

# Damit die Last zur Lust wird

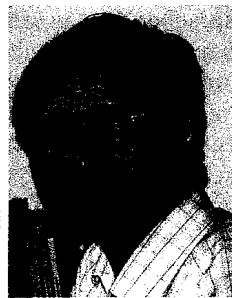
„Immer mehr Bürokratie – immer weniger Zeit für die Pflege“, lautet die allgemeine Kritik. Wie Sie dank der (für Sie) richtigen Software und Schulung der Mitarbeiter Zeit sparen und Transparenz für alle schaffen können.

„Die Arbeit ist getan – jetzt muss ich nur noch die Planung machen und dokumentieren ...“ – das Bewusstsein, pflegerische Leistungen zu planen und zu dokumentieren, ist heute bei den Mitarbeitern in der Pflege stärker ausgeprägt als je zuvor – aber nicht unbedingt beliebt.

Nicht zuletzt durch die Einführung des SGB XI wurde eine strukturierte Pflege gesetzlich eingefordert und ist Gegenstand diverser Prüfverfahren im stationären sowie ambulanten Bereich. So kann man in den gemeinsamen Grundsätzen und Maßstäben zur Qualität und Qualitätssicherung einschließlich des Verfahrens zur Durchführung von Qualitätsprüfungen nach § 80 SGB XI in vollstationären Einrichtungen (Bundesanzei-



**Dr. Stefan Arend,** seit 11 Jahren Geschäftsführer der Familienunternehmung Mediana in Fulda, die in Osthessen ambulante und stationäre Pflegedienstleistungen anbietet.



**Jens Czapek,** examinierter Altenpfleger, Betriebswirt, ehemals Pflegedirektor eines Krankenhauses, leitet die Stabsstelle „Pflege, EDV und Organisation“ der Mediana-Gruppe in Fulda.

ger 1996 Nr. 213 S. 120) nachlesen, wie Einrichtungen ihre Leistungen schriftlich darzustellen haben. Zudem legt das

Heimgesetz in § 13 die „Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflicht“ einer jeden Einrichtung fest. Abs. 1 Satz 6 sagt aus, dass „die Pflegeplanungen und die Pflegeverläufe für pflegebedürftige Bewohnerinnen und Bewohner“ ersichtlich sein müssen. Auch in den Rahmenverträgen über die vollstationäre pflegerische Versorgung der Länder werden solche Grundlagen aufgezeigt.

## Lückenhaft, unvollständig, nicht nachvollziehbar

Pflegeplanung und -dokumentation sind also zu erfüllende Pflichtbestandteile der Pflegeeinrichtung und somit „tägliches Brot“ eines jeden Mitarbeiters in der Pflege und Betreuung. Ergebnisse der

MDK-Prüfungen stellen jedoch immer wieder fest, dass die Dokumentation lückenhaft, unvollständig und nicht nachvollziehbar ist. Oftmals findet man in den Einrichtungen dazu die Erklärung (oder Ausrede), dass für die Planung und Dokumentation viel zu wenig Zeit sei. Andererseits steht fest, dass exakte Planung und Dokumentation die Arbeitsabläufe durch Transparenz und Nachvollziehbarkeit ungemein erleichtern kann, also auch Zeit sparen hilft.

Wie kann man sich nun aus dieser scheinbaren Zwickmühle befreien? Unsere Unternehmung, ein mittelständisches Familienunternehmen, das 1990 gegründet wurde, hat zur Lösung dieser Problematik von Anfang an auf ein EDV-System zur Planung, Verwaltung und Dokumentation auch pflegerischer Leistungen gesetzt. Nachfolgend geben wir Einblick in unsere ganz individuellen Überlegungen, Erfahrungen und Konzepte.

