergebnis auch in der Pflege verbessert werden kann. Allerdings: Nicht immer ist die „bedingungslose informationstechnische Aufrüstung“ die allumfassende Lösung für alle Herausforderungen des Arbeitsalltags. Heute gilt es, im Sinne des Pflegepersonals und der betreuten Menschen den schmalen Grad zwischen Belästigung und Nutzen, die beide aus der Anwendung von Informationstechnologien resultieren können, salomonisch zu meistern. Der Einsatz der Informationstechnologie in Pflegeeinrichtungen bietet sich insbesondere in folgenden Bereichen an:

Abrechnung, Controlling: In der Abrechnung sowie im sensiblen Bereich des unternehmerischen Controllings werden jeweils die komplexen Regelwerke mit Hilfe von Software abgebildet. Hier stellt wohl niemand mehr den Einsatz von Informationstechnik in Frage. Die Interpretation der so gesammelten Daten liegt aber beim Bearbeiter.

Pflegedokumentation: Hier geht es mittlerweile nicht mehr nur um den Ersatz von Papierdokumenten. Auch wenn die philosophische Diskussion eines ressourcen- oder problemorientierten Dokumentationsansatzes nicht durch die EDV entschieden wird, so kann diese dennoch deutlich zur Prozessoptimierung beitragen.

Dienstplan: Mit einer EDV-gestützten Dienstplanung können Sie nicht nur die gesetzlichen Dokumentationspflichten erfüllen, sondern kurz- und lang-

fristig besser disponieren. Über die softwareseitige Möglichkeit der Einbindung von Wunschdiensten über langfristige Zeiträume übergeben Sie einen Teil der Verantwortung an Ihre Mitarbeiter – das kann entscheidend zu einer Verbesserung des Teamgedankens und des Arbeitsklimas beitragen.

Pflegestandards: Um die interne Kommunikation zu verbessern, hat sich die Einführung von gut organisierten Pflegestandards bewährt. Auch dabei hilft Ihnen Software. Das Haus spart Zeit und Kosten, die Mitarbeiter bekommen mehr Handlungssicherheit und die Bewohner profitieren von der gleichbleibenden Qualität Ihrer Servicedienstleistungen.

Kundenkommunikation: Schließlich ist es Ihr Kunde, der von dem Einsatz der EDV profitieren kann. Nutzen Sie mögliche PCs am Bett rüstiger Bewohner für ein seniorenorientiertes Internetangebot. Dazu gehört auch, dass die von Ihnen eingesetzten Geräte für den Patienten sichtbar eingesetzt werden. Erläutern Sie den Zweck und die Funktionsweise der eingesetzten Geräte. Umfassende verständliche Information schafft bei allen Beteiligten Vertrauen und Transparenz.

Die technologischen Möglichkeiten sind unbegrenzt – aber nicht immer sinnvoll

Heutzutage sind die technologischen Möglichkeiten nahezu unbegrenzt. Täglich gibt es neue elektronische Hilfsmittel, deren Nutzen nicht selten eher zweifelhaft sind. So können Sie mit RFID-Technologie mittels Funkerkennung zwar hervorragend das einwandfreie Stellen der Medikamente sicherstellen, einen Notfallpatienten oder eben auch verwirrte Patienten orten, die sich verlaufen haben oder der Hilfe von medizinischem Fachpersonal bedürfen. Die Fragestellung ist hier jedoch meist datenschutzrechtlicher oder ethischer Natur: Kann ich das meinem Patienten oder Kunden zumuten?

Das so genannte „Mobile computing“ umfasst alle Geräte, die für den mobilen Einsatz gedacht sind. Der PDA, ein kleiner, tragbarer Computer, ist dabei ein Gerät, das schon vielfach im Rahmen der Pflegedokumentation vor Ort genutzt wird. Ein Tablet-PC, quasi ein elektronischer Notizblock, ist eine Alterna-

DIE SECHS WICHTIGSTEN INVESTITIONEN →

- Software für Bewohnerverwaltung und Abrechnung (möglichst integriertes System)
- EDV-gestützte Buchhaltung inkl. Controlling
- EDV-gestützter Dienstplan inkl. Arbeitszeitverwaltung
- EDV-gestützte Pflegedokumentation
- Mitarbeiter-Intranet-Portal beispielsweise für Dokumentenmanagement und Qualitätsmanagement
- Stationäre EDV-Arbeitsplätze in Verwaltung und den Bewohnerbereichen ergänzt um mobile Datenerfassungsgeräte (PDA, Tablet-PC, Notebooks)

