

PRAXISBEISPIEL: EDV in Pflegediensten



Planwirtschaft mit Zukunft

Von Stefan Müller-Ivok, Fachjournalist, Karlsruhe

Bei der Disposition in Pflegediensten ist vor allem Flexibilität gefordert. Der Kostendruck steigt unaufhörlich, jede freie Minute ist sprichwörtlich eine zu viel. Spontane Änderungen in Pflegeabläufen häufen sich und müssen in der Planung umgehend aufgefangen werden. Ohne durchgängige EDV-Unterstützung können die Disponenten diese Herausforderungen kaum mehr bewältigen. Das hat auch der Heimbeatmungsservice Brambring Jaschke festgestellt.

Der 1998 gegründete Intensivpflegedienst deckt das komplette Spektrum der Heimbeatmung für Erwachsene und Kinder ab, inklusive Überleitungsmanagement, Wundversorgung, psychosozialer Betreuung und betreutem Wohnen. „Über den wirtschaftlichen Erfolg eines Pflegedienstes entscheidet mehr denn je die Personaldisposition.“ Einschlägige Erfahrungen sind es, die Christoph Jaschke, einen der beiden Geschäftsführer, zu diesem knappen Fazit kommen lassen. „Wir müssen nicht nur die höchste fachliche Qualität in der Pflege sicherstellen, sondern immer schneller auf Änderungen in den Pflegeabläufen reagieren. Fällt bei klassischen Pflegeanbietern zum Beispiel auf einer Tour ein Patient aus, genügt ein Anruf, und der Pfleger fährt zum nächsten Einsatz. Als Intensivpflegedienst sind wir naturgemäß anders organisiert. Ändert sich etwas im Pflegerhythmus, sind unter Umständen sofort ein Dutzend Mitarbeiter betroffen und müssen informiert werden.“

Das bedeutet auf einen Schlag viele freie Ressourcen: „Kommt ein Patient kurzfristig in die Klinik und bleibt dort zwei Wochen, sind auf einmal weit über 300 Stunden Pflegekapazitäten unbesetzt. Überspitzt formuliert: Unsere Dienstpläne sind oft genug in dem Moment obsolet, in dem sie geschrieben werden,“ ergänzt Albrecht Geywitz, Geschäftsbereichsleiter Baden-Württemberg bei Brambring Jaschke.

Analog müssen die Heimbeatmungsspezialisten immer öfter Mitarbeiter spontan abstellen, etwa bei kurzfristigen Klinikentlassungen, die sich unter dem Abrechnungsdruck der diagnosebezogenen Fallpauschalen (DRG) häufen. So oder so - ein spezialisierter Pflegedienst braucht heute ein Maximum an Flexibilität bei der Personaldisposition.

Viele Standorte, hoher Aufwand

Das gilt ganz besonders, wenn mehr als ein Standort in die Planung einbezogen werden muss. Brambring Jaschke unterhält Niederlassungen in Nordrhein-Westfalen, Baden-Württemberg und Bayern. Weitere Bundesländer, die der Pflegedienst bedient, sind Hessen und Rheinland-Pfalz. Die Personaldisposition umfasst aktuell etwa 500 Mitarbeiter für knapp 70 betreute Patienten „Das läuft auf etwa 1000 Stunden und 100 Dienste hinaus, die wir pro Tag planen müssen. Unsere Personalkosten machen 80 Prozent der Gesamtkosten aus. Das wollen wir auch nicht ändern, denn hoch qualifizierte Mitarbeiter sind unsere Erfolgsgrundlage. Aus wirtschaftlicher Sicht müssen wir dann natürlich am Verwaltungsaufwand ansetzen, denn nur darüber können wir langfristig konkurrenzfähig bleiben,“ erklärt Christoph Jaschke.

Dieser Aufwand hatte bei der Personaldisposition nicht mehr vertretbare Ausmaße angenommen. Der Dienstplanversand für alle Niederlassungen und Mitarbeiter erfolgte auf dem Postweg, auch bei nachträglichen Änderungen. Allein an Portokosten kamen dafür rund 1000 Euro pro Monat zusammen.

Entscheidungskriterien

Das schnell wachsende Unternehmen – seit 1998 hat sich Brambring Jaschke jährlich zwischen 40 und 80 Prozent vergrößert – stand vor einer grundsätzlichen Entscheidung: „Alleine vom künftigen Dispositionsaufwand her hätten wir in der Hauptverwaltung wesentlich mehr Personalressourcen benötigt und wären gezwungen gewesen, größere Büroräume zu finden,“ skizziert Geschäftsführer Christoph Jaschke die Optionen. „Die Alternative bestand darin, alle Vorgänge komplett auf eine geeignete und wirklich umfassende EDV-Basis zu stellen und den Aufwand von dieser Seite in den Griff zu bekommen.“ Bislang nutzte der Pflegedienst ausschließlich Standardprogramme für Textverarbeitung und Tabellenkalkulation. „Pro Monat waren zwei Mitarbeiter im Schnitt 25 Stunden mit dem manuellen Dienstplanabgleich beschäftigt – je Niederlassung. Und dabei sprechen wir noch nicht vom Erstellen neuer Pläne,“ resümiert Albrecht Geywitz das wenig effiziente Verfahren.

Die Suche nach einer geeigneten Software zog sich jedoch hin. Das lag schlicht am Marktangebot: „Wir fanden eine Entweder-/Oder-Situation vor. Auf der einen Seite Lösungen, die speziell die Dienstplanung in stationären Einrichtungen adressierten, auf der anderen solche, die ausschließlich auf Einsatz- oder Tourenbasis abzielten. Wir brauchen aber beides,“ erinnert sich Geywitz.