### Anforderungen an eine moderne EDV

Anfang der 90er Jahre haben wir auf einer unserer Pflegestationen einen der ersten (bezahlbaren) PCs aufgestellt, um künftig Pflegeplanung und -dokumentation mithilfe des Computers und einem damals noch recht einfach gestrickten Softwareprogramms durchzuführen. Alle übrigen Bereiche des Hauses wurden mithilfe der klassischen „Kurve“ bearbeitet. Bald schon wurden alle Abteilungen und Stationen des Hauses mit Rechnern ausgestattet, da sich die Schnittstellenprobleme zwischen EDV-Organisation und Papier als sehr lästig und sehr zeitintensiv darstellten. Im nächsten Schritt wurden die Rechner miteinander zu einem Netzwerk verbunden. Das war ein großer Vorteil, denn alle anfallenden Daten waren für alle Nutzer sofort verfügbar. Allerdings gelang nur schlecht die Kommunikation zwischen örtlich getrennten Einrichtungen, und auch die eingesetzte Software ließ nur eine getrennte Verwaltung von ambulanten, teilstationären und stationären Kunden zu. Um den weiter wachsenden Anforderungen gerecht werden zu können, hat sich unsere Unternehmung daher zum Jahreswechsel 2002/2003

entschieden, ein neues EDV-System zu installieren. Ein Windows-Terminal-Server-System versorgt nun alle einzelnen Einrichtungen, die bis zu 20 Kilometer voneinander entfernt liegen, in einem betriebsinternen Netz. D.h. alle Nutzer innerhalb unserer Unternehmung, egal wo sie eingesetzt sind, arbeiten – verbunden über Standleitungen – mit ihrem Rechner auf einem sehr leistungsfähigen Server. Als Software für die Pflege haben wir uns für ein Produkt eines Anbieters aus Paderborn entschieden, das eine gemeinsame Verwaltung aller Kunden möglich macht, unabhängig davon, welche Leistungen man von uns abrufen will. Und schließlich werden die gängigen Microsoft-Produkte eingesetzt, von der Textverarbeitung, über e-Mail bis hin zur Fotobearbeitung und Tabellenkalkulation.

### Bedürfnisse der Anwender

Die Softwareoberfläche des Dokumentationsprogramms wird in der gewohnten Microsoft Fenstertechnik dargestellt und ermöglicht den Datentransfer in andere Office-Programme. Besonders wichtig: Das EDV-Programm darf nicht statisch sein. Es muss sich den Bedürfnissen des Anwenders anpassen können; Veränderungen sollten sich einbinden lassen. Unser Software-Unternehmen bietet eine kundenorientierte Hotline an, die jede Frage protokolliert und so versucht, die Bedürfnisse des Anwenders zu erfassen. Probleme lassen sich durch einfaches Aufschalten auf die Anlage vor Ort lösen. Dies bildet die Basis für eine sinnvolle Weiterentwicklung des Pro-

gramms. So wurde z.B. zur Abklärung des Sturzrisikos der „Tinetti-Test“ mit eingebunden und kann fortan über EDV erfasst werden.

### Unterstützung der Pflegeplanung

Hervorragende Dokumentationsblätter unterschiedlichster Anbieter unterstützen die MitarbeiterInnen in der Planung. Eine Reihe von Fachliteratur bietet Formulierungshilfen oder ganze Musterplanungen an. Dennoch bereitet die Erstellung vielen Mitarbeitern große Mühen, soll doch die Pflegeplanung die individuellen Bedürfnisse berücksichtigen und Biografiearbeit einbinden. Das freie Formulieren von Problemen, von Ressourcen und von Zielen fällt besonders schwer. So werden in der Praxis häufig mit erheblichem Zeitaufwand Pflegeplanungen erstellt, welche nach der Fertigstellung nicht evaluiert werden. Das Pflegebedürfnis verändert sich, wird aber nicht in der Pflegeplanung erfasst. Nach einiger Zeit stimmen Planung und tatsächliche Pflegemaßnahmen nicht mehr überein. Der Pflegeprozess kann nicht dargestellt werden: Eine neue Planung mit erheblichem Zeitaufwand wird erforderlich.