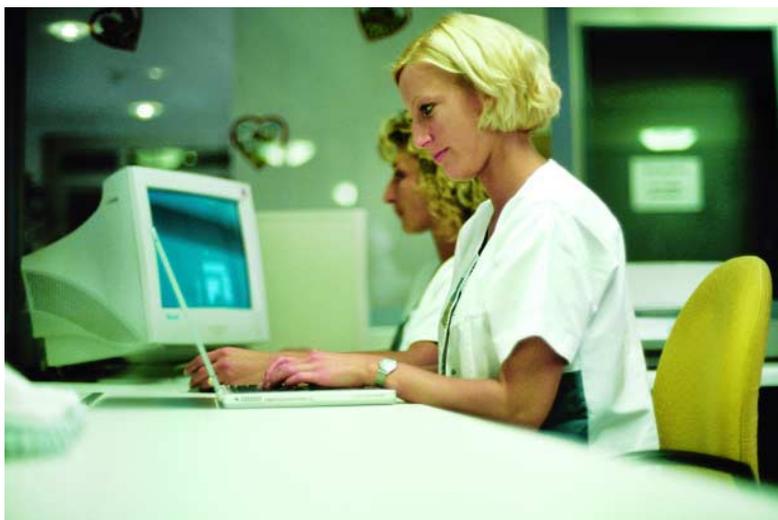
tive dazu. Der Benutzer kann Eingaben per Stift oder Finger direkt auf dem Bildschirm tätigen, was einen natürlicheren Umgang mit Computern ermöglichen soll. Sicherlich kommt vor allem in diesem Bereich die Akzeptanzproblematik zum Tragen. Dennoch kann man Schlüsselanwender derart schulen, dass diese Hemmschwelle auch bei älterem Personal deutlich herabgesetzt wird. Das früher oft angebrachte Problem der verkürzten Akkulebensdauer ist inzwischen eher zu vernachlässigen. Neue Technologien haben hier inzwischen deutliche Fortschritte geschaffen.

Der Einsatz von Touchscreens ist sinnvoll, momentan aber noch sehr kostenintensiv

Wenn Ihre Einrichtung jedoch bereits über ein gutes, flächendeckendes Netzwerk oder gar über ein Funknetzwerk (WIFI) verfügt, so lohnt sich gegebenenfalls auch der Einsatz von Touchscreens direkt beim Bewohner vor Ort. Abgesehen davon, dass der Bewohner einen solchen PC-Arbeitsplatz auch für das Fernsehen oder ein eventuelles hausinternes Informationsangebot nutzen kann, stehen dem Personal jederzeit alle benötigten Informationen zur Verfügung. Geeignete Hardware ist jedoch noch recht kostenintensiv. Achten Sie darauf, dass die Hardware auch allen Hygienestandards genügen und somit einem Desinfektionsmittel standhalten muss. Hier sollten Sie sich von Ihrem Systemhaus im Voraus ausführlich beraten lassen.

Voice over IP ist heutzutage das Schlagwort, wenn es um die Telefonkommunikation geht. Hierunter versteht man das Telefonieren über Computernetzwerke, die nach Internet-Standards aufgebaut sind. Verfügt Ihr Haus einmal über ein flächendeckendes Netzwerk, kann man diese Leitungen auch für diese kostengünstige Variante der Kommunikation nutzen. Im Einzelfall muss geprüft werden, ob der Einsatz dieser Technologie für Ihre Einrichtungen einen echten langfristigen Nutzen mit sich bringt, da die Kosten für evtl. anzuschaffende neue Hardware nicht unbeachtet bleiben sollten. Manchmal schafft der einfache Anbietervergleich bereits eine gute Verhandlungsbasis.

Die Möglichkeit der Spracheingabe im Rahmen der Pflegedokumentation wird schon seit Jahren viel diskutiert. Auch wenn die Software auf diesem Sektor derzeit große Fortschritte macht, so ist die Trainingszeit für Anwender und System immer noch ein Hindernis. Beide müssen die Sprache lernen, um sich zu verstehen. Aber auch auf diesem Gebiet geht es zunehmend in die Richtung, dass pflegerisches und medizinisches Personal gleichermaßen die Hardware förmlich anzieht. Ein Beispiel dafür ist das EU-Projekt „wearIT@work“, das in der Gesundheits- und Spitals AG Linz verwirklicht wurde. Hier wurden eine ganze Reihe von technologischen Fortschritten (auch



Die Zeitersparnis durch eine elektronische Pflegedokumentation ist groß – allerdings nur, wenn das Personal auch im richtigen Umgang mit der EDV geschult wurde.

Foto: Fink

Spracherfassung) miteinander kombiniert, um die Arbeit mit dem Patienten zu vereinfachen, ohne dabei auf die Vorteile der Informationstechnologie verzichten zu müssen. Besonderes Augenmerk legt das Projekt auf Einsatz von Wearable Computing, auf Deutsch: tragbarer Datenverarbeitung. Mit Hilfe dieser neuen Systeme soll der Zugang zu Informationen immer und überall möglich sein.