Eine weitere Anforderung bestand darin, die Disposition künftig dezentralisieren zu können. „Dieser Punkt war für uns ganz entscheidend,“ beschreibt Christoph Jaschke. „Fällt zum Beispiel in der Heidelberger Niederlassung für mehrere

Mitarbeiter ein geplanter Einsatz weg, könnte man sie vielleicht in Köln kurzfristig gut einsetzen. Bis die jeweiligen Disponenten das jedoch über die Zentrale durchgegeben und koordiniert haben, vergeht viel Zeit. Für uns bedeutet das nicht nur einen wirtschaftlichen Verlust. Patienten, welche die frei gewordenen Kapazitäten am anderen Ort dringend benötigen, müssen ebenfalls unnötig lange warten.“ Das Fazit: Mit der neuen Software musste es möglich sein, von jeder Niederlassung aus alle aktuell verfügbaren Mitarbeiter herauszufinden und sofort dorthin zuteilen zu können, wo ein Engpass auftritt.

Ebenfalls auf der Wunschliste an die neue EDV-Basis: umfassende Reporting-Möglichkeiten, um die Wirtschaftlichkeit im Unternehmen zu optimieren. „Auch in dieser Hinsicht haben wir uns verschiedene Softwareangebote angesehen,“ sagt Albrecht Geywitz. „Die gängigen Personal- und Stundenerfassungssysteme waren aber für uns nicht geeignet, da wir unsere tatsächlichen Anforderungen und Abläufe nur unvollständig hätten abbilden können.“

„Viele Mitarbeiter, verschiedene Modelle für Arbeitszeiten und Urlaub, unterschiedliche Feiertagsregelungen pro Bundesland mit den entsprechenden Leistungszuschlägen – es gibt so viele Faktoren, die wir zusammenbringen müssen,“ nimmt Christoph Jaschke den Faden auf. „Da können sich schnell ein paar kleinere Fehler zu einem größeren Paket summieren. Wir müssen also absolut sicher sein, dass diese Faktoren immer korrekt in Personalplanung, Abrechnung und Reporting einfließen. Manuell konnten wir das zuletzt nicht mehr mit vertretbarem Aufwand gewährleisten.“

Die geeignete Lösung

Offensichtlich hatte sich die Notwendigkeit einer speziellen Planungssoftware für Pflegedienste doch herumgesprochen, denn im Herbst 2006 stießen die Verantwortlichen von Brambring Jaschke auf das, was sie suchten. Das in Bad Liebenzell bei Pforzheim ansässige Systemhaus merlin.zwo InfoDesign hatte die Lösung DispoFix auf den Markt gebracht, eine modular aufgebaute Software auf Grundlage von Oracle-Datenbanktechnologie.

„Damit konnten wir die entscheidende Voraussetzung schaffen, um unseren Aufwand bei der Disposition drastisch zu reduzieren: Statt unsere Mitarbeiter- und Patientendaten in vielen verschiedenen Quellen zu verwalten, separat zu aktualisieren und abzugleichen, liegen jetzt alle Informationen in einem zentralen Pool und lassen sich gezielt für den jeweiligen Bedarf abrufen,“ zieht Albrecht Geywitz eine Bilanz der ersten Einsatzmonate. „Auf Knopfdruck können wir zum Beispiel aus den Mitarbeiterdienstplänen die entsprechende Wochen- und Monatsübersicht für die betreffenden Patienten generieren. Änderungen bei Personaldaten oder Dienstplänen müssen wir nur einmal eingeben, sie werden automatisch in alle anderen Planungsvorgänge übernommen.“

Doppelt belegte Einsätze, die Einteilung von Mitarbeitern, die eigentlich im Urlaub sind, sowie bei der Planung überschrittene Arbeitszeitgrenzen gehören ebenfalls der Vergangenheit an, da die Software den Disponenten auf solche Kollisionen automatisch aufmerksam macht. Der komplette Dienstplanversand läuft jetzt über E-Mail ab.

Ein weiterer wichtiger Faktor: „Gerade bei spontanen Änderungen im Pflegerhythmus wurde es für uns immer aufwändiger, nicht nur schnell freies Personal zu finden, sondern auch solches, das die nötige Qualifikation für den neuen Einsatz mitbringt,“ erklärt Christoph Jaschke. „Jetzt können unsere Disponenten spezielle Anforderungen sofort mit geeigneten Mitarbeitern verbinden. Es ist damit immer sichergestellt, dass die Patienten nur solches Personal bekommen, das alle Aufgaben ohne jede Einschränkung übernehmen kann. Gerade bei der kurzfristigen Zuweisung über Standortgrenzen hinweg ist diese Transparenz eine wesentliche Erleichterung. Wenn man so will, trägt die Software nicht unerheblich zu unserer Qualitätssicherung bei.“

Alle Arbeitsschritte lassen sich im Übrigen vollkommen ortsunabhängig durchführen. Mitarbeiter mit den entsprechenden Berechtigungen können nicht nur in jeder Niederlassung, sondern auch von unterwegs immer auf aktuelle Daten zugreifen und Änderungen vornehmen. Einzige Voraussetzung: ein Internetzugang.

Insgesamt hat der Heimbeatmungsservice Brambring Jaschke seinen Dispositionsaufwand um rund 75 Prozent reduziert.

Kontakt:

merlin.zwo InfoDesign GmbH & Co. KG
Telefon: 07052-933 672
Telefax: 07052-933 670
E-Mail: info@dispofix.com

merlin^{zwo}
InfoDesign
Ein Unternehmen der merlin.zwo-Gruppe

ORACLE PARTNER