Hier leistet unsere EDV hervorragende Dienste, indem vorformulierte Probleme, Ressourcen, Ziele und auch Maßnahmen in Textbanken zur Verfügung gestellt werden. Die MitarbeiterInnen müssen nicht in der Fachliteratur nach Beispielen suchen, sondern hat bei Bedarf eine Auswahl von Formulierungen, zum Beispiel speziell auf das jeweilige

## Neue Räume ...neue Möglichkeiten!

Wir sind umgezogen und freuen uns über eine eigene Produktionslinie sowie ein größeres Lager.

FACI Kommunikationstechnik GmbH  
Esperantostr. 10  
30519 Hannover

Telefon: 0511 / 388 39 77  
Telefax: 0511 / 388 39 79

# FACI

Internet: [www.faci.de](http://www.faci.de)  
Email: [kontakt@faci.de](mailto:kontakt@faci.de)

bei uns Verwendung findende AEDL abgestimmt, welche ergänzt, geändert oder einfach übernommen werden können. Da sich die richtigen Formulierungen somit stets auch am richtigen Platz befinden, kann die individuelle Pflege wesentlich schneller geplant werden. Die Individualität muss unter Vorformulierungen nicht leiden, da diese auch veränderbar sind. Wird die Biografiearbeit mit einbezogen, ist die Individualität der Planung gesichert.

Ein weiterer Vorteil ergibt sich durch die automatisierte Erinnerung an die Evaluation bestehender Planungen. Die zeitige Erinnerung zur Überarbeitung der Planung schult die Mitarbeiter, realistische Ziele sowie realistische Zeitgrößen zu wählen. Der Aufwand der Evaluation ist nicht so groß wie das Schreiben einer völlig neuen Planung. Durch das regelmäßige Überarbeiten und Modifizieren, lässt sich der Pflegeprozess in seinem Verlauf sehr gut darstellen. Die Pflegeplanung und der Pflegeprozess werden in ihrer Systematik und Logik erkannt und verstanden.

### Systematische Planung

Mitarbeiter in der Pflege handeln oft aus dem Bauch heraus. Man sieht den Bewohner und „weiß“, welche pflegerischen Handlungen getroffen werden

müssen. Pflegemaßnahmen können so scheinbar einfach beschrieben werden. Das führt dazu, dass viele die Pflegeplanung von den Maßnahmen aus, also vom Ziel aus beginnen. Dies ist aber der falsche Weg. Er reflektiert nicht das Handeln, sondern versucht es im Nachhinein zu bestätigen. Auch hier leistet die EDV gute Dienste, indem die Vorgehensweise der Planungserstellung streng vorgegeben ist: Zuerst die Beschreibung von Problem und Ressource, dann die Zielformulierung mit zeitlicher Festlegung der Überprüfung und danach die Auswahl der entsprechenden Maßnahme. Die Pflegeplanung wird systematisch erstellt.

### Schnelle Orientierung per Mausclick

Neben der theoretischen Erarbeitung des pflegerischen Handelns müssen die erbrachten Leistungen dokumentiert werden. Ist eine Pflegeplanung praxisnah erstellt worden, lassen sich die pflegerischen Maßnahmen als Tagesstruktur abbilden: Wann soll welche Maßnahme bei dem Bewohner oder Patienten durchgeführt werden? Die EDV kann die Maßnahmen aus der Pflegeplanung herausziehen und sie separat zusammenstellen. Dies hat den Vorteil, dass nicht jeder Mitarbeiter, der sich orientieren will, die gesamte

Planung durcharbeiten muss, sondern sich schnell und umfassend über die Tagesstruktur orientieren kann. Ausgeführte Maßnahmen und Tätigkeiten lassen sich bequem durch Mausclick bestätigen. Pflegemaßnahmen können aus vielen Einzelementen bestehen, die zu einem Komplex zusammengefasst sind. Als Beispiel sei hier der Toilettengang genannt. Dieser besteht in der Regel aus mehreren Elementen: dem Begleiten zur Toilette, dem Transfer auf die Toilette, dem Wechsel eines Inkontinenzproduktes, der Hygiene nach Toilettengang, dem Transfer von der Toilette und dem Begleiten aus der Toilette hinaus. Durch das Zusammenfassen dieser notwendigen Einzelemente zu einem Komplex sind die Leistungen mit einem Mausclick bestätigt. Gleichzeitig lassen sich detailliert Pflegeleistungen auflisten.