Je weniger Insellösungen, desto besser der Informationsfluss

Grundsätzlich ist bei Technologie im Allgemeinen und Software im Speziellen immer ein möglichst hoher Grad der Integration anzustreben. Je weniger Insellösungen in Ihrem Hause existieren, desto besser der Informationsfluss und umso genauer können Sie notwendige unternehmerische Entscheidungen zu dem Zeitpunkt treffen, an dem sie erforderlich sind. Je →

→ homogener Ihre Systemlandschaft gestaltet ist, desto wirksamer und vielschichtiger ist der Nutzen, den Sie aus den Ihnen zur Verfügung stehenden Informationen ziehen können. Achten Sie aber auch auf die klassischen Indikatoren im EDV-Beschaffungswesen wie zum Beispiel die Erfahrung, die ein Unternehmen mitbringt, zusätzliche Beratungs- und Supportangebote sowie die Reaktionszeit auf neue gesetzliche Anforderungen.

Auch das beste Telematik-Konzept nützt nur wenig, wenn in der Einrichtung nicht die notwendigen Rahmenbedingungen für den Einsatz geschaffen worden sind. Dabei ist es wichtig, dass Sie die Mitarbeiter im Blick behalten, die durch ihre Leistung das Bild Ihres Hauses nach außen darstellen. Wenn gerade ein solcher Mitarbeiter die Hemmschwelle zur

Informationstechnologie für und mit den Kunden nutzen

Nutzung neuer Technologien nicht zu überwinden vermag, sollte man neue Motivationswege finden, um auch diese Mitarbeiter vom Nutzen dieser Werkzeuge zu überzeugen.

Zuvor ist es allerdings wichtig, eine ausführliche Analyse der IST-Situation in der Einrichtung durchzuführen. Beziehen Sie die Mitarbeiter dabei aktiv ein. Denn die aus der Analyse resultierenden Herausforderungen kommen aus der Praxis und deshalb sollten praxiserfahrene Mitarbeiter bei der Lösungsfindung mit einbezogen werden. Organisieren Sie zudem regelmäßig Schulungen und trainieren Sie Ihre Schlüsselanwender (key-user) sowie den hausinternen EDV-Support.

Bevor Sie mit der Anschaffung einzelner Lösungen beginnen, sollten Sie mit fachkundiger Unterstützung ein Gesamtkonzept erarbeiten. Klären Sie dabei, welche Ziele durch den Einsatz der Technologien erreicht werden müssen, welche Komponenten Sie wofür einsetzen wollen, wie die einzelnen Komponenten Ihre Arbeitsabläufe unterstützen sollen und wie sie untereinander verbunden sind. Mit der Festlegung, welche Mitarbeiter die Technologien einsetzen müssen und wie sie dies tun sollen, ist der Schulungs- und Unterstützungsbedarf zu ermitteln und entsprechend zu planen.

Wichtig: Schützen und sichern Sie Ihre Daten

Ein weiterer Punkt: Schützen und sichern Sie Ihre Daten. An dieser Stelle wird nicht nur eine Lanze für den Datenschutz gebrochen, sondern hier soll vielmehr ein schlüssiges Konzept zur Datensicherung bzw. redundanten Datenhaltung angeregt werden. Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeiter für die entsprechend notwendigen Schritte bei der Bedienung Ihrer täglichen Arbeitsmaterialien. Zentralisieren Sie die Datenhaltung und sichern Sie Ihre Daten auf ein zuverlässiges Medium. Jede Systemlandschaft sollte außerdem über Virens Scanner und eine Firewall verfügen.

Bei all Ihren Anstrengungen dürfen Sie niemals zwei Kennzahlen aus dem Auge verlieren. Der Return on Invest (ROI) und die Total Cost of Ownership (TCO) sind zwei zentrale Begriffe in jeder Branche. Während der erste Begriff einen Abstraktionsversuch darstellt, der Ihre finanziellen Investitionen einem mittel- und langfristigen Nutzen gegenüberstellt, sind die Gesamtkosten des Eigentümers die Summierung der Aufwendungen, die mit der Nutzung des Produktes über seine Nutzungsdauer mit sich bringen. Denn was nutzt Ihnen das beste Controlling-System der Welt, wenn Sie mit diesem am Ende herausfinden, dass es für den angestrebten Zweck zu teuer war? ▮

Weitere Infos:

zum EU-Projekt **wearIT@work** im Internet unter www.wearitatwork.com

Kontakt zu den **Autoren** per E-Mail an: info@consolutions.de



Ewald Gratzl ist Seniorpartner der Unternehmensberatung Consolutions GmbH & Co. KG in Amerang.



Johannes Woithon ist Geschäftsführer der Unternehmensberatung Consolutions GmbH & Co. KG in Amerang.