### Pflegemaßnahmen und Zeitaufwand

Werden den einzelnen Maßnahmen dann auch noch Zeiteinheiten zugeordnet, lässt sich der zeitliche Pflegeaufwand des Bewohners darstellen ohne ein Mehr an Dokumentation auszulösen. Weicht die vorgegebene Zeit von der tatsächlich aufgewendeten Zeit ab, lässt sich dieses bei der Bestätigung der Maßnahme sofort korrigieren. Der realistische Pflege-Zeitaufwand lässt sich somit abbilden: für Verhandlungen mit Kosten- und Leistungsträgern, sowie zur korrekten Pflegeeinstufung durch den MDK ein absolutes Muss für eine moderne Pflegeeinrichtung.

### Flexible Programmstruktur

Neben den Pflegemaßnahmen gilt es – unter ganzheitlichen Gesichtspunkten – noch eine Fülle weiterer Leistungen zu dokumentieren bzw. zu protokollieren: der Pflegebericht für das Abweichende, das Außergewöhnliche, für Veränderungen und weitere „freie Eintragungen“, die inhaltlich nicht unbedingt von Pflege berichten. In diesem Sektor finden sich leider dann und wann Eintragungen wie: „keine besonderen Vorkommnisse“, oder es werden Interpretationen und subjektive Meinungen festgehalten. Die EDV kann hier nicht viel unterstützen,



Foto: Mamerow

Das freie Formulieren von Problemen und Ressourcen ist oftmals nicht ganz einfach. Vorteil der EDV: Sie bietet eine Auswahl von Formulierungen.

denn es gilt besonders, die so genannten „weichen Faktoren“ zu erkennen, zu ergründen und festzuhalten. Kontinuierliche Schulungsmaßnahmen sind hier unerlässlich, um den Mitarbeitern das Gefühl für die richtige Eintragung zu geben, sowie Sicherheit im Umgang mit treffenden Formulierungen.

Manche EDV-Programme, die zu starr angelegt sind, weisen gerade in diesem Sektor große Schwächen auf. Hier gilt es, genau zu prüfen: je flexibler die Programmstruktur ist, desto mehr Spielräume bleiben dem Anwender bei der Benutzung. Wenn zum Beispiel nur kleine Textfelder zur Dokumentation weicher Faktoren vorhanden sind, gehen möglicherweise viele Informationen aufgrund eines einfachen wie banalen technischen Problems verloren.

### Hilfreich bei der Verwendung von Expertenstandards

Auch das lückenlose Dokumentieren bei Lagerungs- oder Bilanzierungsplänen, bei medizinischen Verordnungen oder bei der Medikamentenverwaltung wird durch eine EDV erheblich unterstützt. Standardisierte Vorgaben machen Formblätter überflüssig. Ansetz- bzw. Absetzdatum, verordnender Arzt oder ausführende Pflegekraft lassen sich automatisch zuordnen und die Gefahr der fehlenden Nachvollziehbarkeit reduzieren. Korrekte Ausarbeitungen werden durch eine vorgegebene Systematik gesichert. Gerade auf die Nachvollziehbarkeit legen MDK und Heimaufsicht großen Wert.

Die Verwendung von Expertenstandards und entsprechenden Assessment-Erhebungen, z.B. im Bereich Dekubitusgefährdung, Demenz, Sturzgefährdung oder Mangelernährung gewinnen zunehmend an Bedeutung. Hier kann eine EDV große Dienste leisten: in dem EDV-technischen Erfassen der Beurteilungen, der automatischen Auswertung und der ergebnisbasierenden Vorgabe weiterer Schritte. Gerade dieser hochprofessionelle Bereich wäre ohne EDV nicht zu leisten. Aber auch hier gilt: Nicht jedes EDV-Programm ist für Aktualisierungen ausgelegt.

**EDV muss und soll die Mitarbeiter entlasten, um Freiräume für die Pflege und Betreuung zu haben**

### Nachweis von Qualitätssicherungsmaßnahmen

Interne Qualitätssicherungsmaßnahmen beinhalten innerbetriebliche Fortbildungen, regelmäßig stattfindende Besprechungen, interprofessionelle Sitzungen, ein Beschwerdemanagement sowie Protokolle über Qualitätskontrollen. Alles muss schriftlich festgehalten werden und belastet alle Mitarbeiter einer Einrichtung. Eine straffe Organisation, klare Verfahrensanweisungen, gutes Zeitmanagement und funktionierende Kommunikation bilden Voraussetzungen, um die Last der Dokumentation zu tragen. Nur eine digitale Verarbeitung dieser Informationen stellt eine Transparenz und eine Weiterverarbeitung sicher.

Eine Einrichtung benötigt die Leistungen, die erbracht werden, im Detail. Nur so kann auch entschieden werden,

ob einzelne Leistungen kostendeckend sind. Die Einrichtung erkennt Stärken und Schwachstellen und kann mit Strategien intervenieren. Sie ist handlungsfähig.

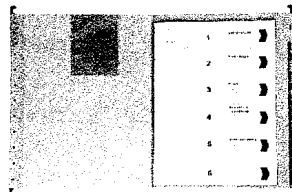
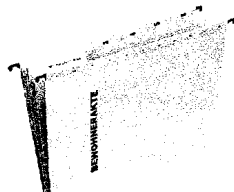
Die zentrale Einsichtnahme in die Dokumentation über die EDV ermöglicht das Supervidieren durch die Pflegedienstleitung. Mängel in der Eintragung können direkt angegangen werden. Formulierungsschwächen werden sichtbar und lassen sich durch Schulungsmaßnahmen beheben.

### Unser Schulungskonzept für Mitarbeiter

Um die neue EDV mit Software etablieren zu können, wurde ein erheblicher Schulungsaufwand erforderlich, der hausintern durch eigene Mitarbeiter durchgeführt wurde. Für die korrekte Abbildung der Organisations- und Leistungsstruktur in der EDV waren drei ganztägige Organisationsgespräche mit dem Software-Unternehmen notwendig. Diese grundsätzliche Analyse ist für den erfolgreichen Einsatz der EDV in einer Unternehmung unerlässlich. Die Einrichtung, die hier im Vorfeld Geld einsparen will, wird sich später im Betrieb wundern, wie weit formelle und informelle Strukturen in der Realität auseinanderklaffen und gerade bei der EDV zu erheblichen Problemen führen.

Nach der Strukturabbildung im Programm wurden die Fachkräfte in je zwei ganztägigen Veranstaltungen über Pflegeplanung und -dokumentation geschult. Anschließend gab es eine eintägige Veranstaltung über die Pflege-

### Die flexible Bewohnerakte für Ihre Heimverwaltung



Art.Nr.PHM

Hängemappe, oben offen; unterteilt durch Trennregister 1-6, jedes Trennblatt mit Heftung; austauschbares Inhaltsblatt; für mehr Transparenz, schnellen Zugriff, weniger Sucharbeit!

Kleinschmidt Organisation im Büro, 30033 Hannover; Pf.3344  
Tel: 0511 423038 Fax: 0511 425169 www.kleinschmidt-info.de

dokumentation allgemein für die MitarbeiterInnen, die bis dahin keine Schulung erfahren haben. Parallel dazu wurden in den einzelnen Einrichtungen halb- bzw. einstündige Übungssequenzen (in kleinen Gruppen) für die MitarbeiterInnen angeboten. Daneben fanden auch Schulungen für die Verwaltung statt. In einer dreimonatigen Zeitphase haben alle MitarbeiterInnen die neue EDV mit Daten gefüttert, darüber den Umgang mit dem Programm kennen gelernt, so dass zu einem festen Stichtag die Umstellung auf das neue Programm erfolgen konnte.

Insgesamt stellen die Schulungen anfangs eine erhebliche finanzielle, wie auch Mitarbeiterzeit bindende Investition dar. Doch nach unserer Einschätzung ist dies eine notwendige und lohnende Investition, denn eine EDV kann nur dann den gestiegenen Anforderungen an Aufzeichnung Rechnung tragen und zur Vereinfachung des Dokumentationsaufwandes beitragen, wenn ihr Einsatz und Zweck verstanden und die

erforderliche Dokumentation zur rechten Zeit am rechten Ort eingegeben werden kann.

### Fazit

Als vor rund zehn Jahren die ersten Computer Einzug in die Heime und auf die Pflegestationen hielten, haben viele die Köpfe geschüttelt und das Ende einer menschenwürdigen Pflege heraufbeschworen. Das hat sich radikal geändert. Heute ist man ohne EDV nicht mehr in der Lage, die Anforderungen der gesetzlichen Bestimmungen aber auch die eigenen Qualitätsansprüche an eine leistungsfähige Organisation und Dokumentation zu erfüllen. Ohne EDV gerät eine Einrichtung schnell in Gefahr, ihrer Nachweispflicht nicht mehr gerecht zu werden. Die Mitarbeiter leiden schnell an Informationsdefiziten, die sich negativ auf die Pflegequalität auswirken können. Spätestens bei einer Prüfung durch den MDK werden Lücken oder Fehler deutlich, und dann ist es zu spät.

EDV muss und soll die Mitarbeiter entlasten, um so Freiräume für ihre originale Aufgabe, der Pflege und Betreuung des Bewohners oder Patienten, zu schaffen.

Die Fülle der Informationen, die heute dokumentiert werden, stellt die klassische Übergabe und Überlappungszeit der einzelnen Schichten in Frage. Das EDV-Dokumentationssystem ist auch Informationssystem. Jeder einzelne Mitarbeiter kann sich die erforderlichen Informationen aus dem System herausziehen. Die Personalbindung durch die Übergabe wird aufgebrochen und kann den Bewohnern als Zeit für Pflege und Betreuung zur Verfügung gestellt werden. Die Arbeitszeiten werden flexibilisiert und auf die Bedürfnisse der Bewohner abgestimmt.

Jens Czapek, Dr. Stefan Arend  
Unternehmensgruppe Mediana  
Martin-Luther Platz, 36043 Fulda  
e-Mail: info@mediana.de

## Große Ereignisse werfen ihre Schatten voraus. Und Fragen auf.



Stehen tiefgreifende Veränderungen an, erzeugen sie oft Spannung und Unsicherheit. Doch wer sich umfassend und zuverlässig informiert, kann neue Chancen früher erkennen und besser nutzen.

Die Versicherer im Raum der Kirchen helfen Ihnen, alle Fragen der Renten- und der Gesundheitsreform eingehend zu beleuchten. Wir bieten Ihnen Versicherungsschutz, mit dem Sie auch künftig im besten Licht dastehen.

Gut zu wissen:  
Rechtzeitig abgeschlossene Kapital-  
Lebensversicherungen bleiben bei  
Auszahlung komplett steuerfrei.

Doktorweg 2-4 • 32756 Detmold  
Telefon (05231) 975-1800 • Fax 975-1301  
info@familienfuersorge.de  
www.familienfuersorge.de



**BRUDERHILFE PAX  
FAMILIENFÜRSORGE**  
Versicherer im Raum der Kirchen